

« Dès le 1^{er} mois d'utilisation, tous les collaborateurs ont été unanimes sur la souplesse et la simplicité d'utilisation. Nous sommes passés de 18 jours de traitement à 4 jours »



L'entreprise

Fresenius Kabi est une entreprise internationale leader dans le monde de la santé qui fournit des produits pour les traitements et les soins des patients hospitalisés dans les établissements de santé ou à domicile. Elle développe, produit et commercialise aussi bien des produits pharmaceutiques que des dispositifs médicaux.

Contexte et enjeux

Depuis de nombreuses années, Fresenius Kabi devait gérer la croissance de l'activité, de l'entreprise et donc de la population. Le sujet de la gestion des notes de frais pour les populations terrain et sédentaire était devenu un véritable problème. En effet, la mise en œuvre et le contrôle via un fichier Excel était complexe : notes de frais transmises sur différents supports, par des personnes différentes à des moments différents sans uniformité sur les règles de gestion interne et des plafonds. Ce qui provoquait un engorgement et la nécessité de mettre en place les ressources adéquates pour pouvoir traiter les

notes de frais en permanence. Il en a résulté un réel problème de communication. Ce système très archaïque a mené le service comptabilité à devoir gérer des conflits avec les collaborateurs pour leur expliquer le remboursement ou non des frais.

La complexité du système n'était pas seulement due à cette gestion réglementaire, la saisie pure posait problème également. Les collaborateurs fournissaient fréquemment des notes de frais erronées (ttc/hors taxe, non-respect des plafonds...). Cette situation avait deux côtés pervers : les comptables en avaient assez de régulariser en permanence les notes de frais, ils devenaient laxistes et laissaient passer des anomalies.

Quel service dans l'entreprise?

Après avoir pris conscience des **dysfonctionnements à tous les niveaux de l'entreprise** (service, département, réseau, direction et présidence), JC Cousinou, Chef comptable, lance un projet de refonte des procédures internes et réglementaires, appuyé par la direction financière.

Le cahier des charges

« J'ai étudié la possibilité d'un outil adapté à nos besoins, qui permettrait de **réglementer et suivre l'ensemble du process et faciliter la vie des collaborateurs.**

FOCUS

Société : Fresenius Kabi

Secteur : Etablissements de santé

Les chiffres clés :

- CA en 2012 : 250 millions €
- Effectif : 668 personnes
- 5 établissements en France
- Groupe Allemand de 17Md€

Solution(s) :

Plateforme NOTILUS
Module Expense : notes de frais
Module Decision : reporting, analyse





TEMOIGNAGE FRESENIUS KABI

Nos attentes vis-à-vis de cet outil étaient :

- o un **workflow dématérialisé**
- o une **souplesse de saisie**
- o une **solution moderne et conviviale**
- o une **réponse à tous nos besoins réglementaires** mais aussi à notre **problématique métier** car dans notre domaine d'activité, les lois sont en permanence en train de bouger ».

Le choix Notilus

Les critères de choix :

- o une solution éditée par un **acteur européen, leader sur le marché**
- o un **acteur qui a fait ses preuves sur le marché des laboratoires pharmaceutiques** et qui s'adapte aux besoins du secteur.

« Nous avons sélectionné et comparé 2 offres : Notilus de DIMO Software qui m'a été conseillé par une de nos filiales, et notre éditeur de solution de CRM qui nous proposait un module dédié à la gestion des notes de frais. Soutenu par la direction, ce dernier était mieux placé car déjà intégré chez nous pour le suivi des affaires des commerciaux, nous aurions eu un seul outil pour gérer l'ensemble des données.

Nous avons exposé nos problématiques au cours des 2 présentations et **Notilus a répondu à 95% de nos besoins** : les réponses étaient présentées à l'écran immédiatement par l'interlocuteur DIMO Software, ou bien il nous apportait des explications claires et cohérentes. L'autre prestataire, quant à lui, nous répondait en termes de faisabilité et d'adaptation possible. J'ai donc soutenu le projet Notilus qui présentait la **convivialité**, un **accès facile**, la **possibilité d'héberger ou de faire héberger**, des **mots de passe sécurisés**, un **site sécurisé**, un **workflow simple et intuitif** et un **accès pc distant ou pc professionnel**. **Notilus a été extrêmement compétitif en termes de tarif et de fonctionnalités de l'outil**. Au-delà de ça, la qualité de la présentation et la parfaite maîtrise du sujet par les interlocuteurs DIMO Software ont été très

appréciées. Nous n'avons eu aucun doute ».

Mise en œuvre

Les présentations ont lieu en juillet 2012. Le contrat est signé en septembre pour une mise en œuvre le 1^{er} avril 2013. Le paramétrage et le cahier des charges sont réalisés en décembre. L'intégralité des paramétrages est finalisée courant mars. **« Il nous a fallu 1 mois pour tout paramétrer**. Nous avons été très bien accompagnés par le consultant DIMO Software qui nous a apportés un réel **transfert de compétences** et nous a permis d'avoir la main sur le paramétrage : **nous avons la maîtrise de notre outil** (processus, nouveaux arrivants, nouvelles règles de validation...). Ce point est pour nous extrêmement positif et nous permet d'être très réactifs ».

Politique voyages et formation

« Ce projet a été pour nous l'occasion de réécrire toutes les procédures de remboursement des frais. Nous avons communiqué et expliqué cette nouvelle organisation auprès des directions générales, commerciales et des collaborateurs bien avant la mise en œuvre de Notilus. Mi-mars, nous avons enrichi le manuel utilisateurs de l'outil des procédures et organisé et animé nous-mêmes les formations. Ces sessions de 2h30 comprenaient une présentation de la partie réglementaire d'entreprise et médicale, puis la formation à l'utilisation de Notilus. **Nous avons profité de la mise en place de Notilus pour recadrer nos procédures**. Quand le personnel a été formé, il a compris le lien entre Notilus et ces procédures, personne n'a contesté. Les éventuels changements ont été réalisés et expliqués en amont. **Aujourd'hui, il y a une adhésion totale de tous les délégués, même de la direction générale** ».

Le fonctionnement

Les différentes natures de frais définies pour les délégués, directeurs régionaux, directeurs commerciaux et la direction générale sont clairement indiquées dans l'outil.



Chaque compte est paramétré selon les critères déterminés pour chaque fonction.

« **Les collaborateurs ont juste à cliquer, saisir le montant, la date, et valider. C'est extrêmement simple** ». Le valideur a toujours la possibilité de refuser le frais très facilement avec une information par mail. Le workflow est totalement dématérialisé, les justificatifs arrivent au service comptabilité déjà classés. « On n'a plus qu'à gérer les justificatifs par anomalie. Notilus bloque les plafonds avec un système de warnings et empêche les natures illégales. **Tous ces problèmes n'existent plus aujourd'hui, les comptables se concentrent uniquement sur le contrôle du frais** ».

Bénéfices de la mise en place

« Grâce à la mise en œuvre de Notilus, l'interface comptable est totalement maîtrisée en interne. **Nous sommes passés de 18 à 4 jours pour le traitement des 250 notes de frais mensuelles.**

L'outil a permis de donner **plus de souplesse à la gestion des frais**. Par exemple, la **gestion des avances** est beaucoup plus efficace et optimisée car le processus est entièrement géré dans Notilus.

Notilus nous a décomplexés sur certaines règles classiques qu'on utilise en comptabilité, l'outil nous a aidés à passer des caps. Nous avons gagné en reconnaissance et considération de la part des équipes sédentaire et terrain. Il n'y a plus de conflit : les collaborateurs du service comptabilité ont du temps pour répondre à d'autres besoins ».

Réponse à la loi DMOS (Xavier Bertrand)

La dernière loi qui touche le secteur de la santé est la loi Xavier Bertrand. Cette obligation réglementaire très stricte porte sur la transparence entre les producteurs de produits pharmaceutiques et les professionnels de santé. « Cette loi nous contraint à tenir des tableaux complexes à jour pour pouvoir répondre à ces textes. Elle nous impose de suivre les

frais de nos délégués et de donner des informations extrêmement précises sur leurs dépenses vis-à-vis des praticiens (nom du professeur, hôpital, date, nombre de personnes, montant dépensé...). Aujourd'hui, **nous sommes en mesure d'extraire ces informations très facilement dans Notilus**. L'outil indique qu'au-delà de 10€, le collaborateur doit donner tous les renseignements nécessaires (participants externes, internes etc...) pour être en conformité avec cette loi. **C'est un paramétrage qui prend 3 minutes mais qui a solutionné un problème que je n'aurais jamais pu contourner via Excel** ». Les fichiers sont transmis mensuellement en interne et aux affaires réglementaires & médicales qui mettent à disposition ces informations sur notre site internet. Elles sont ensuite communiquées à un organisme d'état qui affiche sur un site public toutes les dépenses engagées pour tous les médecins en France et les professionnels de santé.

Succès du projet

« **Réactivité, souplesse d'utilisation et transparence sur les outils** utilisés sont des impératifs pour Fresenius. C'est pour moi l'atout **majeur de Notilus**. Cet outil nous permet d'être réactifs car nous sommes totalement autonomes dans le paramétrage sans faire appel aux besoins des développeurs ou à des paramétrages spécifiques.

Nous avons réussi à faire en sorte que les utilisateurs adhèrent à la nouvelle organisation et qu'ils reprennent goût à saisir leurs frais grâce à un outil qui les guide.

Enfin, ce projet est important pour nous car il va au-delà de la simple gestion des notes de frais, il est **très structurant pour l'ensemble des collaborateurs et pour l'entreprise en général** ».