

## Le groupe Capiro accroît la productivité de son Centre de Services Partagés avec DIMO Software



« Nous avons retenu DIMO Software pour la qualité des solutions proposées, sa bonne connaissance du métier »

Pierre-Louis Caputo, Responsable de la comptabilité fournisseurs



### Un des leaders de la santé en Europe

Créé en 1994 en Suède, le Groupe Capiro est devenu en 20 ans l'un des principaux prestataires de soins en Europe. Présent en France depuis 2002, il regroupe sur l'ensemble du territoire 5 300 collaborateurs dans 23 cliniques et accueille plus de 600 000 patients chaque année. Avec un chiffre d'affaires de 530 millions d'euros en 2013, la France représente un tiers de l'activité du groupe.

### Accompagner le déploiement du CSP Fournisseurs

En 2012, le Centre de Services Partagés de Capiro traitait environ 80 000 factures fournisseurs par an pour 9 cliniques du groupe. Cinq comptables dédiés saisissaient manuellement les factures et géraient celles présentant un écart par rapport à la commande ainsi que les factures d'achats non stockés (sans commandes). Pour cela, ils envoyaient par email les docu-

ments aux approbateurs concernés et les relançaient régulièrement jusqu'à la validation, sans réelle traçabilité sur le statut de la facture. De fait, beaucoup de travail de saisie était nécessaire et le suivi des litiges malaisé.

Fin 2012, la Direction financière de Capiro décide de développer son CSP afin qu'il prenne en charge progressivement l'intégralité des 200 000 factures fournisseurs annuelles du groupe. Pour absorber ce volume en maintenant la qualité de traitement et une équipe à taille humaine, la mise en œuvre d'une solution d'automatisation des flux s'avère alors incontournable. Elle doit permettre de limiter les saisies manuelles aux écritures complexes, de diminuer la manipulation de papier, d'améliorer la traçabilité et d'accélérer le cut off de fin de mois.

### Deux critères de choix décisifs : souplesse et ouverture

« Nous avons choisi une solution évolutive qui puisse accompagner la montée en charge de notre CSP et s'adapter aux règles métier propres au secteur de la santé », explique Norbert Manuel, Directeur du CSP de Capiro. « La capacité de la solution à s'intégrer dans un environnement multi-ERP est aussi un critère très important pour nous. »

#### FOCUS

**Société :** Capiro

**Secteur :** Etablissements de santé

#### Les chiffres clés :

- 220 000 factures par an
- 14 établissements
- 8 comptables (ETP)
- 200 valideurs

**Besoin :** développer le CSP pour prendre en charge les 200 000 factures fournisseurs annuelles

#### Solution(s) :

- Invoices by ReadSoft
- Basware Invoice Automate

#### ERP :

- Qualiac
- SHT (AS400)
- Iris Finance



D'autres exigences fonctionnelles doivent être satisfaites : la possibilité de traiter des factures papier numérisées et à terme des factures électroniques, la simplicité d'utilisation pour les valideurs et la production de tableaux de bord pour donner une vision globale de l'ensemble des flux et ainsi poursuivre les efforts d'optimisation.

« Un projet de dématérialisation est ambitieux : il faut être bien accompagné », souligne Pierre-Louis Caputo, Responsable de la comptabilité fournisseurs. « Nous avons retenu DIMO Software pour la qualité des solutions proposées, sa bonne connaissance du métier de la comptabilité fournisseurs et son expérience dans la mise en œuvre de projet de dématérialisation que nous avons pu apprécier en rencontrant des clients déjà équipés. »

### Des objectifs rapidement atteints

« L'efficacité de nos équipes comptables avant l'automatisation des flux était déjà très bonne et de fait ne pouvait guère aller au-delà sans changement de stratégie. L'objectif du projet n'était donc pas d'améliorer notre processus à la marge mais bien d'obtenir des avancées significatives pour satisfaire nos clients internes », souligne Norbert Manuel.

Du point de vue quantitatif, le CSP de Capiro a effectivement vu **son efficacité progresser significativement** avec 30% des factures comptabilisées automatiquement, 3 mois seulement après la mise en production.

Quant au cut off fournisseurs, il est passé d'une demi-journée à un quart d'heure.

Du point de vue qualitatif, les améliorations sont multiples : le temps de saisie gagné par les équipes permet d'améliorer la qualité et la fréquence des contrôles des comptes, la recherche et la consultation des factures sont possibles par tous les acteurs concernés

et à tout instant, la validation des factures avec écarts est désormais plus simple, plus conviviale et plus rapide. De fait, le rôle des comptables évolue vers des tâches à très forte valeur ajoutée comme le suivi des litiges et le contrôle des comptes et la saisie d'OD.

### Les raisons du succès

Pierre-Louis Caputo constate : « Nous avons pris le temps de la réflexion pour bien comprendre le marché, définir notre stratégie et rédiger notre cahier des charges. Cette démarche est fondamentale car il s'agit d'un projet fonctionnel qui impacte l'informatique et non l'inverse. Dans notre cas, le lotissement du projet a contribué à sa réussite car il nous a permis de démarrer rapidement, de rassurer les utilisateurs et de bien sécuriser chaque étape ».

La disponibilité des ressources fonctionnelles notamment, l'accompagnement du changement par une bonne communication auprès des utilisateurs et le soutien de la direction générale font partie des bonnes pratiques identifiées par l'équipe projet de Capiro.

### Et demain ?

« Même si nos objectifs sont atteints, le projet n'est pas fini pour autant car nous privilégions une démarche d'amélioration continue », souligne Norbert Manuel. Différentes actions sont menées pour améliorer encore le processus comme l'optimisation des achats et des formats de factures. En parallèle, Capiro a initié un projet de dématérialisation fiscale. Son objectif est d'atteindre les 50 000 factures électroniques d'ici deux ans en enrôlant progressivement ses principaux fournisseurs.