

QlikView apporte un nouveau souffle à l'analyse des données stratégiques des HCL

« Grâce à QlikView les différents services peuvent échanger sur une base commune. »

Martine Ravel, responsable décisionnel, Les Hospices Civils de Lyon

Le deuxième CHU de France

Les Hospices Civils de Lyon (HCL) sont un établissement public et le deuxième Centre Hospitalier Universitaire de France. Cette Institution emploie plus de 22 000 professionnels de la santé et regroupe aujourd'hui 15 établissements pluridisciplinaires ou spécialisés qui assurent de larges missions : 14 établissements de santé, répartis sur le territoire lyonnais et un établissement



dans le département du Var. Les établissements de l'agglomération lyonnaise sont réunis en 5 groupements hospitaliers.

En 2010, les HCL ont représenté 3 958 lits et places de médecine, chirurgie et gynécologie-obstétrique, 845 lits et places de soins de suite et de rééducation ainsi que d'autres capacités, dont 665 lits de prise en charge de personnes âgées.

A la recherche d'une nouvelle solution de BI

Equipés, depuis de nombreuses années, de solutions d'aide à la décision vieillissantes, les HCL ont choisi, fin 2009, de migrer vers un outil capable de fournir aux gestionnaires administratifs et médicaux une aide au pilotage simple et fiable. En effet, les tableaux de bord existants étaient trop statiques, il devenait difficile d'obtenir des analyses en temps réel, chaque requête prenait plusieurs minutes, voire plusieurs heures. Les HCL ont donc souhaité s'équiper de nouvelles solutions plus à même de fournir des tableaux de bords dynamiques qui pourraient le plus simplement possible s'intégrer dans l'architecture décisionnelle en place. Après étude de plusieurs solutions, le choix s'est porté sur QlikView. Le logiciel a été évalué par la Direction du Système d'Information et de l'Informatique (DSII) tant sur le plan technique que sur les fonctionnalités. Afin de mesurer la réelle pertinence de la solution, différents scénarii ont été envisagés et réalisés en collaboration avec des utilisateurs. « *QlikView a séduit par sa capacité à s'intégrer parfaitement dans l'architecture infocentre déjà en place, et à répondre à nos besoins techniques. Il a par ailleurs permis la mise en œuvre de*

En Bref

Les Hospices Civils de Lyon
Établissement public de santé et CHU

Secteur
Santé

Fonctions
Direction Générale, Contrôle de Gestion, Direction du Personnel, Pôle d'Activité Médicale

Localisation
France

Défis

- Mettre à disposition des gestionnaires administratifs et médicaux des tableaux de bord simples et fiables,
- Mettre à disposition des décideurs un outil de pilotage,
- Permettre l'évolution des tableaux de bord existants ainsi que la mise en œuvre de nouveaux tableaux de bord dotés d'une interface utilisateur intuitive,
- S'intégrer dans l'architecture décisionnelle existante.

Solution

Les HCL ont mis à la disposition de tous les décideurs des analyses simples et fiables. Actuellement ce sont plus de 200 personnes qui utilisent QlikView au quotidien. Les tableaux de bord actuellement déployés fournissent des données à la fois sur l'activité du centre hospitalier (entrées, séances, taux d'occupation, consultations, actes de bloc), mais également sur les recettes (taux d'exhaustivité à 10 jours de la saisie PMSI, Recettes T2A, suivi de la facturation), les ressources humaines (effectifs en équivalent temps plein du personnel non médical, absentéisme) ou la logistique.

Bénéfices

- Tableaux de bord facile à utiliser
- Navigation intuitive
- Richesse des indicateurs
- Mise à jour des données quasi-instantanée
- Possibilité de consolider les données

Systèmes Sources
Applications : Business Objects (Web Intelligence, Data Integrator), Cognos Powerplay (GRH), SAS (DIM)
Database: DWH (SGBD Oracle)

Partenaire QlikTech :
Keyrus



nouveaux tableaux de bord à la fois sur l'activité du Centre Hospitalier Universitaire (entrées, séances, taux d'occupation, consultations, actes de bloc), mais également sur les recettes (taux d'exhaustivité à 10 jours de la saisie PMSI, Recettes T2A, suivi de la facturation), les ressources humaines (effectifs en équivalent temps plein du personnel non médical, absentéisme) ou la logistique. » déclare Martine Ravel, Responsable décisionnel, Direction du Système d'Information et de l'Informatique.

Disposer d'analyses basées sur des sources hétérogènes : un atout majeur

La mise à disposition des données de pilotage dans l'environnement QlikView a permis d'apporter une très grande souplesse dans les tableaux de bord. La possibilité de consolider des données présente un aspect particulièrement intéressant car elle permet d'envisager sereinement des modifications au sein des structures internes, ce qui jusqu'à présent était géré activité par activité, et au cas par cas. La richesse des indicateurs et la navigation simplifiée ont permis de mieux suivre certains indicateurs (la gestion des ressources humaines, les actes médicaux, la logistique,)

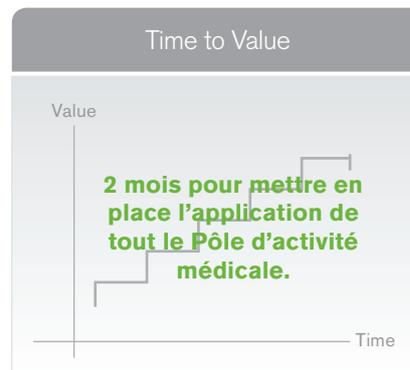
QlikView a également permis aux Pôles d'Activité Médicale (PAM) de disposer de tableaux de bord composés de données provenant de sources différentes. Pour les PAM cliniques, la liste des indicateurs présentés varie en fonction de l'activité (IVG, nombre d'interventions chirurgicales, gestion des lits ...), les PAM médico-techniques disposent d'onglets spécifiques pour le suivi de leur activité (activité de biologie, activité d'imagerie...).

« La plupart des indicateurs proposés sont mis à jour mensuellement, donnant la possibilité de mesurer rapidement les actions et leviers mis en œuvre dans les services et nous proposons deux versions majeures par an. Il faut souligner que ce n'est pas « prêt-à-porter » mais du « sur-mesure. », précise Anne-Laure Millet, Chef de projet, DSII.

Un outil plébiscité

De la Direction Générale à la Direction du Personnel en passant par la direction du Contrôle de Gestion ou les Pôles d'Activité Médicale, plus de 200 personnes utilisent QlikView au quotidien.

Les retours des utilisateurs sont très positifs : les taux d'utilisation de QlikView montrent une grande adhésion à ce nouvel outil « Pour la direction du Contrôle de Gestion, QlikView permet de mettre en place un dialogue



de performance avec les structures internes, en s'appuyant sur des données communes et présentées sous une forme standardisée », souligne Pascal Corond, Directeur Contrôle de Gestion, DRFCG DSI.

« La facilité d'utilisation de QlikView et les évolutions possibles des tableaux de bord ont été très rapidement intégrées dans l'Institution, ce qui en fait un outil incontournable pour le dialogue de gestion. »

Pascal Corond, Directeur Contrôle de Gestion, DRFCG DSI, Les Hospices Civils de Lyon