

Maincare, une stratégie multi-entité pour faciliter la convergence des SI administratifs dans les GHT

De nombreux groupements hospitaliers de territoire (GHT) peinent encore à concrétiser l'ambition initiale d'un système d'information unifié. Une fragmentation qui empêche de tirer pleinement parti de la logique de mutualisation voulue par les pouvoirs publics. Maincare apporte une réponse à ce défi avec une stratégie axée sur ses solutions administratives nativement « multi-entités juridiques ». **Objectif : accompagner les directions générales et les fonctions administratives des établissements vers une convergence progressive, génératrice d'économies et de nouveaux services pour les équipes comme pour les patients. Rencontre avec Frédéric Fillatreau, directeur de la BU Gestion administrative de Maincare, et Camille Navarro, directrice marketing de l'éditeur.**

En matière de convergence des solutions GAM, GEF et RH des GHT, le compte n'y est pas. Dans la pratique, cette convergence tarde à se concrétiser. « Beaucoup de GHT n'ont pas encore déployé de système d'information réellement harmonisé, constate Camille Navarro. Les facteurs explicatifs sont nombreux : diversité des historiques, organisation propre à chaque établissement, ressources limitées... ». Résultat, « on ne bénéficie pas encore de tous les effets de la convergence », déplore-t-elle.

Maincare a donc décidé de miser sur une stratégie claire : proposer des solutions dites « multi-entités juridiques » (multi-EJ), capables de concilier unité et autonomie.

En effet, l'offre multi-EJ développée par l'éditeur permet de concilier le maintien d'une personnalité juridique propre pour chaque établissement tout en disposant d'outils communs



à l'échelle du GHT. Par construction, ces applications sont nativement multi-EJ : elles gèrent, dans la même application, plusieurs établissements, dans un environnement et une base uniques, avec un référentiel partagé qui sert de socle à la GAM, à la GEF et aux RH. « Nos solutions fonctionnent sur un socle partagé, tout en permettant de conserver des spécificités locales si nécessaire », complète Frédéric Fillatreau, directeur de la Business Unit Gestion administrative.

Les bénéfices attendus sont doubles. D'un côté, des économies budgétaires liées à la réduction du nombre de logiciels. De l'autre, une simplification organisationnelle puisque les équipes, quel que soit leur établissement d'appartenance, travaillent sur les mêmes applications, ce qui favorise la mobilité, les synergies et la fluidité des échanges d'informations, sans déperdition.

Une stratégie d'accompagnement progressive

Sur le terrain, les équipes de Maincare ont constaté que la difficulté de la convergence ne relevait pas seulement d'aspects techniques. Elle a aussi à voir avec la gestion du changement. « Pour les directions des systèmes d'information, le gain d'un outil unique est évident. Mais pour les métiers, cela représente souvent un équipes changement d'outils, de



procédures et de repères », témoigne Frédéric Fillatreau.

L'entreprise a donc élaboré une méthodologie adaptée. Chaque projet commence par un cadrage qui définit ce qui peut être mutualisé à l'échelle du GHT et ce qui doit rester spécifique dans un premier temps. Cette progressivité permet d'éviter de bouleverser les organisations. Le déploiement repose ensuite sur une préparation comprenant des formations, des ateliers de prise en main et des simulations de bascule. « Nous mettons l'accent sur l'accompagnement de terrain, pas seulement sur la formation. Les équipes doivent être prêtes au moment du passage en production », ajoute Frédéric Fillatreau. Ce travail préparatoire vise aussi à créer une adhésion en montrant concrètement les avantages de l'outil. Un autre principe consiste à s'appuyer sur les établissements déjà utilisateurs. Lorsqu'un GHT compte des sites familiers des solutions Maincare, leurs pratiques servent de référence pour diffuser l'outil aux autres établissements. « On ne repart pas de zéro. On capitalise sur les usages existants et on les adapte », insiste Camille Navarro. Cette approche a été éprouvée dans des contextes variés. Dans certains cas, un ou deux domaines métier ont été déployés en mode multi-EJ.

D'autres GHT ont choisi d'harmoniser l'ensemble de la suite administrative à l'échelle de leur territoire (GAM, GEF et RH).

Une couverture complète : de la gestion administrative, économique et financière jusqu'aux ressources humaines

La gestion administrative du patient : M-GAM

La solution M-GAM multi-EJ est l'un des piliers de l'offre de Maincare. Elle centralise l'identité et le suivi des patients de l'ensemble du GHT, avec la possibilité de créer des cellules transverses, comme une cellule d'identitovigilance commune. En la matière, l'AP-HP, avec ses 39 établissements, fait partie des références de l'éditeur. Citons également le GHT Moselle Est et le CHRU de Metz (GHT Lorraine Nord). Maincare a engagé un vaste programme de modernisation de sa GAM, déjà en pilote au CH de Calais, qui sera bientôt généralisé. Objectif : optimiser la chaîne accueil-facturation-recouvrement, réduire les passages au bureau des entrées et automatiser les processus pour une meilleure efficacité. « L'idée est de permettre aux agents de se concentrer sur les dossiers complexes et d'automatiser au maximum les cas simples », explique Frédéric Fillatreau.

L'innovation ne se limite pas aux professionnels. Maincare déploie également C-Yooli, une solution SaaS à destination des patients centrée sur la préparation de l'hospitalisation sur le plan administratif et médical. « Le patient peut réaliser des démarches en ligne pour compléter ses données administratives – pièces d'identité, carte de mutuelle, consentements – et médicales – ordonnances, résultats de biologie –, mais aussi prendre connaissance des informations clés de sa prise en charge, notamment les consignes préopératoires, détaille Frédéric Fillatreau qui ajoute : cela rend la venue à l'hôpital plus fluide et peut même éviter des déplacements inutiles. »

L'intérêt est double : pour l'établissement, optimiser la file d'attente au bureau des entrées et réduire la déprogrammation de soins en cas de non-respect des consignes ; pour le patient, bénéficier d'une meilleure expérience et d'une prise en charge plus sereine grâce aux informations reçues en amont de sa venue. « Au-delà d'un échange d'informa-



tions, c'est aussi un moyen de rassurer le patient en lui donnant des informations pédagogiques sur son parcours », insiste Frédéric Fillatreau. La solution a déjà séduit une dizaine d'établissements publics et privés, dont le CHU de Lille. Camille Navarro ajoute : « Nous travaillons aussi à intégrer un accompagnement humain, en nous appuyant sur les expertises de La Poste Santé & Autonomie. L'idée est d'aider les patients les moins à l'aise avec le numérique à compléter leur dossier avant leur hospitalisation. »

La gestion économique et financière : M-GEF

Maincare travaille depuis plusieurs années sur un programme de modernisation de la gestion économique et financière des établissements de santé. Les premiers modules ont permis de définir et de mettre en place des référentiels partagés pour les achats et les marchés, ouvrant la voie à une mutualisation plus poussée. Le chantier se poursuit avec une logique progressive d'enrichissement fonctionnel et de convergence. La nouvelle version du programme est en cours de finalisation avec le déploiement à venir d'un dernier module autour des « recettes diverses », dont le sponsor est le CHU d'Angers. Les établissements sont directement associés à chaque phase de développement des nouvelles fonctionnalités.

La gestion des ressources humaines : M-RH

De son côté, la suite M-RH de Maincare évolue vers des services tournés vers les agents. M-RH Portail et M-RH Mobile leur offrent une plus grande autonomie. Ils peuvent consulter à leur guise la version dématérialisée de leurs dossiers, effectuer directement des demandes en ligne, télécharger des attestations depuis un PC ou un smartphone, etc. « C'est un levier d'attractivité et de fidélisation dans un contexte de tension sur les recrutements », souligne Camille Navarro.

La diffusion du bulletin de paie dématérialisé via le coffre-fort numérique Digiposte de Docaposte (ndrl : la maison mère de Maincare) se généralise, garantissant conformité réglementaire et sécurité d'accès. Maincare propose également l'externalisation de la production de la paie en partenariat avec Okantis. « La paie repose généralement sur une ou deux personnes. C'est une zone de risques ; avec Ho-Paie, nous apportons une solution de sécurisation de la production de la paie pour les établissements », explique Camille Navarro. Aujourd'hui, ce sont plus de 230 000 bulletins de paie d'agents hospitaliers qui sont générés chaque mois avec le SIRH Maincare.

Des perspectives mêlant temps long et résultats rapides

Les projets de convergence multi-EJ dans les GHT permettent de rationaliser le système d'information administratif en optimisant le nombre d'applications et en mutualisant les référentiels au service d'une plus grande collaboration entre les professionnels du GHT. Mais leur ampleur exige une progressivité et une gestion fine du changement. Cette stratégie d'accompagnement s'appuie sur les travaux en cours sur l'intelligence artificielle, centrés sur l'automatisation et la priorisation pour aider les gestionnaires dans le traitement des dossiers.

En parallèle, des solutions comme C-Yooli apportent des bénéfices rapides. Déployée en quelques mois, elle offre un gain immédiat pour les patients et les équipes, en fluidifiant les démarches et en réduisant la charge administrative.

Maincare mise sur cette complémentarité : d'un côté, accompagner les GHT dans une convergence progressive de leurs systèmes, de l'autre, proposer des services numériques concrets et rapides à déployer. « L'objectif est d'avancer à la fois sur le temps long et sur des résultats tangibles à court terme », résume Frédéric Fillatreau.