



Etude de cas

Créé en 1976, Colisée Patrimoine Group est le 4^{ème} acteur européen de référence pour son expertise au service de l'accompagnement et des soins aux personnes âgées. Le réseau d'établissements médicalisés et de résidences avec services est présent partout en France et, poursuit une croissance exponentielle en passant de 40 établissements en 2015 à 105 en 2020. Le groupe est également présent à l'international puisqu'il compte 240 EHPADs en Europe et se développe en Asie avec l'ouverture de deux centres en Chine. Colisée Patrimoine Group a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 500 millions d'euros en France en 2019 et plus d'un milliard d'euros dans le monde.



Contexte et besoin initial

A son arrivée dans la société, le Chef de projet IT a rapidement identifié que les processus financiers n'étaient pas optimisés et contraignants pour les collaborateurs. Les équipes métiers souffraient d'un manque d'agilité pour créer leur reporting et devaient systématiquement faire appel à un prestataire externe. A partir de la solution Business Objects, obtenir un rapport exploitable pouvaient alors prendre jusqu'à 3 mois ! En outre, la société était dans l'incapacité d'obtenir une analyse de données par établissement. Ainsi, le groupe ne disposait pas d'indicateurs de pilotage sur lesquels appuyer ses décisions et, la mise à plat des processus financiers constituait un besoin urgent.

Pourtant, le nombre de sources et les types de données à prendre en compte rendait le projet, a priori, complexe. Une multitude de règles de gestion nécessitait d'être optimisées, afin d'alléger les processus interne et créer des reportings comprenant les KPIs clés à suivre. A titre d'exemple, le groupe souhaitait avoir une vue d'ensemble du CA mensuel de ses établissements cependant, il ne maîtrisait pas le suivi de certaines données clés comme les décès, les départs et les transferts des résidents. L'anticipation du taux de remplissage et du chiffre d'affaires était donc impossible.

Parmi les enjeux associés à la démarche de remise à plat des processus financiers :

- Mettre en place d'un outil de pilotage pour suivre différents indicateurs comme le CA quotidien avec une projection par mois afin de répondre aux besoins exprimés par la direction générale du groupe
- Retrouver de l'agilité dans le pilotage d'activité avec des collaborateurs autonomes sur la production de leur reporting
- Harmoniser le fonctionnement des directions supports de l'ensemble des pays où le groupe est implanté avec une stratégie de digitalisation interne et créer une coordination des processus

Colisée Patrimoine Group adresse des besoins multiples et précis à Report One et les attentes sont nombreuses.

Mise en place de la solution

La solution MyReport Business Evolution a rapidement été identifiée comme la solution adéquate pour répondre aux besoins exprimés par le Groupe Colisée. D'après les recommandations de l'intégrateur Business Cairn, une première itération a été mise en place dans le cadre du déploiement, visant à résoudre la problématique du suivi de chiffre d'affaires.

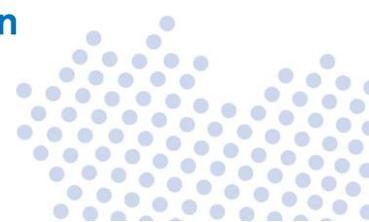
L'expertise de Business Cairn et l'agilité de MyReport ont permis d'aller vite dans l'avancée du projet. Les parties prenantes ont défini ensemble différentes règles de gestion couplant l'ensemble des sources de données de l'entreprise pour répondre à leurs besoins. La relation client-intégrateur et la réactivité de Business Cairn ont joué un rôle primordial pour le chef de projet et ont facilité le bon déroulement du déploiement de MyReport au sein du Groupe Colisée.

Après trois mois, la mise en place de MyReport a été un véritable succès.

La solution s'est ensuite étendue auprès de l'ensemble des métiers avec une formation en interne autour d'ateliers afin que les collaborateurs soient rapidement autonomes. Il y a désormais 25 utilisateurs présents sur l'ensemble des fonctions supports de l'entreprise (Finance, RH, Marketing, Support informatique, Médecins, Infirmières...). L'ensemble des collaborateurs sont conquis par la solution et les bénéfices apportés.

« Même le directeur médical se sert de la solution pour suivre des indicateurs sur l'état de santé des résidents ! » Chef de projet IT et coordinateur DSI international

Bénéfices apportés par la solution MyReport Business Evolution



- **Autonomie des collaborateurs dans le suivi de leurs activités**

La facilité d'usage de MyReport permet au support informatique de délivrer de la donnée fiable, facilement et à tout moment. Si un collaborateur a besoin de créer un nouveau KPI et qu'il n'est pas utilisateur de la solution, il exprime son besoin, le support établit une règle de gestion et crée automatiquement le reporting et le partage grâce au module « Messenger ».

« Je ne vois pas d'autre solution qui permette de générer des reportings aussi facilement, ça rend le reporting accessible à tout le monde, dans un environnement convivial et facile d'utilisation même pour les personnes qui n'ont pas un profil informatique ». Chef de projet IT et coordinateur DSI international

- **Une data fiable, sécurisée et disponible**

Dorénavant, le DSI peut fournir une information fiable à tout moment.

« Un euro = un euro et un lit = un lit ! » Chef de projet IT et coordinateur DSI international

MyReport Business Evolution a permis de rassurer l'équipe informatique sur sa capacité à supporter un volume de données conséquent tout en conservant une donnée sécurisée, fiable et disponible en un instant. De plus, MyReport a permis de démocratiser l'accès à la business intelligence avec une utilisation simple et collaborative.

- **Amélioration du pilotage**

Grâce à la BI, le quotidien des différents métiers a été nettement amélioré puisqu'ils sont devenus autonomes sur la création de leur KPIs. La création des reportings automatisés leur a permis d'améliorer la qualité de prise en charge des centres et cela a créé une réelle valeur ajoutée par rapport à leur concurrent.

Ils ont maintenant accès à un suivi régulier des indicateurs clés concernant les problématiques internes comme le taux d'occupation des établissements et l'estimation des sorties des résidents. Ils peuvent désormais anticiper leurs actions pour remplir au plus vite les lits inoccupés.

Par exemple, les infirmières reçoivent des indicateurs d'alerte de santé sur les pertes de poids, le nombre de chutes, les causes d'hospitalisation... des patients pour leur permettre d'anticiper d'éventuel suivi personnalisé à mettre en place afin d'améliorer la qualité de prise en charge des résidents.

“

« Lorsque les collaborateurs parlent de MyReport ils ont l'impression que c'est de la magie, on appuie sur un bouton et on sort la donnée »

**Chef de projet IT et
coordinateur DSI international**

