

**Groupe  
Pharmaceutique  
International au  
tout premier rang  
de l'industrie  
mondiale**

***Elaboration d'un système d'aide à la  
décision – Secteur Hospitalier***

Afin d'industrialiser et d'optimiser sa démarche de suivi, d'analyse et de pilotage de l'activité hospitalière, la division hôpital de ce laboratoire pharmaceutique a souhaité mettre en œuvre un véritable système d'aide à la décision évolutif centré autour des propositions de marchés et des ventes hospitalières.

Pour ce faire, la direction hôpital a voulu entreprendre une démarche visant à mettre à plat son organisation et ses processus afin d'élaborer un système leur permettant d'analyser en profondeur leur activité.

Dans ce cadre ce groupe pharmaceutique a souhaité structurer son projet autour d'une démarche organisationnelle plutôt que de le considérer comme un simple projet informatique d'élaboration de tableaux de bord. L'objectif final est de disposer d'un environnement leur permettant d'être totalement autonome dans l'interrogation et l'analyse de leur métier.

*Notre offre de consulting – Elaboration de systèmes d'aide à la décision – s'adresse à tous les acteurs métier de l'entreprise souhaitant outiller l'analyse de leur activité.*

***Démarche proposée :***

Pour répondre au mieux au besoin de la direction Hôpital de ce groupe, le cabinet Infhotep s'est appuyé sur la démarche générique Infhotep d'aide à la décision, démarche de travail conjointe, courte dans le temps, permettant de lui offrir de la visibilité et des résultats tout au long de son déroulement.

La démarche proposée se compose de six étapes :

1. Identifier les besoins explicites et implicites,
2. Poser et analyser la problématique métier,
3. Construire le modèle d'information,
4. Recenser les données nécessaires et les règles de gestion et de calcul,
5. Elaborer et réaliser le design de l'environnement de restitution,
6. Valider le modèle d'information vide de données.

Cette démarche de travail se déroule sur deux mois calendaires, incompressibles et non extensibles.

L'important dans ce type de démarche est de ne pas calibrer cette phase d'analyse et de réflexion en fonction du périmètre couvert, mais de dimensionner le périmètre par rapport à la fenêtre des deux mois calendaires impartie. Cette fenêtre correspond généralement à la période où l'implication des acteurs métier du projet est la plus élevée.

De plus, pour assurer une appropriation optimale de ce système, il doit être fondé sur la réalité de l'exercice du métier, et non sur son concept. Ce système nécessite donc un investissement des équipes opérationnelles et un travail conjoint avec les consultants en charge de dérouler la démarche.

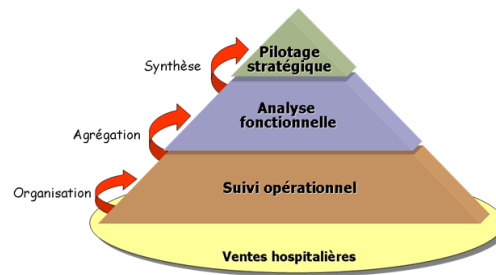
Groupe pharmaceutique International au tout premier rang de l'industrie pharmaceutique mondiale, disposant d'une large gamme de médicaments souvent leaders dans leur domaine thérapeutique majeur. La filiale française est l'une des premières filiales du groupe.

*Ce groupe est coté en bourse*

### Solution mise en œuvre :

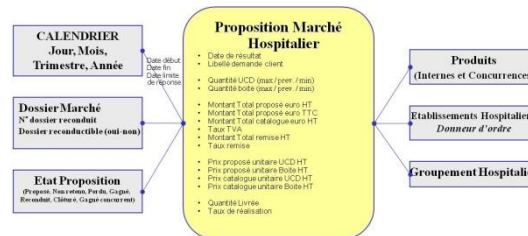
La première étape de la démarche, dépassée la compréhension de la culture du groupe et de l'organisation de la division Hôpital, a été de constituer et organiser les groupes de travail. Cette organisation s'est structurée autour d'un responsable marché, son assistante, d'un chargé de gestion de réseaux senior et du chef de projet informatique. La disponibilité requise des acteurs métier a été environ d'une journée à une journée et demie par semaine.

Rapidement, l'analyse métier a fait ressortir des besoins autour des trois strates d'aide à la décision : le suivi opérationnel, l'analyse fonctionnelle et le pilotage stratégique. Grâce à la forte implication du groupe de travail, les trois couches ont été analysées et élaborées.



Toute l'analyse métier, durant ces deux mois calendaires, s'est reposée sur le principe de modélisation en étoile ;

La modélisation en étoile est une véritable technique de modélisation des processus. Elle permet d'identifier et de qualifier naturellement les événements fondamentaux, les propositions de marché, les ventes, etc., ainsi que les grands objets de métiers associés, les produits, les organisations, les clients, etc. En outre elle constitue le socle du modèle d'information, cœur du système d'aide à la décision souhaité.



Parallèlement, des recommandations organisationnelles ont été élaborées visant à assurer la qualité et la cohérence des données du système et à fluidifier le circuit d'information au sein de la division Hôpital du groupe.

A l'issue de cette mission de conseil, la division Hôpital a souhaité poursuivre cette collaboration afin d'être assistée et de bénéficier de l'expertise technique et métier développée par le consultant, durant la phase de mise en œuvre du système d'aide à la décision spécifié.

Dans la continuité, une extension de ce projet a été réalisée, permettant de couvrir l'intégralité des besoins identifiés lors des premières réunions du groupe de travail.

« Le pragmatisme et les qualités pédagogiques du consultant intervenant nous ont permis de nous approprier très rapidement sa démarche de travail et donc de structurer notre projet.

Son engagement, sa technicité et ses qualités relationnelles ont fait de lui un acteur majeur dans le respect des délais et des objectifs durant toute la phase d'étude.

Nous avons fait le point très régulièrement tout au long du projet, sa compréhension de notre métier, la diversité de ses expériences et son recul ont fait de lui un soutien précieux dans ma fonction de pilote du projet. »

**Directeur des relations hospitalières et des marchés**

### Présentation du cabinet Infhotep :

Créé en 2003, par une équipe de consultants et de directeurs de projets de 10 à 25 ans d'expérience, le cabinet Infhotep est totalement indépendant et a pour vocation de rendre opérationnelles les ambitions des cadres dirigeants d'entreprises tant privées que publiques.

Cabinet de conseil en architecture et organisation des systèmes, le cabinet Infhotep structuré en *partnership* est centre de formation agréé.