

# Pitney Bowes, partenaire d'ELSAN dans une double démarche d'externalisation de l'envoi de factures

---

## Profil du client

### ELSAN

www.elsan.care

Aujourd'hui leader de l'hospitalisation privée en France, ELSAN compte 137 établissements qui prennent en charge 2,2 millions de patients chaque année.

Explications avec :

- **Jacques Roze**, responsable achats à Santé Atlantique, à Nantes et référent achats au sein de la direction achats d'ELSAN
- **Olivier Sillard**, responsable facturation d'ELSAN et chef du projet de déploiement
- **Coralie Chevrier**, responsable administrative et financière à la clinique Sainte Odile à Haguenau.



---

## Contexte

Le séjour d'un patient dans un hôpital privé peut générer jusqu'à trois factures : pour lui-même, sa mutuelle et la Sécurité Sociale. Les opérations de recouvrement sont également chronophages avec les factures de relance puis l'envoi de factures acquittées.

Conscient des avantages que pouvait apporter l'externalisation de ces nombreuses factures, ELSAN a confié à Pitney Bowes l'impression, la mise sous pli et la remise en Poste de ses factures dématérialisées via une solution Mailstream on Demand 100% automatisée.

---

## Une première phase réussie au profit du service recouvrement

### Une première solution externalisée et adaptée aux spécificités du service centralisé de recouvrement d'ELSAN.

Jusque-là, chaque établissement de santé ELSAN s'occupait lui-même du recouvrement et des relances. Un traitement manuel qui allait de l'édition de la facture à l'affranchissement, en passant par la mise sous pli. Un procédé forcément chronophage, qui pouvait entraîner des retards dans le processus de recouvrement et était coûteux en termes d'affranchissement.

Au niveau du service achats, nous recherchons constamment à déceler les bonnes pratiques existantes, mais aussi à harmoniser les processus dans une recherche d'efficacité et de performance. Il nous a paru pertinent de faire appel à Pitney Bowes lors de la création en 2019 du nouveau service centralisé de recouvrement des factures du Groupe, que nous lançons pour le compte de nos établissements. En effet, certains utilisaient déjà les solutions de Pitney Bowes pour l'externalisation de leurs factures.

« Dès la mise en place de la solution Pitney Bowes au sein du service centralisé de recouvrement, la massification des envois de relances pour l'ensemble des hôpitaux privés a permis un bénéfice financier immédiat. En effet, l'utilisation du tarif Courrier Industriel a généré d'importantes économies. Par ailleurs, la solution de Pitney Bowes faisant appel à l'automatisation, notre service recouvrement a gagné beaucoup de temps, ce qui lui a permis de se consacrer à des tâches visant à améliorer la relation patient et les actions de relance ».

– Jacques Roze, responsable achats à Santé Atlantique et référent achats au sein de la direction achats d'ELSAN

Après ce premier déploiement très positif qui ne concernait que le service recouvrement, il semblait évident qu'une dématérialisation de l'envoi des factures, au niveau des établissements cette fois, pouvait s'inscrire dans un triple objectif : faire des économies d'affranchissement, faire gagner du temps aux équipes administratives de ces établissements et réduire le délai entre l'envoi de la facture et son règlement par le patient.

---

## La solution Pitney Bowes retenue pour la seconde phase axée sur le traitement externalisé des factures

### **Une seconde solution en cours de déploiement auprès de l'ensemble des établissements ELSAN, afin d'externaliser toutes les factures.**

À partir de 2020, nous avons travaillé avec Pitney Bowes sur le déploiement d'une solution de dématérialisation des factures, mais cette fois au niveau de chaque établissement du groupe.

Il fallait tenir compte de la présence d'architectures informatiques pouvant différer entre les établissements d'une part, mais aussi des organisations de la facturation propres à chaque site ou encore d'une forte variation de volume d'un endroit à l'autre. Certains hôpitaux privés dépassent les 100 000 passages par an. Chaque passage générant plusieurs factures qui étaient systématiquement imprimées, mises sous pli et affranchies manuellement.

Nous avons opté pour une solution souple pouvant être paramétrée selon les caractéristiques propres à chaque établissement, permettant l'externalisation de la facturation. Nous avons déployé la solution de Pitney Bowes en début d'année, à l'Hôpital-Clinique Claude-Bernard « pilote » à Metz, représentative du panel de patients et de spécialités présents dans nos établissements. Ce test réussi a permis de valider le processus de déploiement sur nos autres sites.

« En juin 2021, 33 établissements avaient déjà adopté la facturation dématérialisée, sans rencontrer de problèmes. Au contraire, les équipes sont volontaires pour adopter cet outil qui leur facilite la vie, en leur permettant de se recentrer sur des tâches plus intéressantes. D'autres avantages s'ajoutent, comme les économies d'affranchissement, la réduction des délais entre l'émission de la facture et son règlement, l'amélioration de la relation client. Au niveau du groupe, au-delà du service apporté à nos établissements, cette solution offre des possibilités de reporting intéressantes avec le suivi de plusieurs indicateurs ».

– Olivier Sillard, responsable facturation d'ELSAN et chef du projet de déploiement

## ELSAN en chiffres

137 établissements de santé en France

28 000 collaborateurs

7 500 médecins

2,2 millions de patients par an

45 000 naissances par an

2 Français/3 habitent à moins de 50 km  
d'un établissement

## À Haguenau, l'exemple d'une adoption rapide et réussie

**La Clinique Sainte Odile, établissement ELSAN situé à Haguenau, a choisi de passer à la dématérialisation des factures pour être plus efficace et plus réactive.**

*« À la Clinique Sainte Odile à Haguenau, nous accueillons 13 000 patients par an, dont 70 % sont en ambulatoire et restent moins d'une journée. Nous avons donc un nombre très important de factures à traiter manuellement, à mettre sous pli et à affranchir, ce qui évidemment prenait du temps tous les jours aux équipes de la comptabilité et de la facturation. Dans le cas de notre clinique, la dématérialisation des factures permet aux équipes de gagner de 1 à 2 heures par jour pour chaque personne. Un temps précieux qu'elles peuvent désormais consacrer à leur cœur de métier. Nous avons aussi gagné en réactivité car les factures au format PDF sont déposées le jour même sur l'interface web mise à notre disposition pour l'externalisation. Enfin la formation dispensée par Pitney Bowes est efficace. En effet, après seulement une heure de formation, j'ai pu former à mon tour les équipes et aujourd'hui tout le monde est autonome ».*

– Coralie Chevrier, responsable administrative et financière à la Clinique Sainte Odile à Haguenau

---

## Qui est Pitney Bowes ?

Pitney Bowes, entreprise technologique internationale proposant des solutions et produits innovants, accompagne les entreprises dans la chaîne de gestion de leurs documents et de leur communication client, de la composition à la diffusion de leurs documents. Aujourd'hui, plus de 1,5 million de clients dans plus d'une centaine de pays ont fait confiance à Pitney Bowes.

À l'origine spécialisée dans le traitement du courrier, cette entreprise, depuis toujours portée sur l'innovation, a également développé des solutions de communication client multicanales pour répondre aux enjeux actuels et futurs de la relation client, du commerce et de la vente en ligne. Pitney Bowes est ainsi devenu l'acteur du marché proposant la gamme la plus complète de solutions, de services et de produits dans ces domaines.



---

Pour plus d'informations, contactez-nous par téléphone au 0825 850 825 (service 0,20 € /mn + prix appel), par e-mail à [pitneybowes@pb.com](mailto:pitneybowes@pb.com) ou visitez notre site internet [www.pitneybowes.com/fr](http://www.pitneybowes.com/fr)



Pitney Bowes, le logo de l'entreprise et Mailstream on Demand sont des marques de commerce de Pitney Bowes Inc ou de ses filiales. Toutes les autres marques et marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs. ©2021 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.

21SENDTECH03464\_FR