

GUIDE EDI - ÉTABLISSEMENTS

**Les liens d'affaires électroniques
dans le réseau de la santé
et des services sociaux
du Québec**

Un guide à l'intention des équipes d'approvisionnement, de logistique et de finances
des établissements désirant faire de l'EDI

Préparé par :

le Comité tactique EDI – MSSS

Avec la collaboration de :



Suivi des versions	2
Étape 1 – En apprendre sur l’EDI.....	1
C’est quoi?.....	1
Ça fonctionne comment?	1
Qui est concerné?.....	3
Pourquoi faire de l’EDI?.....	3
Quelles sont les transactions EDI disponibles ?	5
Étape 2 – Préparer le terrain	6
Préparer le terrain informatique	6
Préparer les acteurs impliqués.....	7
Créer un comité EDI	7
Planifier le déploiement EDI.....	8
Former les équipes interne	8
Conditions gagnantes pour la préparation à l’EDI.....	8
Étape 3 – Échanger avec un nouveau fournisseur	10
Extraction des données existantes.....	10
Numéro de catalogue : distributeur vs manufacturier.....	10
Échange des données avec le fournisseur.....	11
Mise à jour de la liste dans votre application.....	11
Premiers échanges	11
En cas d’erreurs techniques	11
Conditions gagnantes pour l’implantation EDI d’un nouveau fournisseur	12
Étape 4 – Continuer, évaluer, améliorer	13
Échanger avec d’autres fournisseurs.....	13
Nouvelles tâches, tâches caduques.....	13
Impacts possibles et indicateurs de gestion à surveiller	13
Amélioration continue	15
Conditions gagnantes pour l’opérationnalisation de l’EDI	15
Collaborateurs et partenaires impliqués.....	16
Résumé des étapes proposés dans le guide.....	17

SUIVI DES VERSIONS

Version	Date de mise à jour	Auteur	Notes
0.5	2 juillet 2012	Éric Blanchette-Ouellet	Version initiale
0.8	28 février 2014	Éric Lefebvre	Version révisée
0.9	14 mars	Josée Barbeau	Version révisée
1.0	20 mars	Éric Lefebvre	Version finale
1.1	Mai 2021	Carole Duhamel Mélanie Jolin Éric Lefebvre Florence Wartel	Version révisée suite à la Journée EDI et l'atelier de travail sur les enjeux opérationnels

ÉTAPE 1 – EN APPRENDRE SUR L'EDI

C'EST QUOI?

Electronic Data Interchange (EDI), ou Échange de Données Informatisées, bref, en ce qui nous concerne, un échange normalisé d'informations précises entre deux systèmes informatisés différents dans un mode permettant qu'une transaction soit complétée sans intervention humaine.

L'adoption de l'EDI a pour but de faciliter les achats des établissements auprès de leurs fournisseurs, en standardisant et automatisant les communications via l'EDI, remplaçant ainsi le courriel et le télécopieur (papier).

Nous savons que ces moyens traditionnels de transmission occasionnent des délais additionnels pouvant atteindre plusieurs jours, avec le risque d'erreurs occasionnées par les nombreuses saisies manuelles. Il s'agit d'un processus lent, coûteux et consommateur de temps. Avec l'adoption de l'EDI nous favorisons ainsi des économies de temps, d'efforts et de coûts.

ÇA FONCTIONNE COMMENT?

- En vulgarisant un peu, nous pouvons illustrer le processus EDI comme la téléphonie cellulaire. Imaginons qu'un téléphone X utilisant un système d'opération Y, abonné à un service de téléphonie Z doit pouvoir communiquer avec un service de téléphonie M vers un système d'opération N installé sur un téléphone O.
- Le téléphone X, c'est votre ordinateur. Et comme un téléphone, votre ordinateur utilise son propre numéro. C'est votre **ID**.
- Vous avez aussi un **QUAL ID**. Ce dernier explique aux systèmes utilisés comment votre Identifiant EDI a été créé. Votre fournisseur de services EDI saura vous aider à trouver ou créer ces deux caractères (ZZ ou numéros)
- Le système d'opération, c'est votre logiciel d'achats (**GRM**).
- Le service de téléphonie, c'est votre VAN (value added network) ou RVA (Réseau à valeur ajoutée) en français, un réseau sécurisé à valeur ajoutée, soit l'application utilisée par votre fournisseur de services EDI (en l'occurrence InterTrade, selon le contrat en vigueur en 2012).
- Votre fournisseur a aussi son ordinateur, son logiciel de ventes et son RVA.
- Bien sûr, comme en téléphonie, il se peut que le fournisseur et l'acheteur utilisent le même RVA, le même logiciel d'achats ou de ventes.

- C'est le grand nombre d'intermédiaires entre l'acheteur et le vendeur qui peuvent parfois ralentir la mise en œuvre d'un projet EDI entre ces deux personnes. On compte plus ou moins 4 logiciels différents : le logiciel d'achats, le RVA de l'acheteur, le RVA du vendeur et logiciel de ventes. Lorsqu'un problème survient, il faut donc d'abord trouver lequel des intermédiaires est impliqué, trouver la source du problème, sa solution et l'appliquer. Certains problèmes trouvent aussi parfois leur source dans plus d'un intermédiaire !
- Une transaction doit traverser tous ces intermédiaires pour être livrée à son destinataire.

Prenons l'exemple d'une commande. D'abord, une information est enregistrée dans le logiciel d'achats à propos d'un produit désiré, dans une quantité précise, selon un format précis, en lien avec un fournisseur défini et une adresse de livraison désirée. Cette information s'enregistre dans une base de données propre au logiciel d'achats.

Lorsque la commande est approuvée et envoyée, un module (qui peut faire partie du logiciel d'achats) transforme l'enveloppe contenant cette information pour qu'elle corresponde à l'enveloppe qu'il a été convenu d'utiliser par tous les partenaires. Cette enveloppe correspond à la version du standard EDI choisi. Certains standards sont compatibles entre eux, d'autres non. C'est pourquoi il est important de choisir un standard commun. Certains logiciels peuvent aussi comprendre plus d'un standard.

Une fois cette nouvelle enveloppe créée, les données voyagent vers le RVA sur une route qu'il a été convenu d'utiliser entre le RVA et l'acheteur. Cette convention très technique se fait généralement entre les équipes des Technologies de l'information de l'acheteur et du RVA.

L'enveloppe arrivée au RVA, ce dernier redirige les données (en apportant parfois quelques modifications à l'enveloppe) vers le RVA du vendeur. Le RVA du vendeur remet l'enveloppe à un module qui traduira l'information pour que le logiciel de ventes du vendeur puisse traiter la commande avec les bonnes informations.

Le logiciel de ventes enverra au module de préparation des commandes l'information nécessaire pour que les items soient envoyés à l'acheteur.

Ce cheminement démontre l'importance critique de l'acte de saisie originale des données dans le logiciel d'achats.

Plusieurs transactions permettent de corriger certaines erreurs avant la commande ou pendant sa préparation, mais une transaction sans faille devrait contenir la bonne information du premier coup. Une erreur dans la quantité, dans le numéro du produit ou même dans son format pourrait avoir des conséquences fâcheuses, surtout pour les acheteurs utilisant un modèle d'approvisionnement JIT.

QUI EST CONCERNÉ?

Les personnes suivantes devraient à tout le moins être consultées avant d'entreprendre votre démarche EDI :

- Votre responsable des Approvisionnements/Logistique – il est le responsable de votre projet !
- Votre directeur des Finances – des investissements pourraient être à prévoir, avec bien sûr des économies !
- Le responsable des comptes payables.
- Le responsable du magasin.
- Votre responsable de la Sécurité informatique – des informations importantes et parfois critiques transigeront par le réseau interne de votre organisation et sur Internet. Ce responsable aura probablement aussi un rôle à jouer dans l'installation de modules complémentaires ou le décroisement du pare-feu.
- Vos professionnels de l'Approvisionnement – ils sont le cœur de votre projet !

POURQUOI FAIRE DE L'EDI?

Selon différentes recherches, dont une étude récente de la firme Xebec, le coût de traitement total d'une facture, de la préparation du bon de commande jusqu'au paiement, peut-être de quatre (4) fois plus élevé de façon traditionnelle sous forme papier que sous forme électronique en EDI. Cela peut représenter, toujours selon Xebec pour le compte de Pacific Gas & Electric, des économies substantielles mensuellement de plusieurs milliers de dollars.

Il existe de nombreux avantages technologiques à faire de l'EDI :

- Réduction du nombre de commandes en souffrance et des frais administratifs reliés
- Déploiement de meilleures pratiques
- Fluidité et sécurisation des échanges d'informations
- Amélioration des délais de traitement de l'information
- Diminution de l'intervention humaine lors du traitement des données et donc des erreurs de saisies
- Réduction des coûts administratifs
- Économie de papier entraînant moins d'archivage

- Traçabilité et journalisation sur tous les échanges
- Renforcement du partenariat avec vos clients
- Réduction des inventaires
- Possibilité de travailler en mode "juste à temps"
- La liste de vos produits est continuellement mise à jour par l'envoi de catalogues personnalisés contenant vos prix de contrat.
- Vos commandes se retrouvent rapidement (en moins de 60 minutes en moyenne) dans le logiciel de ventes du fournisseur.
- Aucune impression n'est pour cela nécessaire.
- Personne ne peut perdre vos commandes en chemin.
- Personne n'a à interpréter vos commandes chez le fournisseur et à les saisir manuellement dans leur système.
- Vous obtenez en moins de deux heures une réponse la plus complète possible sur chaque item de vos commandes.
- Ces réponses vous indiquent s'il existe des différences entre les produits commandés et ceux vendus par le fournisseur, comme leur prix, leur conditionnement ou la quantité disponible.
- Ces réponses peuvent être intégrées directement dans votre logiciel d'approvisionnement ou sinon sont disponibles pour vous sur le Web.
- Le fournisseur vous envoie un avis de livraison anticipé dès qu'il a consolidé ses envois dans son entrepôt.
- Cet avis de livraison vous indique la quantité de chaque produit qui vous sera livré.
- Le fournisseur vous envoie une facture électronique qui s'insère automatiquement dans votre logiciel d'approvisionnement (GRM).
- Cette facture contient tous les détails qu'un employé aurait eu à saisir manuellement.

Ces quelques avantages ne sont que les avantages directs de l'EDI. Si votre logiciel d'approvisionnement est performant, il est possible de penser à nombre d'autres avantages que toute l'information de gestion qui est nouvellement générée pourrait apporter :

- Suivi automatique des commandes et réduction du nombre de commandes en souffrance et des frais administratifs reliés.
- Alertes sur les erreurs.
- Alertes sur les interventions nécessitant l'apport d'un employé.
- Comparaisons fonctionnelles entre le stock reçu et confirmé par le magasinier et le stock annoncé par le fournisseur.
- Automatisation de la validation de la facture avec le stock reçu.

- Automatisation de la validation des prix de la facture avec les prix de la commande et les prix de la confirmation de la commande.
- Paiement préautorisé des factures.
- Gestion facilitée de la base de données de produits.
- Un grand nombre d'indicateurs de gestion automatisés.

Mais l'avantage le plus intéressant pour tous est sans doute la possibilité de délester vos ressources humaines des tâches de saisie de données et de suivi de commandes et leur permettre d'occuper leur temps à des tâches à grande valeur ajoutée.

QUELLES SONT LES TRANSACTIONS EDI DISPONIBLES ?

832, 850, 855... Les transactions EDI sont normées et numérotées. Il en existe des centaines, mais voici celles qui seront échangées pour l'instant dans le monde de la santé québécoise :

- **832 – Catalogue personnalisé** – Il s'agit d'une liste de prix vous permettant de mettre à jour votre base de données ou de remarquer une erreur dans celle du fournisseur.
- **850 – Bon de commande** – C'est la commande que vous envoyez chez le fournisseur.
- **855 – Confirmation de la commande** – C'est une confirmation de chacune des lignes de votre commande avec une indication de ce qui est différent du point de vue du fournisseur.
- **856 – Avis de livraison anticipé** – C'est le « packing slip » électronique qui correspond à la livraison prochaine que fera votre fournisseur d'une ou plusieurs (ou une partie) de vos commandes.
- **810 – Facture** – C'est la facture électronique que vous enverra le fournisseur et qui remplacera la facture papier.
- **867 – Rapport des ventes** – Il s'agit d'une transaction entre le fournisseur et le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG). C'est le rapport des ventes du fournisseur à l'établissement selon les contrats d'achats regroupés.
- **997 – Accusé de réception fonctionnel** – C'est la confirmation du bon fonctionnement des communications entre partenaires.

ÉTAPE 2 – PRÉPARER LE TERRAIN

PRÉPARER LE TERRAIN INFORMATIQUE

INSCRIPTION AUPRÈS DU RÉSEAU À VALEUR AJOUTÉE (RVA)

Un bon contact avec votre fournisseur EDI est important. Il est pour vous le gardien de la connaissance des standards EDI et il est là pour vous aider dans vos démarches. Il connaît fort probablement le logiciel d'approvisionnement que vous utilisez, puisque d'autres de ses clients l'utilisent déjà. Il connaît les fournisseurs avec lesquels il vous sera plus facile de commencer.

Afin de vous inscrire auprès de l'actuel fournisseur, InterTrade, communiquez avec eux à mssssedi-intertrade@InterTrade.com. Vous aurez à prévoir des frais d'inscription pour activer les transactions EDI avec InterTrade (payables une seule fois) et un frais annuel récurrent pour l'utilisation du réseau. Notez que les frais annuels vous seront facturés uniquement au moment où votre établissement commencera les échanges EDI, une fois les tests complétés/concluants avec un premier fournisseur.

Quelle que soit la méthode utilisée, vous aurez besoin de fournir :

- ✓ Votre nom
- ✓ Le nom de votre organisme et vos coordonnées complètes
- ✓ Un numéro de commande (pour qu'Inter Trade puisse vous facturer les frais négociés)
- ✓ Le nom et les coordonnées complètes de votre responsable EDI dans l'établissement, idéalement quelqu'un dans l'équipe d'approvisionnement
- ✓ Le nom de votre logiciel d'approvisionnement
- ✓ Vos identifiants EDI si vous en avez (n'indiquez rien si vous ne les connaissez pas)

DISCUSSION AVEC LES RESPONSABLES DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Un fournisseur de services EDI nécessite, pour l'utilisation de ses services, qu'un lien soit ouvert dans le pare-feu de votre organisation ainsi que celui de votre techno-centre régional. Demandez-leur d'ouvrir, pour vous et le fournisseur de services EDI, le port 8843.

Communiquez avec le responsable de la sécurité informatique de votre établissement pour en discuter avec lui. Les ressources du fournisseur de services EDI pourront vous assister. De plus, le fournisseur de services EDI aura à installer un logiciel sur l'un de vos serveurs. Une bonne communication entre vous et votre responsable de la sécurité informatique est essentielle. Vous aurez peut-être à lui expliquer votre démarche et les avantages anticipés.

OBTENTION DES MODULES NÉCESSAIRES DANS VOTRE LOGICIEL D'APPROVISIONNEMENT

Avant de commencer, vous devrez aussi contacter votre fournisseur de logiciel de gestion des ressources matérielles (GRM) pour connaître ses capacités EDI et les modalités d'utilisation de cette partie de sa suite logicielle. Il vous offrira une formation qui peut vous aider grandement à analyser le détail de tâches qui changeront avec votre nouvel outil.

NETTOYAGE DE LA BASE DE DONNÉES GRM

Plusieurs anomalies dans la base de données complexifient l'intégration d'un fournisseur EDI. Ainsi, les efforts mis sur l'entretien de votre base de données GRM, permettent de réduire le délai et minimiser les erreurs lors de l'implantation.

Voici des exemples d'anomalies fréquemment retrouvées :

- Des doublons de produits;
- Des produits discontinués;
- Des codes d'article erronés;
- Des unités de commande erronées;
- Des prix erronés;
- Etc.

Lors de la codification dans votre base de données GRM d'un nouveau fournisseur et de ses produits, il est suggéré d'assumer que le nouveau fournisseur échangera par EDI.

PRÉPARER LES ACTEURS IMPLIQUÉS

CRÉER UN COMITÉ MULTIDISCIPLINAIRE EDI

Afin de faciliter l'adhésion, l'intégration et la communication en lien avec l'implantation de l'EDI, nous recommandons la mise en place d'un comité multidisciplinaire EDI. Composé de représentants de l'approvisionnement, de la logistique et des comptes à payer (ou comptes fournisseurs), ce comité prend place durant l'étape de préparation à l'implantation de l'EDI et perdure durant l'opérationnalisation.

Le rôle du comité est de :

- S'assurer de la mise en place d'un plan de déploiement de l'EDI;
- Faire le suivi de l'avancement des implantations;
- Planifier les formations internes;
- Suivre les indicateurs et les audits réalisés;
- Discuter des problématiques opérationnelles soulevées;
- Proposer des solutions aux problèmes récurrents.

PLANIFIER LE DÉPLOIEMENT EDI

Plusieurs éléments doivent être considérés dans l'élaboration d'un plan de déploiement EDI :

- Volume de transaction avec le fournisseur;
- Particularités fournisseur;
- Sollicitation du fournisseur par les membres du réseau;
- Charge de travail de l'acheteur;
- Temps requis par implantation.

L'élaboration d'un plan de déploiement réaliste permettra d'assurer la concrétisation des objectifs d'implantation et d'intervenir en cas de blocage.

FORMER LES ÉQUIPES INTERNES

Bien que plusieurs personnes utilisent peut-être déjà l'EDI avec le même logiciel de gestion des ressources matérielles que vous, vous devriez contacter votre fournisseur de logiciel GRM afin de planifier une formation complète sur la configuration et les capacités EDI de son système. Cette formation devrait être offerte aux employés qui exécutent la passation des commandes quelques semaines avant la mise en production de vos outils EDI. Une ressource dédiée au projet EDI saura coordonner la formation et assurer le lien entre les différents départements, faciliter le changement du rôle de l'acheteur, le suivi des erreurs, la gestion des commandes en souffrance et des substituts.

CONDITIONS GAGNANTES POUR LA PRÉPARATION À L'EDI

Suite à l'atelier tenu lors de la journée d'expertise EDI du 28 novembre 2019 qui rassemblait de nombreux membres du réseau, plusieurs conditions gagnantes ont été mises de l'avant pour une préparation optimale à l'implantation de l'EDI :

- ✓ Avoir une ressource dédiée à temps plein au projet EDI
- ✓ Créer un comité multidisciplinaire EDI représenté par les directions impliquées : approvisionnement, logistique, compte à payer (voir section « Qui est concerné »)

- ✓ Faire un plan de déploiement EDI
- ✓ Élaborer une campagne publicitaire EDI à l'interne
- ✓ Préparation la base de données de votre logiciel de Gestion des Ressources matérielles (GRM)

ÉTAPE 3 – ÉCHANGER AVEC UN NOUVEAU FOURNISSEUR

Les tâches de démarrage des échanges avec un nouveau fournisseur peuvent sembler ardues, mais vous ne les exécuterez qu'une seule fois pour chaque fournisseur et elles vous permettront d'affiner la précision de votre liste de produits. Vous devriez en profiter pour établir une stratégie concernant la mise à jour et la création des données dans votre application et des procédures encadrant strictement ces fonctions. La qualité de vos données est primordiale non seulement pour faire de l'EDI, mais pour chaque indicateur de gestion que vous désirez mettre en place, qu'il soit en lien avec l'EDI ou non. Des données inexactes à la base ne sauraient donner un portrait global juste.

EXTRACTION DES DONNÉES EXISTANTES

Avant même de commencer à faire de l'EDI avec un nouveau fournisseur, faites une extraction de l'ensemble des données de votre système le concernant. D'abord son adresse et son nom. Ensuite vos numéros de client pour chacune des adresses de livraison. Ces numéros de clients sont primordiaux pour que son logiciel de ventes identifie facilement la destination des produits qui vous seront livrés.

De plus, et là commence le vrai travail, il vous faudra extraire l'entièreté des produits que vous avez identifiés à ce fournisseur. Les données de base sont : votre numéro interne, le numéro de catalogue, la description et le format. Cette liste, que vous pouvez enregistrer dans un chiffrier entendu entre vous et votre fournisseur, permettra à ce dernier d'identifier les numéros de catalogue inexacts, inexistant, caducs ou inconnus.

NUMÉRO DE CATALOGUE : DISTRIBUTEUR VS MANUFACTURIER

Il vous faudra vous entendre avec votre fournisseur quant au numéro de catalogue à utiliser. En effet, si vous faites affaire avec un distributeur, ce dernier pourrait avoir dans son catalogue deux produits différents de fabricants différents ayant le même numéro de catalogue ! C'est pourquoi la plupart des distributeurs renumérotent chacun de leurs produits avec un numéro qui leur est propre.

Cette confusion sera éventuellement éliminée lorsqu'un standard de l'industrie ne permettra pas à deux fabricants d'utiliser les mêmes numéros pour identifier leurs produits. Ce standard existe déjà, et certains fabricants ont déjà commencé à l'utiliser. Il s'agit du GTIN, un standard régité par l'organisme à but non lucratif GS1.

ÉCHANGE DES DONNÉES AVEC LE FOURNISSEUR

Si votre fournisseur accepte la tâche de corriger lui-même vos numéros de catalogue, il vous retournera un fichier corrigé dans les semaines qui suivent. Sinon, vous pourrez peut-être lui demander une liste de ses produits et tenter par vous-même de corriger vos numéros de catalogue. Plus vos numéros de catalogue seront exacts, plus facile sera la suite et meilleurs seront les résultats de votre démarche EDI.

MISE À JOUR DE LA LISTE DANS VOTRE APPLICATION

Ne corrigez d'abord, suite à votre échange avec votre fournisseur, que les numéros de catalogue. Inactiver ou identifiez autrement les produits que votre fournisseur ne peut plus vous vendre. Le reste des informations critiques sur vos produits (comme le prix, le format de commande et la taxe applicable) viendront par le biais des 832 (catalogues personnalisés) qui vous viendront de votre fournisseur par la suite).

PREMIERS ÉCHANGES

Voilà. Vous êtes prêts !

Annoncez au fournisseur de services EDI que vous désirez commencer le processus EDI. Votre fournisseur peut vous envoyer votre première 832. Prévoyez plusieurs heures pour comparer votre base de données à l'information que vous a envoyé votre fournisseur. Discutez avec lui des différences qui vous semblent irréconciliables.

Lorsque votre base de données et la sienne seront passablement identiques, vous serez prêts à envoyer la première 850 (commande). Informez votre fournisseur de ce que vous vous apprêtez à faire, et profitez-en pour informer le fournisseur de services EDI de nouveau du début des activités. Vous pourriez envoyer cette première commande en test (demandez au fournisseur de services EDI, à votre fournisseur et à votre fournisseur de GRM comment procéder), mais vous pouvez aussi y aller tout de suite dans le module de production, en portant une attention toute particulière au processus. Appelez votre fournisseur dès l'envoi de la commande et demandez-lui de faire un suivi particulier de votre commande. Demandez-lui aussi de vous tenir au courant du moment où il recevra votre commande et des actions qu'il prendra ensuite. Validez ensemble le contenu des premières transactions.

Félicitations, vous faites de l'EDI !

EN CAS D'ERREURS TECHNIQUES

Mettez à contribution le fournisseur de services EDI et votre fournisseur de GRM, voire même une ressource d'un autre centre utilisant le même GRM que vous et qui fait déjà de l'EDI avec ce fournisseur et échangez sur les erreurs qui se sont produites. Votre GRM vous offre fort probablement un message

d'erreur. Repérez-le, et même s'il ne vous dit rien, communiquez-en l'intégralité à vos partenaires. Ceci accélèrera le règlement de cette erreur. Conservez une liste pratique des adresses de courriel de vos principaux partenaires.

CONDITIONS GAGNANTES POUR L'IMPLANTATION EDI D'UN NOUVEAU FOURNISSEUR

Suite à l'atelier tenu lors de la journée d'expertise EDI du 28 novembre 2019 qui rassemblait de nombreux membres du réseau, plusieurs conditions gagnantes ont été mises de l'avant pour une implantation EDI optimale avec un nouveau fournisseur :

- ✓ Arrimer les comptes clients avec le fournisseur ;
- ✓ Privilégier la 832 pour l'arrimage du catalogue fournisseur de votre GRM avec le catalogue fournisseur ;
- ✓ Assurer le respect de la séquence de transmission des transactions EDI : 850, 855, 856 et 810;
- ✓ S'assurer de l'implication des acteurs concernés grâce au comité EDI mis en place et remonter les enjeux s'il y en a.
- ✓ Connaitre les exceptions pour lesquelles il est plus difficile d'implanter EDI et en tenir compte dans la stratégie d'implantation (ex : produits de consignment);
- ✓ Développer et faire la promotion d'un guide EDI pour les fournisseurs.

ÉTAPE 4 – CONTINUER, ÉVALUER, AMÉLIORER

ÉCHANGER AVEC D'AUTRES FOURNISSEURS

Évaluez avec le fournisseur de services EDI, votre stratégie d'ajout de fournisseurs à votre programme d'EDI. Tout comme vous, vos fournisseurs utilisent un RVA. Si d'autres fournisseurs utilisent le même RVA qu'un fournisseur qui fait déjà de l'EDI avec vous, tous les problèmes potentiels techniques et de programmation entre vous et eux devraient déjà être résolus. Les transactions devraient s'échanger sans heurt, ce qui accélère le processus.

NOUVELLES TÂCHES, TÂCHES CADUQUES

Vos nouveaux outils EDI vous permettront de changer certaines tâches de vos ressources. Il serait judicieux de procéder à une analyse des processus en place et des processus post-implantation afin d'optimiser le temps de tous.

Afin d'orienter vos analyses, considérez que généralement, les commandes EDI :

- Seront automatiquement intégrées dans le système de vente du fournisseur
- Seront toutes confirmées dans leur entièreté par le fournisseur à l'intérieur d'un délai de 60 minutes après leur émission
- Seront à suivre dans les seuls cas d'erreurs ou d'omission
- Seront livrées exactement, sans interprétation quant à la nature des biens commandés
- Seront facturées exactement conformément à la confirmation de commande reçue

Il est important de mettre à jour les descriptions de fonction de tous les employés susceptibles d'utiliser l'EDI, et assurer que ces nouvelles tâches se reflètent lors du recrutement, de l'accueil et de l'intégration de nouveaux employés.

En effet, le rôle principal de l'acheteur n'est plus de transmettre un bon de commande mais plutôt d'en assurer le suivi.

IMPACTS POSSIBLES ET INDICATEURS DE GESTION À SURVEILLER

Un livre complet ne suffirait pas à cerner les tenants et aboutissants des divers indicateurs de gestion les plus stratégiques et nécessaires en approvisionnement hospitalier. Les indicateurs suivants seront impactés par l'EDI, ou devraient l'être, et vous permettront de suivre l'impact des changements que vous vous apprêtez à apporter.

- Nombre de commandes et de lignes de commande par type (téléphone, télécopieur, EDI, courriel, autre)

- ✓ Calculez-les à partir de votre logiciel, mais demandez aussi à votre fournisseur de vous fournir ses propres calculs sur votre compte. Vous pourriez être surpris des résultats.
- Nombre de factures et de lignes de factures en litige
 - ✓ C'est un indicateur critique pour évaluer la qualité de votre base de données. Cet indicateur devrait s'améliorer constamment. Une ligne de facture en litige est très coûteuse et peut occasionner un délai dans le paiement.
- Temps moyen de paiement en litige/sans litige
 - ✓ Cet indicateur est lié au précédent et devrait aussi s'améliorer avec le temps. Tout comme pour le nombre de commandes, demandez à votre fournisseur de vous fournir ses résultats pour votre compte. Les méthodes de calcul peuvent diverger et ce dialogue pourrait apporter des informations utiles sur la qualité de votre relation avec votre fournisseur.
- Nombre de réceptions et nombre de ligne de réceptions
 - ✓ Cet indicateur seul est plus intéressant pour la logistique pure, mais lorsque comparé au nombre de commandes et de lignes de commandes, il est un bon indicateur de la performance de livraison de votre fournisseur.
- Délai de commande sur réquisition
 - ✓ Combien de temps s'écoule entre la réquisition de l'unité et la commande?
- Délai de livraison final sur réquisition
 - ✓ Combien de temps découle entre la réquisition de l'unité et la livraison complète (dans leurs mains) de leur réquisition? Ces deux derniers indicateurs pourraient évoluer suite au démarrage de votre processus EDI.
- Taux de livraisons complètes du fournisseur
 - ✓ Combien de livraisons en moyenne sont nécessaires pour que votre fournisseur livre complètement vos commandes? Demandez-lui aussi ses statistiques !
- Taux de livraisons complètes vers vos unités
 - ✓ Un peu plus difficile à calculer, mais très important pour vos partenaires. Évaluez-vous comme vous évaluez vos fournisseurs !

Essayez de calculer dès maintenant les indicateurs précédents afin d'avoir déjà un bon historique derrière vous et un objectif calculable. Cet objectif peut être différent d'un fournisseur à l'autre ! Pour l'un, par exemple, l'objectif pourrait être « Réduire de 70 % le nombre de lignes de factures en litige ».

AMÉLIORATION CONTINUE

À la lecture des résultats que vous obtiendrez grâce à vos indicateurs de gestion, vous pourrez évaluer facilement avec quels fournisseurs vous pourriez atteindre les résultats avec le plus d'impact sur votre équipe. N'hésitez pas à communiquer avec le fournisseur de services EDI si un fournisseur stratégique pour vous ne fait pas partie de ceux déjà connectés à votre RVA. Ces derniers pourront vous aider dans vos discussions avec votre fournisseur afin de démontrer les avantages que vous retirerez tous deux de procéder par EDI dans le futur.

L'atteinte d'une base de données propre et fiable avec des données de qualité devrait toujours demeurer au centre des activités et des préoccupations des employés de votre département. Il est important de continuer à demander à vos fournisseurs de vous envoyer des transactions 832 (catalogues personnalisés) afin de comparer constamment les informations contenues dans votre système à celle du fournisseur. Vos responsables de la négociation des contrats avec ce fournisseur pourront bénéficier grandement d'être informés des diverses différences. L'échange d'indicateurs entre vous et vos fournisseurs et l'identification des points problématiques pour chacun seront simplifiés par L'EDI et vous permettront d'établir de saines relations d'affaires.

CONDITIONS GAGNANTES POUR L'OPÉRATIONNALISATION DE L'EDI

Suite à l'atelier tenu lors de la journée d'expertise EDI du 28 novembre 2019 qui rassemblait de nombreux membres du réseau, plusieurs conditions gagnantes ont été mises de l'avant pour une opérationnalisation de l'EDI optimale :

- ✓ Utiliser les ententes d'achats regroupés comme levier à la mise à jour des catalogues fournisseurs ;
- ✓ S'assurer d'avoir des procédures claires pour les équipes ;
- ✓ Intégrer les tâches reliées à l'EDI dans les descriptions de fonction des acheteurs, magasiniers et commis comptes payables ;
- ✓ Intégrer aux formations continues des directions concernées, l'utilisation de l'EDI (un des rôles du comité EDI, voir section « Créer un comité multidisciplinaire EDI ») ;
- ✓ Assurer les délais de traitement des transactions. Les transactions doivent suivre les étapes du processus pour assurer sa fluidité et éviter les litiges ;
- ✓ Intégrer les substituts aux transactions 855 par l'entremise du fournisseur de services EDI ;
- ✓ Faire des audits sur la codification des produits GRM et sur les modes de transmission utilisés par les acheteurs (Suivi effectué par le comité EDI, voir section « Créer un comité multidisciplinaire EDI »).

COLLABORATEURS ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- **Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec**
- **SIGMASANTÉ, regroupement d'achats pour Montréal et Laval (maintenant le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG))**
- **Groupe d'approvisionnement en commun de l'Est du Québec (GACEQ) (maintenant le CAG)**
- **Groupe d'approvisionnement en commun de l'Ouest du Québec (GAC de Ouest) (maintenant le CAG)**
- **InterTrade, actuel fournisseur de services EDI pour le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)**
- **Les établissements du RSSS**
- **Les fournisseurs du RSSS**
- **Les fournisseurs de systèmes de gestion des ressources matérielles (GRM)**
- **Comité tactique EDI du MSSS**

RÉSUMÉ DES ÉTAPES PROPOSÉES DANS LE GUIDE

Préparer le terrain	
Les actions	Le responsable
S'inscrire auprès du fournisseur de service EDI	Gestionnaire approvisionnement
Communiquer les responsables de la sécurité informatique pour ouvrir un lien dans le pare-feu	Gestionnaire approvisionnement
Obtenir les modules EDI de votre logiciel GRM	Gestionnaire approvisionnement
Identifier une ressource dédiée projet EDI	Gestionnaire approvisionnement
Préparer la base de données de votre GRM (nettoyage)	Ressource dédiée projet EDI
Créer un comité multidisciplinaire EDI	Ressource dédiée projet EDI
Élaborer un plan de déploiement EDI	Ressource dédiée projet EDI
Planifier une formation avec votre fournisseur de logiciel GRM sur la configuration et les capacités EDI de votre système	Ressource dédiée projet EDI
Développer un programme de formation EDI pour les nouveaux employés	Gestionnaire approvisionnement
Échanger avec un nouveau fournisseur	
Les actions	Le responsable
Arrimer votre base de données avec celle du fournisseur	Ressource dédiée projet EDI
Aviser le fournisseur de services EDI pour établir la connexion	Ressource dédiée projet EDI
Suivre en direct la première transaction EDI votre première transaction EDI	Ressource dédiée projet EDI
Connaitre les pièges et les exceptions. S'assurer de mettre dans la loupe le fournisseur EDI en cas de problème technique.	Ressource dédiée projet EDI
Continuer, évaluer, améliorer	
Les actions	Le responsable
Établir votre stratégie d'ajout des fournisseurs à l'EDI	Ressource dédiée projet EDI
Revoir les descriptions de fonction des employés	Gestionnaire approvisionnement
Mettre en place des audits sur la codification des produits et du mode de transmission utilisé	Gestionnaire Approvisionnement
Revoir l'impact de l'EDI sur vos indicateurs de gestion	Gestionnaire approvisionnement
Revoir les conditions gagnantes pour l'opérationnalisation de l'EDI et ajuster	Ressource dédiée projet EDI