



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

Un petit guide à l'intention des  
équipes d'approvisionnement des établissements  
désirant faire de l'EDI

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? .....  | 4  |
| Transactions EDI dont vous entendrez parler .....                               | 6  |
| Étape 2 – Préparer le terrain.....  | 6  |
| Inscription au près du réseau à valeur ajoutée (RVA).....                       | 6  |
| Discussion avec les responsables de la sécurité informatique .....              | 7  |
| Obtention des modules nécessaires dans votre logiciel d'approvisionnement ..... | 7  |
| Formation des membres de votre équipe.....                                      | 7  |
| Étape 3 – Échanger avec un nouveau fournisseur .....                            | 8  |
| Extraction des données existantes .....   | 8  |
| Numéro de catalogue : distributeur vs manufacturier .....                       | 8  |
| Échange des données avec le fournisseur .....                                   | 9  |
| Mise à jour de la liste dans votre application .....                            | 9  |
| Premiers échanges .....   | 9  |
| En cas d'erreurs techniques .....   | 9  |
| Étape 4 – Continuer, évaluer, améliorer.....                                    | 10 |
| Échanger avec d'autres fournisseurs .....                                       | 10 |
| Nouvelles tâches, tâches caduques .....   | 10 |
| Impacts possibles et indicateurs de gestion à surveiller .....                  | 10 |
| Amélioration continue .....   | 12 |
| Collaborateurs et partenaires impliqués.....                                    | 12 |

## SUIVI DES VERSIONS

| <b>Version</b> | <b>Date de mise à jour</b> | <b>Auteur</b>           | <b>Notes</b>     |
|----------------|----------------------------|-------------------------|------------------|
| 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   |

## 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?

Il pourrait être judicieux d'établir un comité stratégique dans votre organisation chargé du suivi des travaux. Les personnes suivantes devraient à tout le moins être consultées avant d'entreprendre votre démarche EDI :

- Votre responsable des Approvisionnements – il est le responsable de votre projet !
- Votre directeur des Finances – des investissements pourraient être à prévoir, avec bien sûr des économies !
- 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 découplage 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 commande 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 ingrates de saisie de données et de suivi de commandes et leur permettre d'occuper leur temps à des tâches à grande valeur ajoutée.



## TRANSACTIONS EDI DONT VOUS ENTENDREZ PARLER

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 québécois :

- **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.
- **997 – Accusé de réception fonctionnel** – C'est la confirmation du bon fonctionnement des communications entre partenaires.

## ÉTAPE 2 – PRÉPARER LE TERRAIN

### INSCRIPTION AU PRÈS 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 [mssss@InterTrade.com](mailto:mssss@InterTrade.com) ou inscrivez-vous en ligne à <http://msss.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 débutera 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'InterTrade 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**

InterTrade 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 InterTrade, le port 8843.

Communiquez avec le responsable de la sécurité informatique de votre établissement pour en discuter avec lui. Les ressources d'InterTrade pourront vous assister. De plus, InterTrade 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 d'approvisionnement 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.

## **FORMATION DES MEMBRES DE VOTRE ÉQUIPE**

Bien que plusieurs personnes utilisent peut-être déjà l'EDI avec le même logiciel d'approvisionnement 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.

## 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, une tâche que vous avez peut-être laissée à l'abandon depuis plusieurs années. 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.

Un spécialiste pourra vous aider à exécuter les tâches suivantes la première fois. Assurez-vous de bien comprendre ce qu'il fait afin d'être en mesure de les répéter quand vous serez prêt à ajouter un fournisseur dans votre module EDI. Ce spécialiste est disponible grâce à un programme d'aide du ministère. Communiquez avec l'équipe de la direction de la logistique sociosanitaire au 418-266-5835 pour savoir comment accéder à cette ressource. Pour les établissements de Montréal et Laval, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle chez SigmaSanté au 514-376-5600.

### 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 affaires 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. Supprimez 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 à InterTrade 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 InterTrade de nouveau du début des activités. Vous pourriez envoyer cette première commande en test (demandez à InterTrade, 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 InterTrade 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.

## ÉTAPE 4 – CONTINUER, ÉVALUER, AMÉLIORER

### ÉCHANGER AVEC D'AUTRES FOURNISSEURS

Évaluez avec InterTrade 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 intégralité 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

### 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, autres)
  - ✓ 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 finale sur réquisition
  - ✓ Combien de temps d'écoule 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 InterTrade 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.

## COLLABORATEURS ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec
- Agence de santé et de services sociaux de Montréal
- SIGMASANTÉ, regroupement d'achats pour Montréal et Laval
- Groupe d'approvisionnement en commun de l'Est du Québec (GACEQ)
- Approvisionnement Nord-Ouest (ANO)
- Approvisionnement-Montérégie
- InterTrade, actuel fournisseur EDI pour le réseau
- Centre Hospitalier Universitaire de Québec
- Centre Universitaire de Santé McGill
- CSSS de la Montagne, Montréal