

RELATIONS

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ / FOURNISSEURS

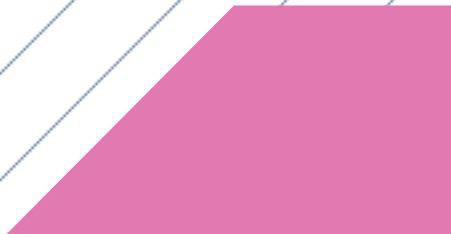
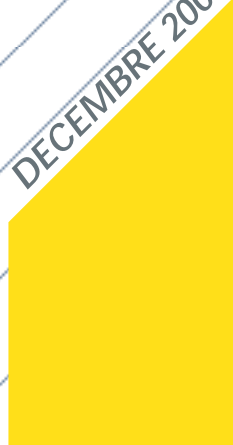
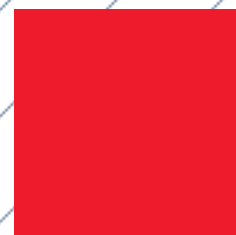
(Commande, Réception, Livraison, Traitement des litiges)

HOSPITALIERS - FABRICANTS



Club Inter Pharmaceutique

DECEMBRE 2000



S O M M A I R E

◆ OBJECTIF DE LA BROCHURE LES SUJETS ABORDÉS LES PERSPECTIVES À MOYEN TERME.....	5
◆ BON DE COMMANDE.....	6
◆ RÉCEPTION.....	11
◆ BON DE LIVRAISON.....	20
◆ LITIGES.....	30

Objectif de la brochure

L'objectif de cette brochure est de faciliter les relations entre les établissements de santé et leurs fournisseurs de médicaments et dispositifs médicaux en leur proposant la normalisation d'un certain nombre de documents et de procédures.

Les sujets abordés

- Le bon de commande.
- La réception.
- Le bon de livraison.
- Le traitement des litiges.

Les perspectives à moyen terme

La présente brochure fait référence à la normalisation de documents et procédures papier.

L'application des recommandations qu'elle renferme s'entend comme une étape préliminaire au développement et à la généralisation de l'EDI.

BON DE COMMANDE

1 - OBJECTIF

La normalisation du Bon de Commande offre plusieurs avantages tant aux émetteurs qu'aux destinataires :

- Une présentation standardisée permet une meilleure lisibilité des informations à prendre en compte et diminue le nombre des erreurs de saisie.
- Par voie de conséquence, elle limite les litiges toujours gros consommateurs de ressources.
- Elle constitue une excellente entrée en matière à la dématérialisation de l'information et au développement de l'EDI.

2 - CONTENU DU DOCUMENT

Afin d'optimiser la place disponible, il est conseillé d'adopter une présentation selon le mode paysage, et ce d'autant plus qu'il est nécessaire d'observer des marges afin d'assurer la lisibilité de la totalité du document, même dans le cas des dérives observées lors de la transmission par fax.

2.1 - En-Tête

- 1 Nom et coordonnées de l'établissement (éventuellement Logo) donneur d'ordre.
Cette information doit figurer de façon très visible en en-tête du document.
- 2 Identification du service auteur de la commande.
 - Nom.
 - contact (nom de la personne en charge de la commande).
 - N° tél., Fax, E-Mail.
 - N° ADELI ou d'inscription à l'ordre (si la commande a pour origine la pharmacie).
Le N° ADELI suffit pour authentifier l'auteur de la commande.
 - N° FINESS de l'établissement (à défaut, N° EAN, N° CIP, identification interne au laboratoire).
 - N° du groupement, si l'établissement fait partie d'une structure collective de négociation.
Le terme groupement couvre les centrales d'achats, les groupements d'achats publics et tous les mondes d'organisation intermédiaires en vigueur notamment dans l'environnement des établissements privés.
- 3 Nature du document.
- 4 Pagination de type page x/y, elle doit être parfaitement visible et demeurer lisible en cas de transmission par fax.
- 5 Numéro de la commande et date de prise de commande assortie éventuellement de précisions horaires.
Ce numéro, absolument obligatoire, doit être unique, non ambigu et définitif dans l'ensemble du système d'information utilisant le bon de commande.
- 6 Mention indiquant que ce bon de commande concerne la régularisation d'une commande téléphonique, repérable par le jour et l'heure de la prise de commande.
Dans ce cas de figure, l'organisation du fournisseur doit permettre d'affecter directement son numéro à la commande (voir point 5).

- ◆ 7 Date de livraison souhaitée.
- ◆ 8 Adresse de livraison : adresse précise à laquelle doivent être livrés les produits (si différente de l'adresse figurant en 1).
- ◆ 9 Adresse de facturation : adresse à laquelle les factures doivent être envoyées pour règlement (si différente de l'adresse figurant en 1).
- ◆ 10 Coordonnées du fournisseur. Dans le cas d'une commande téléphonique, ajouter : *Affaire suivie par* : Nom + N° Tél.

2.2 - Corps du document

Description de la commande proprement dite.

Il est recommandé d'exprimer le volume commandé, en UCD pour les spécialités pharmaceutiques, en PPUU (Plus Petite Unité Utilisée) pour les dispositifs médicaux.

Dans ce cas, on pourra spécifier le conditionnement retenu. Par défaut, il est convenu que la livraison s'effectuera en conditionnement hospitalier lorsque celui-ci est distinct du conditionnement de ville.

Il est également recommandé de se rapprocher des conditionnements standards hospitaliers en matière de quantités commandées.

En ce qui concerne les prix, ceux-ci ont une forte valeur de contrôle, tant sur la nature et le volume de la commande, que sur le contrat sous-jacent à celle-ci (acceptation du prix tarif, prix négocié).

L'expression du prix est propre à prévenir la plupart des litiges qui surviennent à la livraison ou à la facturation, le prix doit de ce fait, être porté sur le bon de commande.

Le nombre total de la commande peut être intéressant pour constituer une alerte sur l'atteinte du seuil de franco.

◆ 11 Référence

Codes des produits commandés

- Codes CIP.
- EAN.
- Autres codes normalisés (le cas échéant).

Ces codes correspondent aux conditionnements des produits.

◆ 12 Libellé des produits.

◆ 13 Conditionnement

correspond, en clair, à la codification de la colonne 11 - mention facultative.

◆ 14 UCD ou PPUU

code des unités commandées.

◆ 15 Quantités

exprimées en UCD ou PPUU.

- ◆ 16 Prix unitaire HT des UCD ou des PPUU. Facultatif.
- ◆ 17 N° de marché à rajouter obligatoirement, ligne par ligne.
- ◆ 18 Montant TTC de la ligne.
- ◆ 19 Montant total TTC de la commande rubrique renseignée sur le dernier feuillet uniquement.
- ◆ 20 Nombre total de lignes rubrique renseignée sur le dernier feuillet uniquement.

2.3 - Pied du document

- ◆ 21 Conditions de réception et commentaires.
Conditions relatives à la livraison imposées par le donneur d'ordre : date et heure d'ouverture ; jour de livraison...etc.
Toutes précisions et commentaires susceptibles de garantir la qualité de la prestation.
Mentions éventuellement variables d'une commande à l'autre.
- ◆ 22 Signature du contact cité en 2.

2.4 - Feuillet intercalaires

- Les feuillets intercalaires doivent comporter a minima
 - le N° de commande.
 - la pagination.
- Eventuellement la répétition des précisions figurant en pied de commande.

RÉCEPTION

L'objectif est d'optimiser le fonctionnement de la réception dans les différents établissements de Santé en tenant compte des souhaits et des contraintes des trois acteurs, parties prenantes du circuit :

- Fournisseurs (Fabricants et/ou Expéditeurs).
- Transporteurs.
- Pharmaciens Hospitaliers.

La réception est le maillon terminal dans lequel interviennent ces 3 partenaires.

Une bonne réception repose :

- sur une bonne remise au transporteur de la part des expéditeurs,
- sur une bonne prestation du transporteur,
- sur une bonne qualité de la réception par le destinataire.

Pour l'optimisation de la réception, ce chapitre propose des idées générales.

LA SITUATION ACTUELLE



La phase de réception se décompose en deux parties :

- **La réception à quai** : ou réception de transport au sens strict.

Elle a pour objet de vérifier que le transporteur a réalisé une prestation correcte en livrant au destinataire désigné, en totalité et sans avaries visibles le nombre d'unités de transport qui lui a été confié.

- **Le contrôle et déballage des produits** : qui suit la réception à quai et s'étend jusqu'à la mise en stock. Il consiste en un certain nombre d'opérations de rapprochement entre les indications figurant sur divers documents (bons de livraison, commandes) et la nature et la quantité des produits livrés physiquement.

◆ La réception à quai

Définie juridiquement par les dispositions de l'article 105 du code de commerce*, il s'agit d'une opération contradictoire qui doit se dérouler en présence du chauffeur. Dans le respect des règles légales de déchargement, une réception correcte doit permettre de contrôler que les colis livrés :

- concernent bien le destinataire,
- correspondent bien en affectation et en nombre à ceux décrits sur le récépissé de livraison,
- sont exempts de tout dommage détectable visuellement.

Le chauffeur doit donc présenter pour chaque expédition un récépissé faisant état de ce qui a été remis à l'origine par l'expéditeur et qui doit lui être rendu **avant son départ** :

- **Emergé**, c'est-à-dire obligatoirement revêtu :
 - d'une signature lisible et accompagnée du nom du signataire,
 - de la date, éventuellement de précisions horaires,
 - du tampon de la pharmacie.

- Portant, s'il y a lieu, notification de réserves. Ces dernières doivent être **précises et motivées afin de permettre l'ouverture d'un dossier «litige»**.
Les modalités et le circuit d'information des «Litiges transporteurs» sont détaillés ci-après dans le chapitre «Litiges».

* Pour tout complément d'informations concernant les formalités liées à l'article 105 du code de commerce, se référer au tome 1 du Lamy Transport (division 5 chapitre 2).

La réception à quai s'arrête là.
Elle n'a pas pour objet de vérifier que les cartons livrés contiennent bien les produits commandés et en bon état.

◆ Le contrôle et déballage des produits

Ces opérations s'effectuent hors de la présence du transporteur dont la responsabilité est désormais dérogée si elle n'a pas été détectée et dûment consignée lors de la phase précédente.

Il s'agit cette fois de réconcilier qualitativement et quantitativement le flux physique des produits reçus avec les documents qui :

- a) constituent la commande d'origine.
- b) ont accompagné les produits (bon de livraison).

On constatera soit :

- Un écart entre ce qui a été livré et indiqué sur le bon de livraison et la commande initiale. Cet écart n'est pas obligatoirement un litige (voir chapitre «Bon de Livraison»).

- Un écart entre ce qui a été livré et le bon de livraison émanant de l'expéditeur : cet écart sera traité comme un litige fournisseur (voir chapitre «Litiges»).

- La conformité apparente.

Certaines anomalies non décelables au niveau du carton de groupage ne seront prises en compte qu'au moment de l'ouverture des produits (ex : abîmé, péremption trop courte...).

- Les produits cassés devront être signalés dans la quinzaine suivant la réception à quai.

La réception administrative concerne donc les relations
entre fournisseur et destinataire, transporteur exclu.

LES BESOINS À COURT TERME



➡ De l'expéditeur (laboratoires, dépositaires, sociétés non pharmaceutiques).

- De la part des établissements de santé, un retour d'information rapide en cas d'anomalie constatée, contraire à la qualité d'une bonne réception (ex : colis, palettes mal constituées, camion non adapté, livraison hors délai...).

➡ Du transporteur

- Disposer d'un étiquetage des unités de transport donnant en clair les précisions nécessaires à l'acheminement des produits à un lieu exact de livraison.
- Disposer du temps nécessaire et suffisant à une bonne prise en charge.
- Ne convoier que des colis et palettes correctement constitués (voir brochure CIP «Emballage Standard»).
- Disposer du temps nécessaire à la réception chez le destinataire sans devoir le dépasser.
- Obtenir un récépissé immédiat avec émargement.

➡ De l'établissement de santé

- Un contrôle de la réception aisé (identification de la ou des commandes livrées par consultation d'un ou de B.L. faciles à repérer).
- S'il y a lieu, l'identification rapide des colis contenant des produits à contraintes logistiques particulières.
- La conformité de la livraison par rapport à la commande, en cas contraire en indiquer la cause sur le bon de livraison (voir chapitre «Bon de Livraison»).
- La présence d'étiquettes aisément lisibles et ne se chevauchant jamais («nouvel» étiquetage recouvrant une information antérieure).

LES AMÉLIORATIONS À METTRE EN ŒUVRE



Améliorer la réception, c'est la rendre plus rapide, plus aisée, plus sûre.

Les propositions suivantes concernent des recommandations applicables à court terme en toutes circonstances.

L'expéditeur

- Est en mesure de communiquer à tout établissement de santé qui en fait la demande, le nom du transporteur du ou des sous-traitants nationaux ou régionaux (avec indication et mise à jour périodique de ceux-ci) ; le type de transport utilisé suivant les cas, affrètement ou messagerie.
- S'assure que ses expéditions respectent certaines règles :
 - cartons identifiés au destinataire et numérotés,
 - cartons standards conformes (voir brochure CIP «Emballage Standard»),
 - identification claire des cartons par nature :
 - cartons détail contenant le bon de livraison (1er au déchargement) si ce bon n'est pas remis au transporteur,
 - cartons standard contenant des produits à contraintes logistiques particulières (exemple : chaîne du froid...).
 - constitution des palettes : homogènes, bien construites (produits lourds en bas afin d'éviter l'écrasement), film inviolable identifiant clairement l'expéditeur. Si la palette ne doit pas être défilmée, faire apparaître lisiblement cette mention.
 - fourniture d'une fiche de colisage pour les cartons détail et par palette ou bien récapitulation sur le BL du détail de la palettisation.

Le transporteur

- Présente un récépissé correctement rempli : nombre de palettes, nombre de colis, poids total, identification claire de l'expéditeur, jour de prise en charge, jour de livraison prévu (à rapprocher du BL).
- Présente des livraisons complètes par expéditeur.
- Ne doit en aucun cas palettiser des colis destinés à un établissement de santé venant d'expéditeurs différents.
- Doit prendre en compte les informations figurant sur la fiche «CARACTÉRISTIQUES DE LA RÉCEPTION» propre à chaque établissement :
 - modalités d'accès
 - horaires et journées d'ouverture
 - équipements
- Doit effectuer la livraison moteur à l'arrêt.

Le destinataire

- Communique à l'expéditeur :

- ses heures d'ouverture s'il y a lieu,
- les particularités d'accès s'il y a lieu,
- les équipements des services de réception.

Ces renseignements sont transmis sous forme de fiches («CARACTÉRISTIQUES DE LA RÉCEPTION»).

- Remet le récépissé correctement émargé à l'issue de la livraison, assorti ou non de réserves. S'il y a réserve, il semble préférable, s'il s'agit d'un colis unitaire, de le refuser en totalité et de le retourner à l'expéditeur par le même camion.

Dans le cas où l'unité de colisage est la palette et où elle est endommagée : dépalettiser et indiquer sur le récépissé le nombre de cartons en avarie.

- Signale les erreurs de destinataire :

- détectées à la réception (colis en excédent ou nombre de colis conforme, mais identifiés pour un autre destinataire. Ils seront remis immédiatement au transporteur, avec mention sur le récépissé et feront l'objet d'un courrier «Litige transport»),
- détectées au contrôle de la livraison ; le produit fera l'objet d'un litige fournisseur, le choix restant à l'établissement de santé de garder la marchandise ou d'en demander l'enlèvement à l'expéditeur (voir brochure «Litiges» formulaire n°2).

Lorsque les opérations entrent dans le champ d'application de celui-ci, se conformer aux dispositions de l'Article 105 du Code du Commerce.

ANNEXE



- Annexe - Fiche «Caractéristiques de la réception»

Date :

ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

CARACTÉRISTIQUES DE LA RÉCEPTION

Nom de l'Établissement :

Nom du lieu de livraison :

Adresse* :

.....

Téléphone : Fax :

Horaire de réception

- Jours de réception

- Horaires de réception

- Prise de rendez-vous Oui Interlocuteur :

Non Tél :

Équipements de réception

- Quai :

- Equipement de quai pour mlse à niveau

Particularités d'accès

- Hauteur limite (si porche ou portail)

- Longueur maximum

- Tonnage maximum

- Difficulté d'accès

(préciser la durée si momentanée)

* Si l'adresse de l'établissement et l'adresse de réception sont différentes, le préciser et indiquer les deux coordonnées détaillées.

BON DE LIVRAISON

INTRODUCTION



Définition du Bon de Livraison

Document récapitulatif émis par l'expéditeur.

Le bon de livraison doit :

- permettre de faire le lien administratif avec la (ou les) commande(s) qui lui a (ou ont) donné naissance.
- décrire exhaustivement dans quelle mesure cette (ou ces) commande(s) a (ou ont) été effectivement réalisée(s).

Objectif

Il concerne la normalisation du bon de livraison. Elle est également destinée à servir de base à la mise en oeuvre d'échanges de données informatisés (EDI).

Principes généraux

L'ordre normal des opérations relatives à l'exécution d'une commande s'accompagne de l'édition des documents suivants :

- un bon de commande.
- un récépissé de transport.
- un bon de livraison.
- une facture.

Chacun de ces documents doit rappeler LA RÉFÉRENCE COMMANDE DU CLIENT (émetteur de la commande).

Lorsqu'il s'agit de RELIQUATS, isolés ou figurant parmi les commandes, LES RÉFÉRENCES CLIENT à rappeler sont celles DES COMMANDES D'ORIGINE.

- Une commande peut être à l'origine de plusieurs bons de livraison.
- Plusieurs commandes peuvent faire l'objet d'une même expédition. Dans ce cas, chaque commande doit faire l'objet d'un bon de livraison distinct.
- Les produits doivent être regroupés par société facturante et par commande.

Lorsqu'il n'y a pas d'échanges de données informatisées "EDI", il est fortement recommandé :

- de veiller à ce que le bon de livraison soit aisément repérable et accessible sans avoir à ouvrir un contenant.
- d'éditer des folios séparés pour chaque société facturante et/ou chaque référence commande du client.

1 SOCIÉTÉ 1.3 1.1 1.2					BON DE LIVRAISON 6					
					3 COMMANDE 3.1 3.2			4 EXPÉDITION 4.1 4.2		
2 DESTINATAIRE 2.2 2.1					5 EXPÉDITEUR 5.1					
TRANSPORTEUR 5.2					15 POIDS TOTAL					
ADRESSE DE RETOUR 5.3										
7	8	9	10	11	12	13			14	
Code Conditionnement	Code Unitaire	Quantités Commandées	Quantités Livrées	Mentions Spéciales	Désignation Article	Cartons standards			Cartons Détails	
					Libellé Lot Date péréemption	Nombre conditionnements	Nombre de cartons expédiés	Numéro cartons expédiés	Nombre conditionnements	Numéro carton
		20	21		19	16			17	
		Total quantités commandées	Total quantités livrées		Total références articles livrées	Total cartons standards			Total cartons détails	
					18.1			18.2		
					Total global cartons					

SIGNIFICATION DU CONTENU

1 Société émettrice du bon de livraison

- 1 - Nom et adresse du Fabricant Distributeur, Dépositaire (société distributrice) qui a exécuté la commande (**à mettre en en-tête**).
- 2 - Nom de la société facturante si les deux ne sont pas identiques.
- 3 - Code d'identification : code SIRET.

2 Destinataire du bon de livraison

- 1 - Nom du client et adresse de livraison.
- 2 - Code d'identification :
 - Code SIRET pour les établissements de RÉPARTITION.
 - Code FINESS pour les établissements HOSPITALIERS.
 - Code FINESS pour les autres établissements.

3 Référence commande

- 1 - Identification de la commande.
Il s'agit de la RÉFÉRENCE COMMANDE EMISE PAR LE **CLIENT (numéro et date de commande)**. Lors de la livraison d'un reliquat, la référence de la commande d'origine doit être rappelée.
- 2 - S'il existe des accords sur les dates prévisionnelles de livraison, le numéro de commande doit s'accompagner de la date de livraison indiquée sur la commande.

4 Référence expédition

- 1 - Numéro de bon de livraison.
C'est le numéro de bon de livraison donné par LE DISTRIBUTEUR (EXPÉDITEUR).
- 2 - Date d'expédition.
Il s'agit de la date de mise à disposition par l'expéditeur c'est-à-dire la date à partir de laquelle les produits à faire enlever par le transporteur sont prêts pour cette opération.
Cette date d'expédition n'est pas nécessairement identique à la date d'enlèvement (date de départ physique des produits).

5 Coordonnées logistiques

1 - Expéditeur :

- Il correspond à l'établissement expéditeur dans le cas des sociétés distributrices à établissements multiples.

- Prévoir dans la perspective de l'EDI le code SIRET pour l'identification de l'expéditeur.

- **Prévoir les coordonnées de la personne qui suit le dossier : nom, numéro de téléphone, numéro de télécopie.**

2 - Transporteur :

- C'est le nom du transporteur qui prend en charge l'expédition au départ.

Ajouter éventuellement ses coordonnées téléphoniques.

- Prévoir dans la perspective de l'EDI le code SIRET pour l'identification du transporteur.

3 - ADRESSE DE RETOUR DES MARCHANDISES : litiges livraisons

- **Elle correspond à l'adresse où doivent être réexpédiés les produits en cas de litige livraison.**

6 Folios

- Utiliser le format 21 x 29,7 avec présentation "à la française" ou "à l'italienne".

- Pour la numérotation des folios, adopter de préférence la méthode 1/2, 2/2.

- A chaque expédition correspond un bon de livraison au sens strict comportant un ou plusieurs folios.

7 Code Conditionnement

- Code CIP attribué au conditionnement du produit.

- Autres codes normalisés.

8 Code unitaire

- Code UCD **attribué à l'unité de distribution du produit.**

- Autres codes normalisés.

9 Quantités commandées

- Quantités exprimées en UCD ou PPUU par le client sur son bon de commande.

10 Quantités livrées

- Exprimées en UCD et en nombre de conditionnements.

11 Mentions spéciales

Les mentions spéciales sont indiquées sur le bon de livraison lorsque les quantités livrées ne sont pas conformes aux quantités commandées. Elles doivent permettre un meilleur suivi des commandes. En revanche, elles n'ont pas pour objet d'en expliciter les causes.

LAR : Ligne annulée par le fournisseur : à recommander.

LEC : Ligne reste en commande, livraison ultérieure.

QMA : Quantité modifiée : - par arrondi.
- par rectification avec l'accord du client.

SUP : Ligne supprimée par le fournisseur : ne pas recommander.

1 SOCIÉTÉ 1.3 1.1 1.2					BON DE LIVRAISON 6					
					3 COMMANDE 3.1 3.2			4 EXPÉDITION 4.1 4.2		
2 DESTINATAIRE 2.2 2.1					5 EXPÉDITEUR 5.1					
TRANSPORTEUR 5.2					15 POIDS TOTAL					
ADRESSE DE RETOUR 5.3										
7	8	9	10	11	12	13		14		
Code Conditionnement	Code Unitaire	Quantités Commandées	Quantités Livrées	Mentions Spéciales	Désignation Article	Cartons standards		Cartons Détails		
					Libellé Lot Date péréemption	Nombre conditionnements	Nombre de cartons expédiés	Numéro carton expédiés	Nombre conditionnements	Numéro carton
		20	21		19	16		17		
		Total quantités commandées	Total quantités livrées		Total références articles livrées	Total cartons standards		Total cartons détails		
					18.1		18.2			
					Total global cartons					

12 Désignation article

- Libellé article.
- NUMÉRO DE LOT, DATE DE PÉREMPTION.

13 Cartons standards

- 1 - NOMBRE DE CONDITIONNEMENTS : nombre de conditionnements contenus dans chaque carton standard.
- 2 - NOMBRE DE CARTONS : nombre de cartons standards expédiés.
- 3 - NUMÉRO : numéros des cartons standards expédiés.

14 Cartons détails

- 1 - UNITÉS : nombre de conditionnements d'un même produit expédié hors standard (en "vrac") dans le carton détail.
 - 2 - NUMÉRO : numéro du carton **détail** contenant les produits hors standard.
- Si un même produit se trouve dans plusieurs "cartons détails", indiquer le nombre de conditionnements par carton et le numéro de chaque carton **détail**.

15 Poids total

- Poids total de la livraison effectuée au client.
Si le bon de livraison comporte plusieurs folios, le poids total doit apparaître sur le dernier folio.

16 Total cartons standards

Nombre total de cartons standards compris dans la livraison.

17 Total cartons détails

Nombre total de cartons détails compris dans la livraison.

18 Total global

- 1 - Nombre TOTAL de cartons expédiés.
- 2 - Nombre de palettes expédiées le cas échéant.

19 Total articles

Nombre total des références articles expédiées.

20 Total quantités commandées

Total des quantités articles commandées.

21 Total quantités livrées sur le bordereau

Total des quantités articles livrées.

REMARQUES :

Pour les rubriques de 16 à 21 les totaux se font par folio, le dernier folio comportant nécessairement son total et le total de l'ensemble des folios.

EXAMPLE



Exemple d'un bordereau de livraison hors informations logistiques

Code Conditionnement	Code Unitaire	Quantités Commandées	Quantités Livrées	Mentions Spéciales	Désignation Article	Cartons standards			Cartons Détails	
						Nombre conditionnements	Nombre de cartons	Numéro carton	Nombre conditionnements	Numéro carton
	9854123	120	0	LAR	AB10A flacon de 10 ml					
5897456 5897456	9874512	55	60 50 10	OMA	ARICIDENE 30 mg gélule D.U. 669873 21/12/99 669877 28/02/00	5	1	50	1	109
3568793	9552634	200	100 100 0	SUP	BICILCINE. 50 mg 12548 30/09/98	5	1	20		
5681123 5681123	9821537	5100	5100 2500 2600		CRACPILENE CPE 20 mg D.U 3336658 30/05/01 3536679 30/08/01	5	10	24-33 34-43	2	109
3558798 3558798	9556321	650	500 250 250	LEC	MIRACLEGUERI 500 mg susp 442256 30/07/98 445689 30/06/01	50	5	51-55 56-60		
	9854712	200	200 200		VERIBON 10 mcg cpe 25638 30/05 /98	4	1	61		
5525688 3501756	9858712	500 200	300 300	LEC	MISTIGRI SUSP 10 mg/ml 546565 30/06/99	100	3	62-64		
		Total quantités commandées	Total quantités livrées		Total références articles expédiées	Total cartons standards	Total cartons standards		Total cartons standards	Total cartons détails
		6825	6260		6	36	36		1	1
		Total global cartons				37	37			

LITIGES

OBJECTIFS



- . **Faciliter le travail** grâce à l'utilisation de formulaires normalisés.
- . **Réduire les délais** de communication entre chaque intervenant.
- . **Améliorer la fiabilité** des procédures.
- . **Préparer l'intégration à l'EDI** de cette procédure administrative.

AVANTAGES



Pour le Destinataire

- Disposer d'un formulaire «LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION» présenté sous forme de lettre de réserve
 1. conforme aux dispositions de l'article 105 du code de commerce.
 2. à renvoyer, EN RECOMMANDÉ, de suite au transporteur (dans le cas où l'accomplissement de la formalité de l'article 105c demeure nécessaire).
 3. avec communication (courrier simple, télécopie, Edipharm) simultanée à l'expéditeur (laboratoire, distributeur, dépositaire).
- Disposer également des formulaires pour le "LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LIVRAISON / RÉCEPTION" et pour le "LITIGE SUR FACTURE / AVOIR".
- L'enregistrement des avoirs et/ou factures de régularisation est facilité par la réception d'un exemplaire du formulaire justificatif du litige solutionné que l'expéditeur doit, joindre à ces documents.

Pour les Fabricants

- Identification immédiate du litige.
- Lisibilité améliorée.
- Présence, normalement de TOUS les renseignements nécessaires.
- Identification des personnes concernées, avec leurs coordonnées.
- Communication facilitée entre ces interlocuteurs avec possibilité de supprimer les documents intermédiaires. Par exemple lorsqu'il s'agit de déclencher un avoir ou une facture de régularisation.
- Suppression de la lettre d'envoi de l'avoir ou de la facture de régularisation en joignant une photocopie du formulaire complété.
- Possibilité d'utiliser l'EDI pour le traitement des litiges et la remontée d'information fournie par le message "suivi de livraison".

CLASSIFICATION DES LITIGES



Les litiges peuvent être classés en 3 catégories :

LITIGES TRANSPORTEUR liés à une défectuosité de la prestation de transport et constatés à la réception.

LITIGES FOURNISSEUR liés à une erreur du fournisseur sur la quantité préparée ou la nature des produits.

LITIGES SUR FACTURATION.

Chacun de ces litiges fait l'objet d'un formulaire adapté.

- ▶ Formulaire n° 1 : LITIGE TRANSPORTEUR à la réception
- ▶ Formulaire n° 2 : LITIGE FOURNISSEUR après livraison/réception
- ▶ Formulaire n° 3 : LITIGE sur facturation

Formulaire n° 1

**LITIGE
TRANSPORTEUR À
LA RÉCEPTION**

EN TÊTE DESTINATAIRE

LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION

ETABLISSEMENT

Nom du correspondant



Fax

e-mail

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

LETTRE DE RÉSERVE
AU TRANSPORTEUR LIVREUR
Lettre recommandée / copie à l'EXPÉDITEUR

Date / n° de
COMMANDE
N° BE / BL

DATE RÉCEPTION

N° RÉCÉPISSÉ

POIDS ANNONCÉ

NBRE COLIS ANNONCÉ

MOTIF DU LITIGE

- ((1.01) MANQUANT(s) (1.03) ABIMÉ (s) REFUSÉ(s) EN TOTALITÉ
 (1.02) EN TROP (1.04) ABIMÉ, ACCEPTATION PARTIELLE
 (1.05) AUTRE CAS (à préciser).....

DÉTAIL DES ARTICLES

CODE NORMALISÉ	LIBELLÉ ARTICLE	CODE LITIGE	NBRE COLIS LITIGE	QUANTITÉ LITIGE	QUANTITÉ BO. LIV / EXP	QUANTITÉ RECUE

DEMANDE DU DESTINATAIRE À L'EXPÉDITEUR

pour les produits MANQUANTS / ABIMÉS OU EN TROP

- ÉTABLIR UN AVOIR
 NOUS RETOURNONS → établir un avoir si déjà facturé
 NOUS GARDONS → à facturer si non déjà facturé
 FAITES REPRENDRE / A VOTRE DISPOSITION

COMMENTAIRES :

PIÈCE(s) JOINTE(s) :

RÉCÉPISSÉ DE TRANSPORT AUTRE

DÉTAIL DES PRODUITS

COPIE DE LA LETTRE DE RÉSERVE AU TRANSPORTEUR

RÉPONSE EXPÉDITEUR : (à communiquer à l'établissement de santé et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par

 Fax.....

- AVOIR/FACT. indiquer les références de la pièce.....
 AUTRE : explications :

RELANCE

date.....

LITIGE RÉGULARISÉ

en date du

Commentaires

.....

Cachet, date et signature de l'établissement de santé

EN TÊTE DESTINATAIRE

LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION

ETABLISSEMENT

Nom du correspondant



Fax

e-mail

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

1	
	2
3	
	4
5	
	6
7	

LETTRE DE RÉSERVE
AU TRANSPORTEUR LIVREUR
Lettre recommandée / copie à l'EXPÉDITEUR

8

Date / n° de
COMMANDE
N° BE / BL

9	
	10

DATE RÉCEPTION
N° RÉCÉPISSÉ

11	
	12

POIDS ANNONCÉ

NBRE COLIS ANNONCÉ

13	
	14


MOTIF DU LITIGE

- ((1.01) MANQUÉ) (1.03) ABIMÉ (s) REFUSÉ(s) EN TOTALITÉ
 (1.02) EN DOMMAGE (1.04) ABIMÉ, ACCEPTATION PARTIELLE
 (1.05) ...


CODE	NBRE COLIS LITIGE	QUANTITÉ LITIGE	QUANTITÉ BO. LIV / EXP	QUANTITÉ RECUE

Formulaire Litige transporteur à la réception, Lettre de Réserve au Transporteur Livreur,

En-tête de Lettre

LETTRE RECOMMANDÉE		
EN TÊTE DESTINATAIRE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX FRANCE	8	EN TÊTE TRANSPORTEUR xxx avenue du Club xxxxxx SAINT GIPGERS

Objet : informations générales

- 1 Adresse VILLE de l'établissement de santé concernée par la livraison litigieuse
- 2 Nom du correspondant à joindre à propos de ce litige. Indication du service (facultatif)
- 3 Son numéro de téléphone, de fax et e-mail
- 4 N° de dossier/ référence(s)  références internes du DESTINATAIRE à rappeler à propos de ce dossier
- 5 Date
- 6 **EXPÉDITEUR**

LABORATOIRE,
DÉPOSITAIRE/DISTRIBUTEUR
qui a effectué l'expédition
- 7 Votre code client, s'il en existe un, chez l'expéditeur
Important : son rappel facilite et évite le travail de recherche
- 8 "Fenêtre" pour indication postale du nom et adresse du transporteur voiturier qui a effectué la livraison, destinataire de la lettre de réserve
- 9 Références de l'établissement de santé mentionnées sur la commande
- 10 Références du LABORATOIRE/DÉPOSITAIRE mentionnées sur le bon d'expédition/bon de livraison
- 11 Date de réception des marchandises = date de livraison effective de la marchandise
- 12 N° de récépissé de transport : à mentionner si différent du N° de bon d'expédition/bon de livraison
- 13 Poids annoncés (facultatif)
- 14 Nombre de colis, mentionnés sur le récépissé de transport et/ou le bon d'expédition/bon de livraison

EN TÊTE DESTINATAIRE

LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION

ETABLISSEMENT

Nom du correspondant



Fax

e-mail

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

LETTRE DE RÉSERVE
AU TRANSPORTEUR LIVREUR
Lettre recommandée / copie à l'EXPÉDITEUR

Date / n° de
COMMANDE
N° BE / BL

DATE RÉCEPTION
N° RÉCÉPISSÉ

POIDS ANNONCÉ

NBRE COLIS ANNONCÉ

MOTIF DU LITIGE

- 1.01** MANQUANT(s)
 1.03 ABIMÉ (s) REFUSÉ(s) EN TOTALITÉ
 1.02 EN TROP
 1.04 ABIMÉ, ACCEPTATION PARTIELLE
 1.05 AUTRE CAS (à préciser).....

DÉTAIL DES ARTICLES

CODE NORMALISÉ	LIBELLÉ ARTICLE	CODE LITIGE	NBRE COLIS LITIGE	QUANTITÉ LITIGE	QUANTITÉ BO. LIV / EXP	QUANTITÉ RECUE
1		2	3			
				4	5	6

DEMANDE DU DESTINATAIRE À L'EXPÉDITEUR

pour les produits MANQUANTS / ABIMÉS OU EN TROP

ÉTAT EN AVANCE

RELANCE

date.....

COÛT RÉGULARISÉ

Motif du litige avec le transporteur

Partie complétée par le destinataire.



Cochez la ou les cases correspondante(s) au(x) motif(s) du litige

1.01

Manquant(s) : colis égarés, ou en moins.

1.02

En trop : colis livrés en trop par rapport au nombre de colis mentionnés sur le récépissé de transport et/ou le bon d'expédition/bon de livraison.

1.03

Abimé(s) Refusé(s) en totalité

ou

1.04

Acceptation partielle
d'une partie du contenu d'un colis abimé.

1.05

Autre cas de litige que 1.01, 1.02, 1.03, 1.04.

Important : Il peut y avoir simultanément de motifs différents.

Dans ce cas cochez toutes les cases concernées.

Détail des article(s), colis, quantité(s) en litige



Complétez pour chacune des lignes-article litigieuses :

- Soit les 3 premières colonnes LITIGES : code litige, nombre colis litige, quantité litige.
- Soit le code litige et les 2 dernières colonnes en indiquant la quantité reçue, mentionnée sur le bon d'expédition/le bon de livraison.

1

Six lignes distinctes pour mentionner la liste du (ou des) produit(s) concerné(s) par le litige. Ces six lignes sont nécessaires, par exemple, s'il s'agit du colis DETAIL. Mentionner le nom, la présentation, du produit avec leur code
Exemple : 333 333 0 Aspirine xxx, boîte de 30 comprimés.

2

Code litige : indispensable, il s'agit de rappeler le code de la nature du litige coché ci-dessus : 1.01, 1.02, 1.03, 1.04, 1.05. Ce code permet de distinguer pour chacune des lignes-article mentionnées le motif du litige.

3

Nombre de colis : sur le(s)quel(s) porte(nt) le litige.
Exemple : 1 colis manquant et/ou 2 colis abimés.

4

Quantité litige : à préciser pour CHACUNE des lignes-article concernées par le litige.

5

Quantité indiquée sur le bon d'expédition/le bon de livraison.

6

Quantité reçue.

Ces deux dernières informations sont facultatives.

LES

LIBELLÉ ARTICLE

NBR
LITIGE

DEMANDE DU DESTINATAIRE À L'EXPÉDITEUR

pour les produits MANQUANTS / ABIMÉS OU EN TROP

ÉTABLIR UN AVOIR

1 NOUS RETOURNONS → établir un avoir si déjà facturé

NOUS GARDONS → à facturer si non déjà facturé

FAITES REPRENDRE / A VOTRE DISPOSITION

COMMENTAIRES :

PIÈCE(s) JOINTE(s) :

2

RÉCÉPISSÉ DE TRANSPORT AUTRE

DÉTAIL DES PRODUITS

COPIE DE LA LETTRE DE RÉSERVE AU TRANSPORTEUR

RÉPONSE EXPÉDITEUR : (à communiquer à l'établissement de santé et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : **5** Litige suivi par



Fax **6**

AVOIR/FACT. indiquer les références de la pièce.....

AUTRE : explications :

RELANCE

date.....

LITIGE RÉGULARISÉ

en date du

Commentaires

3

Cachet, date et signature de l'établissement de santé

4

Demande du destinataire à l'expéditeur

Partie complétée par le destinataire

- 1 Cochez la ou les cases correspondant à la demande indiquée conforme à votre choix :

Nota : il peut y avoir en cas de simultanéité de motifs différents pour un même litige à cocher la case de votre choix pour les manquants, abîmés, ET également, à cocher la case de votre choix pour les produits reçus en trop.
- 2 Bien cocher la case indiquant que vous joignez la photocopie du récépissé de transport émargé avec mention dans les réserves, des dommages existants constatés au moment de la livraison.
- 3 Partie réservée aux services administratifs du destinataire.
- 4 Cachet, date, et signature du destinataire.

Réponse expéditeur

Partie complétée par l'expéditeur

RECOMMANDATION IMPORTANTE

- Il est demandé à l'expéditeur, de joindre une photocopie du formulaire complété à l'avoir/la facture de régularisation envoyé(e) au destinataire.

- 5 Date de solution du litige.
- 6 Nom et n° de téléphone et de fax du correspondant à joindre à propos de ce litige.

Formulaire n° 2

**LITIGE FOURNISSEUR APRÈS
LIVRAISON / RÉCEPTION**

EN TÊTE DESTINATAIRE

LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LIVRAISON / RÉCEPTION

ETABLISSEMENT

Nom du correspondant



Fax

e-mail

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

EXPÉDITEUR

Date / n° de
COMMANDE

DATE RÉCEPTION

MOTIF DU LITIGE

- (2.01) CASSE / produits abimé(s) tâché(s)
- (2.02) PRODUITS MANQUANTS → par rapport au B. EXP / LIV.
- (2.03) PRODUITS EN TROP → par rapport à la CDE → non commandé(s)
- (2.04) Carton standard INCOMPLET
- (2.05) MODÈLE ERRONÉ → hôpital → export → échantillon
- (2.06) DATE PÉREMPTION trop proche
- (2.07) DÉFAUT DE FAB. / DE COND. / D'ÉTIQUETAGE préciser.....
- (2.08) AUTRE CAS préciser.....

DÉTAIL DES ARTICLES

CODE NORMALISÉ	LIBELLÉ ARTICLE	CODE LITIGE	QUANTITÉ LITIGE	QUANTITÉ COMMANDÉE	QUANTITÉ BO. LIV / EXP	QUANTITÉ RECUE	N° LOT / PÉREMPTION

DEMANDE DU DESTINATAIRE À L'EXPÉDITEUR

- pour les produits MANQUANTS / ABIMÉS
ne pas effectuer d'envoi complémentaire
 - MANQUANTS → nous adresser un avoir si déjà facturé
 - ABIMÉS → nous détruisons sauf avis contraire sous huit jours
- pour les produits EN TROP OU NON COMMANDÉS
 - NOUS GARDONS → à facturer si non déjà facturé
 - NOUS RETOURNONS
 - FAITES PRENDRE / A VOTRE DISPOSITION } établir un avoir si déjà facturé

- RELANCE
date.....
- LITIGE RÉGULARISÉ
en date du
- Commentaires
.....

RÉPONSE EXPÉDITEUR : (à communiquer à l'établissement de santé et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par
Fax.....

- AVOIR/FACT. indiquer les références de la pièce.....
- AUTRE : explications :

Cachet, date et signature de l'établissement de santé

EN TÊTE DESTINATAIRE

LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LIVRAISON / RÉCEPTION

ETABLISSEMENT

Nom du correspondant



Fax

e-mail

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

1

EXPÉDITEUR

Date / n° de
COMMANDE

	1
N° BE / BL	

DATE RÉCEPTION

2

MOTIF DU LITIGE

- (2.01) CASSE / produits abimé(s) tâché(s)
- (2.02) PRODUITS MANQUANTS → par rapport au B. EXP / LIV. **3**
- (2.03) PRODUITS EN TROP → par rapport à la CDE → non commandé(s)
- (2.04) Carton standard INCOMPLET
- (2.05) MODÈLE ERRONÉ → hôpital → export → échantillon
- (2.06) DATE PÉREMPTION trop proche
- (2.07) DÉFAUT DE FAB. / DE COND. / D'ÉTIQUETAGE (2.08) AUTRE CAS
 préciser..... préciser.....

DÉTAIL DES ARTICLES

CODE NORMALISÉ	LIBELLÉ ARTICLE	CODE LITIGE	QUANTITÉ LITIGE	QUANTITÉ COMMANDÉE	QUANTITÉ BO. LIV / EXP	QUANTITÉ RECUE	N° LOT / PÉREMPTION

DEMANDE DU DESTINATAIRE À L'EXPÉDITEUR

- pour les produits MANQUANTS / ABIMÉS
 ne pas effectuer d'envoi complémentaire
- MANQUANTS → nous adresser un avoir si déjà facturé
- ABIMÉS → nous détruisons sauf avis contraire sous huit jours
- pour les produits EN TROP OU NON COMMANDÉS
- NOUS GARDONS → à facturer si non déjà facturé
- NOUS RETOURNONS
- FAITES REPRENDRE / A VOTRE DISPOSITION } établir un avoir si déjà facturé

RELANCE
 date.....

LITIGE RÉGULARISÉ
 en date du

Commentaires

RÉPONSE EXPÉDITEUR : (à communiquer à l'établissement de santé et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Cachet, date et signature de l'établissement de santé

Date : Litige suivi par
 Fax.....

- AVOIR/FACT. indiquer les références de la pièce.....
- AUTRE : explications :
-
-

Formulaire Litige Fournisseur après livraison / réception

- Objet

- 1 Idem formulaire n°1.
Lettre à envoyer uniquement à l'expéditeur des produits identifié par l'établissement de santé.
- 2 Date de réception (facultatif).

- Motif du litige

- 3 Pour l'établissement de santé.
- ▶ Cochez la ou les cases correspondante(s) au(x) motif(s) du litige constaté.P

Important :

De même que pour le litige transporteur, il peut y avoir simultanété de plusieurs motifs différents,

Dans ce cas, cochez les cases concernées.
Exemple : Produits en trop dans le colis détail ET modèle erroné,
si des boîtes "modèle échantillon" ont été mises par erreur dans le carton.

- Détail des articles

Pour cette rubrique, compléter à l'identique à celui du formulaire n°1.

- Demande de l'établissement de santé à l'expéditeur

Pour cette rubrique, compléter à l'identique à celui du formulaire n°1.

- Réponse expéditeur

Pour cette rubrique, compléter à l'identique à celui du formulaire n°1.

- Il est souhaitable que le formulaire soit adressé à l'expéditeur environ dans les 15 jours suivant la réception pour une solution du litige dans le mois courant. Selon les cas, l'expéditeur est habilité par le fournisseur à effectuer le traitement du litige et se confond avec lui. Dans les autres cas, prévenir l'expéditeur et le fournisseur.

Formulaire n° 3
**LITIGE SUR
FACTURE / AVOIR**

EN TÊTE DESTINATAIRE

LITIGE SUR FACTURE / AVOIR

ETABLISSEMENT

Nom du correspondant



Fax

e-mail

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

EXPÉDITEUR

FACTURE / AVOIR N°

DATE

MONTANT TTC

MOTIF DU LITIGE

NUMÉRO DE COMMANDE

MONNAIE UTILISÉE

Franc Euro

- (3.01) Facture non reçue - Demande de duplicata
 (3.02) Demande de la référence de la commande
 (3.03) Différence entre quantité livrée et facturée

CODE NORMALISÉ	LIBELLÉ ARTICLE	NUMÉRO DE LOT	QUANTITÉ FACTURÉE	QUANTITÉ RECUE

(3.04) Facture établie en double avec fact. n°..... du..... Montant TTC.....

(3.05) Mode de règlement erroné : explication

APPLIQUÉ	AU LIEU DE

- (3.06) Echéance
 (3.07) Escompte de règlement
 (3.08) Taux de remise
 (3.09) Barème d'écart
 (3.10) Taux de TVA
 (3.11) Prix unitaire produit
 (3.12) Frais de port livraison franco montant contesté
 (3.13) Demande d'avoir

RÉPONSE FOURNISSEUR : (à communiquer à l'établissement de santé et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par Fax.....

AVOIR/FACT.JOINT.....

AUTRE : explications :

LITIGE RÉGULARISÉ
 en date du.....
 Commentaires.....

RELANCE
 date.....

EN TÊTE DESTINATAIRE

LITIGE SUR FACTURE / AVOIR

ETABLISSEMENT

Nom du correspondant



Fax

e-mail

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

1

EXPÉDITEUR

FACTURE / AVOIR N° 2

DATE 2

MONTANT TTC

MOTIF DU LITIGE

NUMÉRO DE COMMANDE

MONNAIE UTILISÉE

Franc Euro

- (3.01) Facture non reçue - Demande de duplicata
- (3.02) Demande de la référence de la commande
- (3.03) Différence entre quantité livrée et facturée

CODE NORMALISÉ	LIBELLÉ ARTICLE	NUMÉRO DE LOT	QUANTITÉ FACTURÉE	QUANTITÉ RECUE

- (3.04) Facture établie en double avec fact. n°..... du..... Montant TTC.....
- (3.05) Mode de règlement erroné : explication

- (3.06) Echéance
- (3.07) Escompte de règlement
- (3.08) Taux de remise
- (3.09) Barème d'écart
- (3.10) Taux de TVA
- (3.11) Prix unitaire produit
- (3.12) Frais de port livraison franco montant contesté
- (3.13) Demande d'avoir

APPLIQUÉ	AU LIEU DE

RÉPONSE FOURNISSEUR : (à communiquer à l'établissement de santé et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par Fax.....

- AVOIR/FACT.JOINT.....
- AUTRE : explications :.....

LITIGE RÉGULARISÉ en date du..... 3
Commentaires.....

RELANCE date.....

Formulaire Litige Fournisseur sur facture / avoir

1 - Idem formulaire n°1 et 2.

Lettre à envoyer uniquement au responsable de la facturation identifié par l'établissement de santé.

2 - Numéro de facture ou avoir correspondant.

- Date d'établissement de cette pièce.

- Montant TTC de la pièce.

- Référence de la commande d'origine.

- Motif du litige

Cocher les cases correspondantes.

- Réponse du fournisseur

Renseigner les informations demandées.

3 - Cadre réservé aux services administratifs du destinataire

- A laisser en blanc par le fournisseur.



Club Inter Pharmaceutique

Tour Framatome - 1, place de la Coupole - 92084 Paris La Défense Cedex
Tél. : 01.47.96.41.00 - Télécopie : 01.47.96.41.99

OBJECTIFS



