

Normalisation du traitement des litiges Etablissement de santé/fournisseur

Contributeurs / Auteurs

Cette recommandation est le résultat du travail du groupe projet composé des professionnels suivants :

Laboratoires pharmaceutiques et fabricants :

ABBOTT France
AGUETTANT
APPAMED
B BRAUN MEDICAL
BAXTER
BAYER SANTE
BOEHRINGER INGELHEIM FRANCE
BOUCHARA RECORDATI
BRISTOL MYERS SQUIBB
COLOPLAST
GENOPHARM
GLAXO SMITHKLINE
JANSSEN CILAG
LEEM
LFB BIOMEDICAMENTS
LILLY FRANCE SA
LOHMANN ET RAUSCHER
NOVARTIS PHARMA SA
NOVO NORDISK
NUTRICIA NUTRITION CLINIQUE
OCTAPHARMA
PFIZER
PIERRE FABRE MEDICAMENT
ROCHE
SANOFI AVENTIS France
SMITH ET NEPHEW SA
SNITEM
SOLVAY PHARMA
TERUMO

Dépositaires :

ALLOGA France
ARVATO SERVICES HEALTHCARE
CENTRE SPECIALITES
PHARMACEUTIQUES
DEPOLABO
WINCANTON

Répartiteurs :

ALLIANCE HEALTHCARE
CERP France
CERP Rouen
CSRP
OCP REPARTITION

Syndicats de pharmaciens hospitaliers et associations :

SNPHPU
SYNPREFH
EURO PHARMAT
PHAST
ABCPH (Brie-Champagne)
ADPHSO (Charente Poitou)
APHCA (Champagne Ardenne)
APHNED (Nord Pas de Calais)
ORPHEM

Etablissements de santé :

Assistance Publique - Hôpitaux de Paris
CASH Nanterre (Centre Accueil et Soins hospitaliers)
CH Beaune (Hospices Civils de Beaune)
CH Compiègne
CH Digne
CH Dunkerque
CH Jacques Cœur (Bourges)
CH Riom
CH Saint-Jean d'Angely – Hôpital Saint-Louis
CH Troyes – Hôpital des Hauts du Clos
CH Meaux
CH Valenciennes
CHR Metz-Thionville
CHU Strasbourg (Hôpitaux Universitaires)
CHU Lyon (Hospices Civils)
CHU Nancy
CHU Besançon
CHU Dijon
CHU Nantes
CHU Poitiers
CHU Rouen
CHU Tours
Vitalia

Partenaires des établissements de santé :

CACIC
CAHPP
GMSIH

Introduction

Dans le cadre de la mission de normalisation des échanges interprofessionnels du CIP/ACL, les partenaires de la chaîne de distribution pharmaceutique, fournisseurs-dépositaires-répartiteurs-établissements de santé, ont défini une normalisation des échanges, applicable au traitement des litiges.

La responsabilité pharmaceutique des flux logistiques de marchandises implique les fournisseurs et les destinataires. Un litige peut être déclaré par le destinataire si un défaut est constaté à la livraison des marchandises ou à la réception des factures ou des avoirs.

Afin de faciliter les relations interprofessionnelles en cas de litige, deux procédures permettant de disposer de formulaires normalisés sont décrites dans ce document : le « litige à la Réception/livraison » et le « litige sur facture/avoir ».

Ce document est complémentaire des Cahiers CIP/ACL (n°9, 10 et 11), décrivant les opérations

relatives à l'exécution d'une commande : le bon de commande, la réception et le bon de livraison.

Objectif

L'objectif de ce document est de proposer une normalisation du traitement des litiges, permettant aux partenaires de disposer de formulaires standardisés. Pour les litiges déclarés aux fournisseurs à la réception/livraison, la normalisation est fondée sur une codification claire des différents cas de litiges.

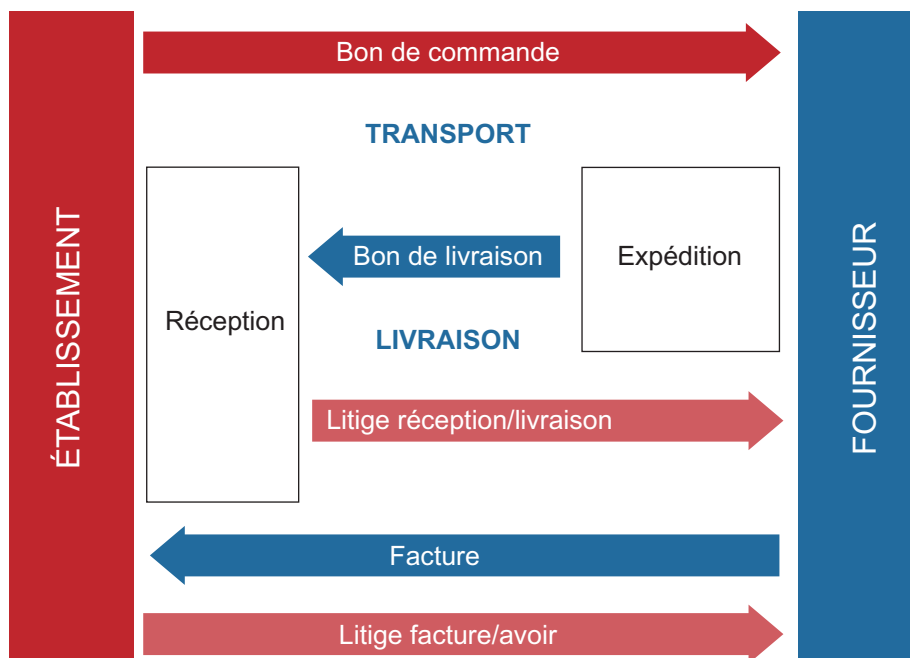
Les litiges sont déclinés en motifs, sous-motifs et précisions associées qui peuvent être renseignés à la ligne article dans les formulaires. Cette codification prépare l'intégration à l'EDI des procédures de traitement des litiges.

Document de référence : brochure Relations Etablissements de santé / Fournisseurs, chapitre traitement des litiges (décembre 2000).

Définition

Un litige peut être déclaré par l'établissement de santé au fournisseur lorsque les éléments réceptionnés ne correspondent pas qualitativement ou quantitativement à ceux attendus.

La déclaration d'un litige intervient éventuellement en fin d'une suite logique d'échanges de documents liés à la commande.



Avantages

Pour les établissements de santé et à la déclaration des litiges factures

Les établissements de santé disposent de deux formulaires normalisés distincts, adaptés à la déclaration des litiges à la réception/livraison et des litiges factures.

L'enregistrement des avoirs et/ou factures de régularisation est facilité si le fournisseur joint à ces documents le formulaire complété justificatif du litige régularisé.

La normalisation de cette procédure permet de préparer son intégration à l'EDI pour automatiser le processus.

Pour les fabricants

Disposer de formulaires normalisés complétés améliore la lisibilité des informations nécessaires au traitement des litiges. Le litige et les personnes concernées sont immédiatement identifiés.

Le formulaire seul apporte l'ensemble des informations nécessaires, il facilite la communication entre les partenaires.

Les documents intermédiaires peuvent être supprimés. Par exemple, à l'émission d'un avoir ou d'une facture de régularisation, la lettre d'envoi de régularisation peut être supprimée si une copie du formulaire complété est jointe.

La normalisation prépare l'automatisation de la procédure de traitement des litiges. Elle ouvre la possibilité d'utiliser l'EDI et la remontée d'information fournie par le message « Accusé de réception livraison ».

Classification des litiges

Les litiges déclarés par l'établissement de santé au fournisseur peuvent être classés en deux catégories :

- Les **LITIGES A LA RECEPTION /LIVRAISON** sont liés à une erreur qui peut provenir :
 - de l'hôpital : erreur de commande (référence, CIP, UCD, quantités, boitage erronés), de lieux de livraison/facturation, de référence marché/prix, de laboratoire (nom, n°fax, code EDI...)....
 - du fournisseur : erreur de saisie, de retranscription de commande, de préparation de commande, incident de transport...
- Les **LITIGES SUR FACTURATION/AVOIR**.

Pour les litiges déclarés à la réception/livraison, un dictionnaire de motifs, sous-motifs et précisions associées est défini ainsi que les liens possibles entre les items de ce dictionnaire.

Ces éléments sont intégrés dans les consignes d'utilisation du formulaire et intégrables dans les messages dématérialisés.

Dictionnaire des litiges à la réception/livraison

Formulaires et consignes d'utilisation

Voir pages suivantes.

Dictionnaire des litiges à la Réception/Livraison

Motif du litige		Sous-motif associé		Précision associée		Circonstance d'utilisation			
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation				
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	01	AUT	Autre précision	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise abîmée dans colis intact extérieurement et avec un sous-motif différent des autres cas proposés -> à décrire en commentaire.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	01	AUT	Autre précision	2	RECOM	Faire un envoi complémentaire Faire avoir	Marchandise abîmée dans colis intact extérieurement et avec un sous-motif différent des autres cas proposés -> à décrire en commentaire.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	03	ECR	Eventré, Ecrasé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise abîmée écrasée dans colis intact extérieurement.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	03	ECR	Eventré, Ecrasé	3	COMPL	Faire un envoi complémentaire Faire avoir	Marchandise abîmée écrasée dans colis intact extérieurement.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	06	MOU	Mouillé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise mouillée dans colis intact extérieurement (ex : condensation, pains de glace non étanche...).
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	06	MOU	Mouillé	3	COMPL	Faire un envoi complémentaire Faire avoir	Marchandise mouillée dans colis intact extérieurement (ex : condensation, pains de glace non étanche...).
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	08	TCO	Traces de coulure, Taches	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise tachée, souillée dans colis intact extérieurement (ex : sirops ou solutions, graisse, encre...).
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	08	TCO	Traces de coulure, Taches	3	COMPL	Faire un envoi complémentaire Faire avoir	Marchandise tachée, souillée dans colis intact extérieurement (ex : sirops ou solutions, graisse, encre...).
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	16	SCO	Arraché par adhésif	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise avec traces d'adhésif sur les boîtes dans colis intact extérieurement.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	16	SCO	Arraché par adhésif	3	COMPL	Faire un envoi complémentaire Faire avoir	Marchandise avec traces d'adhésif sur les boîtes dans colis intact extérieurement.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	17	TNC	Température non conforme	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise dont la T° contrôlée en réception n'est pas conforme à ce qui a été convenu avec le laboratoire pour les produits à T° dirigée.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	17	TNC	Température non conforme	3	COMPL	Faire un envoi complémentaire Faire avoir	Marchandise dont la T° contrôlée en réception n'est pas conforme à ce qui a été convenu avec le laboratoire pour les produits à T° dirigée.
202	PM	PRODUIT(S) MANQUANT(S) DANS CARTON DE DETAIL	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Le nombre de colis est conforme au réceptionné et : - produit manquant dans un colis <u>Détail</u> - colis complet manquant par rapport au BL Si produit manquant dans un colis Standard, utiliser le motif «C1»

Motif du litige		Sous-motif associé		Précision associée		Circonstance d'utilisation	
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation		
202	PM	PRODUIT(S) MANQUANT(S) DANS CARTON DE DETAIL	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	3 COMPL Faire un envoi complémentaire Faire avoir	Le nombre de colis est conforme au récépissé et : - produit manquant dans un colis Détail - colis complet manquant par rapport au BL Si produit manquant dans un colis Standard, utiliser le motif «C1»
203	TP	PRODUITS EN TROP	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	4 GARDE Nous gardons / A facturer	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle du BL. Le nombre de colis est conforme au récépissé. Produit conservé.
203	TP	PRODUITS EN TROP	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	5 A REPR A reprendre / Faire avoir	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle du BL. Le nombre de colis est conforme au récépissé. Produit non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
203	TP	PRODUITS EN TROP	10	CDE	Par rapport à la Commande	5 A REPR A reprendre / Faire avoir	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle de la commande. La quantité reçue est conforme au BL. Produit non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
203	TP	PRODUITS EN TROP	10	CDE	Par rapport à la Commande	4 GARDE Nous gardons / A facturer	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle de la commande. La quantité reçue est conforme au BL. Produit conservé.
203	TP	PRODUITS EN TROP	11	NCD	Non commandé(s)	5 A REPR A reprendre / Faire avoir	Produit non commandé. Le produit et la quantité sont conformes au BL. Le nombre de colis et l'adresse sont conformes. Produit non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
203	TP	PRODUITS EN TROP	11	NCD	Non commandé(s)	4 GARDE Nous gardons / A facturer	Produit non commandé. Le produit et la quantité sont conformes au BL. Le nombre de colis et l'adresse sont conformes. Produit conservé.
204	CI	CARTON STANDARD INCOMPLET					Produit(s) manquant(s) dans un colis standard.
205	ME	MODELE ERRONE	02	ECH	Echantillon gratuit	5 A REPR A reprendre / Faire avoir	Produit avec mention «Gratuit».
205	ME	MODELE ERRONE	04	EXP	Présentation Export	5 A REPR A reprendre / Faire avoir	Produit avec mention «Export».
205	ME	MODELE ERRONE	18	LOT	N° Lot non conforme au BL/AE	4 GARDE Nous gardons / A facturer	Produit dont le N° lot /Date de péremption livré n'est pas celui transmis par le BL/AE EDI ou BL papier. Ce motif de litige doit générer chez le laboratoire une démarche qualité. S'assurer que le N° de lot est commercialisable.

Motif du litige		Sous-motif associé		Précision associée		Circonstance d'utilisation
Code	Abrégié	Désignation	Code	Abrégié	Désignation	
206	PC	DATE PEREMPTION TROP PROCHE				Produit dont la date de péremption est < au délai d'acceptation du produit en réception, sauf accord exceptionnel. En général, produit dont la date de péremption est < 6 mois.
207	DF	DEFAULT	12	FAB	Défaut de Fabrication	Produit défectueux en raison d'une anomalie de fabrication. Ex : bouchon mal vissé, pulvérisateur qui ne fonctionne pas,...
207	DF	DEFAULT	13	CON	Défaut de Conditionnement	Produit dont le conditionnement est défectueux. Ex : inscription sur le boitage mal imprimée, marquage non conforme (code barres 39 au lieu de Datamatrix, marquage illisible)...
207	DF	DEFAULT	14	ETI	Défaut d'Etiquetage	Produit dont l'étiquetage sur le conditionnement est défectueux. Ex : vignette non conforme, décollée ou mal collée, de mauvaise couleur...
207	DF	DEFAULT	15	PRX	Prix non conforme	Produit dont le prix public TTC sur la vignette est non-conforme à la législation.
210	EDF	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU FOURNISSEUR				Colis avec une adresse différente. Colis conservé
210	EDF	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU FOURNISSEUR				Colis avec une adresse différente, Colis non conservé A faire reprendre aux frais du laboratoire.
220	EDE	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE A L'ETABLISSEMENT				Colis conservé
220	EDE	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE A L'ETABLISSEMENT				Colis non conservé A faire reprendre sous réserve de l'accord du laboratoire.
221	ECE	ERREUR DE COMMANDE DUE A L'ETABLISSEMENT				Colis non conservé A faire reprendre sous réserve de l'accord du laboratoire.

Traitement du cas particulier : livraison d'un produit à la place d'un autre

Sur le produit commandé non reçu, déclarer un litige : motif PM (202), sous-motif BL (9), précision Recom (2)

Sur le produit reçu à la place déclarer un litige : motif TP (203), sous-motif NCD (11), Précision Garde (4) ou A repr (5)

LITIGE A LA LIVRAISON/RECEPTION

PAGE XY

1

ETABLISSEMENT (client) Nom : Adresse : Contact : E-mail : Tél : Fax :		LITIGE N° : Date :		EXPEDITION N° BL : Date :		FOURNISSEUR Nom : Adresse : Contact : E-mail : Tél : Fax :	
COMMANDE N° : Date :		RECEPTION N° : Date :		RECEPTION N° : Date :		RECEPTION N° : Date :	

Code ■ CIP/ACL/GTIN ■ UCD/PPUI	Désignation article (Libellé, lot, péremption)	Code motif du litige	Code sous-motif associé	Code précision associé	N° carton litige	Quantité commandée	Quantité expédiée (BE/ BL)	Quantité reçue conforme
8	9 ARICIDENE 30 mg gélule A69873 21/12/14	201	03	11 2	12 50	13 6	14 6	15 1
OU (En UCD/PPUI) 3400898745125	ARICIDENE 30 mg gélule A69873 21/12/14	201	03	2	50	60	60	10

PIECE(S) JOINTE(S) Réceptionné du transport <input type="checkbox"/> Bon de Livraison <input type="checkbox"/>		REPOSE FOURNISSEUR Date : Dossier suivi par : Avoir/facture joint <input type="checkbox"/> Réf :		E-mail : Autre :		Tél :	
---	--	---	--	---------------------	--	-------	--

RELANCES Date : Date :		Personne contactée : Personne contactée :		CLOTURE DU LITIGE Date : Commentaires :		Commentaires :	
-------------------------------------	--	--	--	--	--	----------------	--

Consignes d'utilisation du formulaire litige à la livraison/réception

ENTETE

- 1 Nature du document, et pagination de type page xy
- 2 ETABLISSEMENT CLIENT concerné par la livraison et qui déclare le litige. Préciser :
 - Le nom et l'adresse de l'établissement (établissement de santé, établissement médico-social, EHPAD...)
 - Le nom et les coordonnées du correspondant (contact)
- 3 LITIGE : numéro du dossier litige attribué par l'établissement et date
- 4 Références mentionnées sur la COMMANDE : numéro et date
- 5 EXPEDITION : références mentionnées sur le bordereau d'expédition ou de livraison : numéro et date
- 6 Date de RECEPTION des marchandises : date de livraison effective de la marchandise
- 7 FOURNISSEUR destinataire du litige. Préciser :
 - Le nom et l'adresse du fournisseur
 - Le nom et les coordonnées du correspondant (contact)

* Dans le cadre de la mise en œuvre de la traçabilité des médicaments humains, l'AFSSAPS a retenu le principe de l'évolution de la codification des présentations du code CIP de 7 à 13 caractères et l'évolution du marquage des conditionnements extérieurs du code à barres 39 vers un Data Matrix supportant les informations : CIP13, numéro de lot et date de péremption (cf. avis paru au JO du 16 mars 2007). Un accord entre le CIP et GSI réserve le préfixe 3400 à l'attribution des codes CIP13 – UCD13 et permet l'intégration des codes CIP7 – UCD7 actuels dans un code CIP13 – UCD13. Cf. site www.ucdclip.org Pour les dispositifs médicaux et autres produits de santé, l'évolution du code ACL7 vers un code ACL13 ou GTIN est recommandée

Liste des codes motifs, sous-motifs et précisions associées

Se reporter au dictionnaire pour les circonstances d'utilisation et les associations possibles

MOTIF DU LITIGE	SOUS-MOTIF ASSOCIE	PRECISION ASSOCIEE
201 – Produit(s) abimé(s)	01 – Autre précision	2 – Ne pas effectuer d'envoi complémentaire
202 – Produit(s) manquant(s)	02 – Echantillon gratuit	- Faire avoir/Nous recommandons
203 – Produit(s) en trop	03 – Eventré. Ecrasé	3 – Faire envoi complémentaire/ Faire avoir
204 – Carton standards incomplet	04 – Présentation export	4 – Nous gardons/A facturer
205 – Modèle erroné	05 – Mouillé	5 – A reprendre/Faire avoir
206 – Date de péremption trop proche	08 – Traces de coulures. Taches	
207 – Défaut destinataire due au fournisseur	09 – Par rapport au BE/BL	
210 – Erreur de destinataire due au fournisseur	10 – Par rapport à la commande	
220 – Erreur de destinataire due à l'établissement	11 – Non commandé	
221 – Erreur de commande	12 – Défaut de fabrication	
	13 – Défaut de conditionnement	
	14 – Défaut d'étiquetage	
	15 – Prix non conforme	
	16 – Arraché par adhésif	
	17 – Température non conforme	
	18 – N° lot non conforme au BE/BL	

TABLEAU

Compléter tout ou partie des colonnes pour chacune des lignes articles litigieuses. Prévoir sous chaque ligne article l'insertion de sous-lignes pour gérer les commentaires, les numéros de lot et les dates de péremption. Lorsque le nombre d'articles n'entre pas dans le cadre, prévoir la création d'une nouvelle page

CODE : choisir le code conditionnement (CIP/ACL/GTIN*) ou unitaire (UCD/PPUI) à 13 caractères identifiant l'article.

DESIGNATION ARTICLE : préciser le libellé correspondant au code conditionnement, le numéro de lot et la date de péremption (utiliser une sous-ligne si nécessaire)

CODES MOTIFS, SOUS-MOTIFS et PRECISION ASSOCIEES : se reporter à la liste figurant ci-dessous

CODE MOTIF ET SOUS-MOTIF DU LITIGE : inscrire à chaque ligne article, le code du motif et le code du sous-motif choisis dans la liste à l'aide du dictionnaire. Exemple : motif 201 pour « produit abimé » et sous-motif associé » 03 pour « eventré, écrasé »

CODE PRECISION ASSOCIEE : inscrire à chaque ligne article, le code de la suite à donner au litige, choisi dans la liste à l'aide du dictionnaire. Exemple : 2 pour « ne pas effectuer d'envoi complémentaire – Faire avoir – Nous recommandons »

N°CARTON LITIGE : précisé dans le bon d'expédition/bon de livraison (BE/BL) et sur lequel porte le litige

QUANTITE COMMANDEE : indiquée sur le Bon de commande, exprimées en CIP/ACL/GTIN ou en UCD/PPUI (cf. 8)

QUANTITE EXPEDIEE : indiquée sur le BE/BL, exprimées en CIP/ACL/GTIN ou en UCD/PPUI (cf. 8)

QUANTITE RECUE CONFORME : exclure les quantités livrées non conformes, exprimées en CIP/ACL/GTIN ou en UCD/PPUI (cf. 8)

PIED DE PAGE

PIECE JOINTE : bien cocher la case indiquant le type de pièce jointe : photocopie du bon de livraison et/ou récépissé de transport émargé avec mention dans les réserves des dommages existants constatés au moment de la livraison

REPOSE FOURNISSEUR : indiquer la date de régularisation du litige, le nom et les coordonnées du correspondant à joindre à propos de ce litige, les références du fournisseur mentionnées sur la facture ou sur l'avoir

RECOMMANDATION IMPORTANTE : il est demandé au fournisseur de joindre une photocopie du formulaire litige complété avec l'avoir ou la facture de régularisation envoyé à l'établissement de santé

RELANCE ET CLOTURE DU LITIGE : partie réservée aux services administratifs de l'établissement de santé

LITIGE SUR FACTURE/AVOIR

PAGE XY

1	
<p>ETABLISSEMENT (client)</p> <p>Nom : _____</p> <p>Adresse : _____</p> <p>Contact : _____</p> <p>E-mail : _____</p> <p>Tél : _____</p> <p>Fax : _____</p>	<p>LITIGE 3</p> <p>N° : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>FACTURE/AVOIR 4</p> <p>N° : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>Montant TTC : _____</p>
<p>COMMANDE 5</p> <p>N° : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>EXPEDITION 6</p> <p>N° BE/BL : _____</p> <p>Date : _____</p>	<p>FOURNISSEUR 7</p> <p>Nom : _____</p> <p>Adresse : _____</p> <p>Contact : _____</p> <p>E-mail : _____</p> <p>Tél : _____</p> <p>Fax : _____</p>

MOTIF DU LITIGE **8**

Cocher pour les motifs suivants :

301 – Facture non reçue – Demande de duplicata

302 – Demande de référence de la commande

304 – Facture en double avec facture n°
du.....Montant TTC.....

Compléter tout ou partie du tableau pour les motifs suivants :

314 – Autre (préciser) :

Code conditionnement (CIP/ACL/GTIN)	Libellé article	Code motif du litige	Marché	Lot	Facturé/ Appliqué	Livré/ Au lieu de
9		11		13	14	15
10		12				

PIECE(S) JOINTE(S) **16**

Réception du transport

Facture/avoir

REPONSE FOURNISSEUR

Date : _____ Dossier suivi par : **17** _____ E-mail : _____ Tél : _____

Nouvel avoir/facture joint Réf : _____ Autre : _____

RELANCES

Date : _____ Personne contactée : _____

Date : _____ Personne contactée : _____

CLOTURE DU LITIGE

18 Date : _____ Commentaires : _____

Consignes d'utilisation du formulaire litige sur facture/avoir

ENTETE

- 1 Nature du document, et pagination de type page xy
- 2 ETABLISSEMENT CLIENT concerné par la livraison et qui déclare le litige. Préciser :
 - Le nom et l'adresse de l'établissement (établissement de santé, établissement médico-social, EHPAD...)
 - Le nom et les coordonnées du correspondant (contact)
- 3 LITIGE : numéro du dossier litige attribué par l'établissement et date
- 4 Références mentionnées sur la FACTURE ou sur l'AVOIR. Préciser :
 - Le numéro
 - La date
 - Le montant TTC de la facture ou de l'avoir
- 5 EXPEDITION : références mentionnées sur le bordereau d'expédition ou de livraison : numéro et date
- 6 Références mentionnées sur la COMMANDE : numéro et date
- 7 FOURNISSEUR destinataire du litige. Préciser :
 - Le nom et l'adresse du fournisseur
 - Le nom et les coordonnées du correspondant (contact)
- 8 Liste des MOTIFS DE LITIGE
 Cocher le motif de litige pour les motifs 301, 302 ou 304. Compléter le tableau en inscrivant à chaque ligne article le code motif pour les motifs 303, 310, 311, 312, 314

**Dans le cadre de la mise en œuvre de la traçabilité des médicaments humains, l'AFSSAPS a retenu le principe de l'évolution de la codification des présentations du code CIP de 7 à 13 caractères et l'évolution du marquage des conditionnements extérieurs du code à barres 39 vers un Data Matrix supportant les informations : CIP13, numéro de lot et date de péremption (cf. avis paru au JO du 16 mars 2007). Un accord entre le CIP et GST réserve le préfixe 3400 à l'attribution des codes CIP13 – UCD13 et permet l'intégration des codes CIP7 – UCD7 actuels dans un code CIP13 – UCD13. Cf. site www.uccdcip.org Pour les dispositifs médicaux et autres produits de santé, l'évolution du code ACL7 vers un code ACL13 ou GTIN est recommandée*

TABEAU

Compléter selon le motif, tout ou partie du tableau pour chacune des lignes articles litigieuses. Lorsque le nombre d'articles n'entre pas dans le cadre, prévoir la création d'une nouvelle page avec les mêmes entêtes.

- 9 **CODE CONDITIONNEMENT*** : indiquer le code à 13 caractères identifiant l'article : CIP, ACL ou GTIN.
- 10 **LIBELLE ARTICLE** : préciser le libellé correspondant au code conditionnement,
- 11 **CODE MOTIF** : inscrire le code motif à chaque ligne article concernée.
- 12 **MARCHE** : indiquer la référence du marché
- 13 **LOT** : indiquer le numéro de lot concerné par le litige
- 14 **FACTURE/APPLIQUE** :
 A compléter pour les différences de quantité constatées entre la facturation et la livraison. Indiquer la quantité facturée dans cette colonne et compléter la colonne suivante par la quantité livrée.
 A compléter pour les taux de TVA, les prix unitaire ou les frais de port non conformes aux conditions initialement prévues (appliqués au lieu de). Indiquer le taux de TVA, le prix unitaire ou les frais de port appliqués dans cette colonne et compléter la colonne suivante par le taux de TVA, le prix unitaire ou les frais de transport attendus (au lieu de).
- 15 **LIVRE/AU LIEU DE** : à compléter en fonction de la colonne précédente

PIED DE PAGE

- 16 **PIECE JOINTE** : bien cocher la case indiquant le type de pièce jointe : photocopie du récépissé de transport et/ou de la facture ou de l'avoir litigieux
- 17 **REPONSE FOURNISSEUR**. Préciser :
 - La date de régularisation du litige
 - Le nom et les coordonnées du correspondant à joindre à propos de ce litige
 - Les références mentionnées sur la nouvelle facture ou le nouvel avoir émis par le fournisseur

RECOMMANDATION IMPORTANTE : il est demandé au fournisseur de joindre une photocopie du formulaire litige complété avec l'avoir ou la facture de régularisation envoyé à l'établissement de santé

- 18 **RELANCE ET CLOTURE DU LITIGE** : partie réservée aux services administratifs de l'établissement de santé

Résumé

Dans le cadre de la normalisation des échanges inter-professionnels, fabricants-dépositaires-répartiteurs-établissements de santé, les partenaires de la chaîne de distribution des médicaments et des dispositifs médicaux ont défini les modalités de traitement des litiges.

Deux procédures permettant de disposer de formulaires normalisés sont décrites dans ce document : le « litige à la livraison/réception » et le « litige sur facture/avoir ».

Pour préparer l'intégration à l'EDI de ces procédures, les différents cas de litiges ont été codifiés. Pour les litiges à la réception/livraison, ils se déclinent en motifs, sous-motifs et précisions associées qui peuvent être renseignés à la ligne article dans le formulaire.

La déclaration d'un litige peut intervenir en bout de chaîne d'une suite logique d'opérations et d'échanges (bon de commande, réception, bon de livraison) liés à la commande et décrits dans des Cahiers CIP/ACL distincts.

MOTS CLÉS

Litige – fournisseur – expéditeur – destinataire – transporteur – fabricant – établissement de santé – commande – expédition – réception – livraison – logistique – facture – avoir – formulaire – codification – normalisation – dictionnaire – motif – sous-motif – précision associée – échange dématérialisé



95, rue de Billancourt – 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

Tél : 01 49 09 62 60 – Fax : 01 49 09 62 73

<http://www.cipclub.org>

<http://www.aclclub.org>