

Normalisation du traitement des litiges Établissement de santé/fournisseur

Contributeurs / Auteurs

Cette recommandation est le fruit du travail réalisé par les professionnels suivants :

Fournisseurs et laboratoires pharmaceutiques :

ABBOTT France, ABBVIE, AGUETTANT, ASTELLAS PHARMA, BAXTER, BAYER HEALTHCARE, B BRAUN MEDICAL, BOEHRINGER INGELHEIM FRANCE, BOIRON, BOUCHARA RECORDATI, BRISTOL MYERS SQUIBB, BROTHIER SA, CHIESI, COLOPLAST, GLAXO SMITHKLINE (GSK), JANSSEN CILAG, LABORATOIRE DU GOMENOL, LEEM, LEO PHARMA, LFB BIOMEDICAMENTS, LILLY FRANCE SA, LOHMANN & RAUSCHER, MAYOLY CONSUMER HEALTH, MAYOLY-SPINDLER, MEDAC, NESTLE HEALTH SCIENCE, NOVARTIS PHARMA SA, NOVO NORDISK, NUTRICIA NUTRITION CLINIQUE, OCTAPHARMA, OTSUKA, OWEN MUMFORD, PFIZER, PIERRE FABRE MEDICAMENT, ROCHE, SANOFI WINTHROP INDUSTRIE, SMITH ET NEPHEW SA, SOLVAY PHARMA, TERUMO, THUASNE, UPSA, VIATRIS

Dépositaires :

ALLOGA France, ARVATO SERVICES HEALTHCARE, CSP, EURODEP, FM FRANCE, WELCOOP

Grossistes-répartiteurs :

ALLIANCE HEALTHCARE REPARTITION, CERP France, CERP Rouen, PHOENIX OCP

Syndicats de la profession et associations :

SNPHPU, SYNPREFH, SNITEM, EURO-PHARMAT, PHARMAPPROM, RESEAU PHAST, ABCPH (Brie-Champagne), ADPHSO (Charente Poitou), APHCA (Champagne Ardenne), APHNED (Nord Pas de Calais), ORPHEM, CSR, LOG SANTE, FSPF, USPO

Établissements de santé :

AGEPS, Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP), 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, CH Marin et CH 3 ilets, CHR Metz-Thionville, CHRU Strasbourg (Hôpitaux Universitaires), CHU Lyon (Hospices Civils), CHU Nancy, CHU Besançon, CHU Dijon, CHU Nantes, CHU Poitiers, CHU Rouen, CHU Tours, CHU Martinique, CHU Réunion, CHU Limoges, CHU Pierre Zobda-Quitman, CHU Pointe à Pitre, STEER Centre de néphrologie, UNIV Franche Comte, Vitalia

Centrales d'achat hospitalières :

CACIC, CAHPP, UNIHA

Transporteurs et transitaires :

BOLORE Logistics, SET CARGO, SIFA HEALTHCARE, TEDIS

INTRODUCTION

Dans le cadre de la mission de normalisation des échanges interprofessionnels CIP-ACLSanté, les partenaires de la chaîne de distribution pharmaceutique, laboratoires/fournisseurs-dépositaires-transporteurs/transitaires-grossistes-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 laboratoires/fournisseurs, les transporteurs/transitaires 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, trois procédures permettant de disposer de formulaires normalisés sont décrites dans ce document : le « litige Laboratoire/Fournisseur à la réception/livraison », le « litige transporteur/

transitaire à la réception/livraison » et le « litige Facturation ».

Ce document est complémentaire des Cahiers CIP-ACLSanté (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 la déclaration des litiges à la réception/livraison, lors du transport/transit ou à la facturation.

Pour les litiges déclarés aux laboratoires pharmaceutiques/fournisseurs à la réception/livraison, la normalisation est fondée sur une codification claire des différents cas de litiges et tient compte des spécificités des Départements ou Régions d'Outre-Mer et Collectivités d'Outre-Mer (DROM-COM).

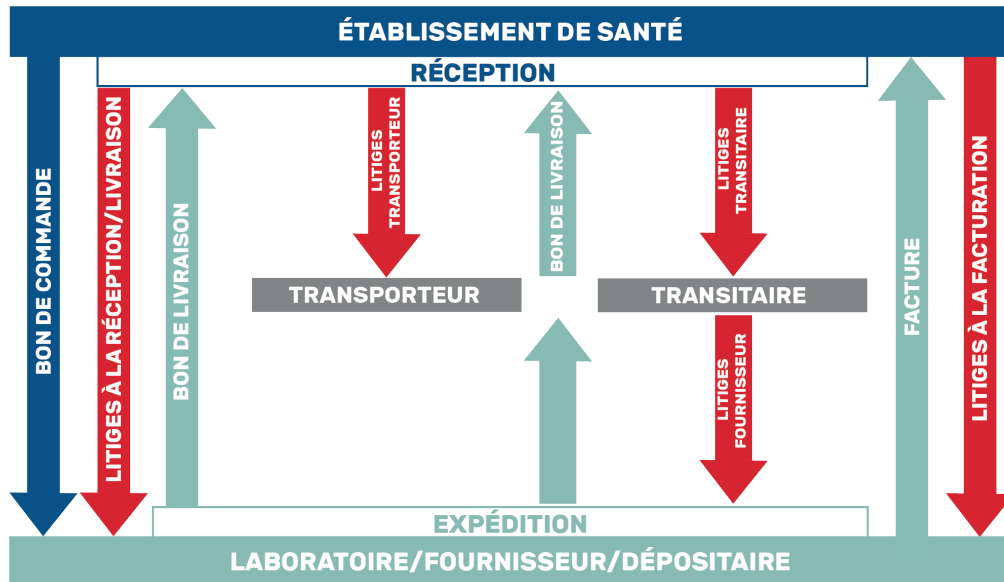
Les litiges sont déclinés en *motifs, sous-motifs et précisions associées* qui peuvent être renseignés à la ligne article dans les formulaires.

dépositaire et/ou au transporteur/transitaire, lorsque les éléments réceptionnés ne correspondent pas qualitativement ou quantitativement à ceux attendus, ou lorsque la facturation n'est pas conforme.

DÉFINITION

Un litige peut être déclaré par l'établissement de santé et/ou son représentant au laboratoire/fournisseur/

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

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

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

■ Pour les laboratoires/fournisseurs

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.

■ Pour les transporteurs/transitaires

Le formulaire « Litige transporteur/transitaire à la réception/livraison » est présenté sous forme de

lettre de réserve. Il est conforme aux dispositions de l'article L133-3 du code du commerce. Il doit être adressé au transporteur, par courrier recommandé, dans un délai de 72 heures (jours ouvrables) et communiqué simultanément à l'expéditeur par courrier ou EDI.

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

■ Pour les DROM-COM

L'approvisionnement des DROM-COM reste plus complexe qu'en France hexagonale en raison du nombre d'étapes spécifiques et de la nécessité de faire appel à des acteurs supplémentaires.

Cinq acteurs sont impliqués dans l'acheminement d'un produit de santé :

- L'expéditeur (laboratoire/fournisseur/dépositaire)
- Le transporteur routier qui remet le colis au transitaire
- Le transitaire qui organise le transport depuis l'Hexagone jusqu'aux établissements de santé DROM-COM
- Le transporteur aérien/maritime puis le transporteur routier
- Le destinataire final, l'établissement de santé

Processus d'approvisionnement pour l'Outre-mer :

Étapes communes à la métropole et à l'Outre-Mer

Étapes spécifiques à l'Outre-Mer



Le délai entre la commande et la réception peut aller jusqu'à 30 jours par voie aérienne et 6 mois par voie maritime.

Ces délais sont influencés par :

- Le décalage horaire
- L'étape de remise des colis au transitaire (délai de rendez-vous, documents nécessaires au dédouanement à l'export incomplets, colis dangereux pour le transport non séparés par type de danger et non isolés des colis non dangereux...)
- La disponibilité d'un container maritime et le temps de remplissage en cas de groupage pour les petites PUI qui ne sont pas en capacité de remplir un container.
- La durée du transport maritime/aérien et ses aléas (débarquement avion, canal de Suez impraticable ...)
- Le dédouanement à l'import

La non prise en compte de ces délais peut conduire à la réception de produits périmés.

De plus, selon l'Incoterm (contrat de transport international) conclu entre le vendeur et l'acheteur, la responsabilité (et le coût) du transport revient tout ou partie au vendeur et/ou à l'acheteur. Selon l'incoterm FCA (Free Carrier) le plus généralement utilisé, le transport est sous la responsabilité du laboratoire/fournisseur/dépositaire jusqu'à la remise au transitaire, puis il passe sous la responsabilité de l'établissement de santé jusqu'à réception. A noter que, quel que soit l'incoterm utilisé, l'emballage est à la charge et sous la responsabilité du laboratoire/fournisseur/dépositaire. Il doit garantir le maintien de la qualité du produit, dans les conditions prévues de transport, jusqu'à réception par l'établissement de santé.

En cas de litige non lié au contenu de la commande, la déclaration peut être adressée par l'établissement de santé ou son transitaire au laboratoire/fournisseur/dépositaire, ou par l'établissement de santé à son transitaire.

C'est pourquoi, disposer d'une codification commune des litiges tenant compte de la complexité logistique dans la chaîne d'approvisionnement des DROM-COM facilitera les échanges entre partenaires.

Une codification partagée des litiges avec les différents acteurs est également bénéfique pour des études statistiques sur les litiges survenus.

CLASSIFICATION DES LITIGES

En cas de litiges à déclarer, trois procédures spécifiques sont détaillées en fonction de leur nature :

- Les **LITIGES LABORATOIRE/FOURNISSEUR** sont liés à une erreur qui peut provenir :
 - o Du laboratoire/fournisseur sur la quantité ou la qualité de ce qui est expédié
 - o De l'établissement de santé sur la commande ou le lieu de livraison
- Les **LITIGES TRANSPORTEUR/TRANSITAIRE** sont liés à la défektivité de la prestation de transport et constatés à la réception.
- Les **LITIGES A LA FACTURATION** sont liés à une erreur concernant la facturation du produit réceptionné ou commandé : erreur d'escompte, de TVA, de frais de port, de codification CHORUS PRO, de prix (marché en doublon, écart JO, ...)...

DICTIONNAIRE DES LITIGES

Pour chaque catégorie de litiges, des dictionnaires de *motifs*, *sous-motifs* et *précisions associées* sont définis, ainsi que les liens possibles entre les items de ces dictionnaires.

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

FORMULAIRES ET CONSIGNES D'UTILISATION

Un formulaire adapté est décrit pour chaque catégorie de litige :

- Formulaire litige Laboratoire/Fournisseur à la réception/livraison
- Formulaire litige transporteur/transitaire à la réception/livraison
- Formulaire litige Facturation

Un format électronique permettant la saisie est disponible sur demande.

Dictionnaire des litiges LABORATOIRES/FOURNISSEURS à la réception/livraison

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	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. Exemple : périmé à réception : retard dû à la non prise en compte des délais d'acheminement vers les DROM-COM.
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)	06	MOU	Mouillé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise mouillée dans colis intact extérieurement Exemple : condensation, pains de glace non étanches....
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	08	TCO	Traces de coulage, Taches	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise tachée, souillée dans colis intact extérieurement Exemple : sirops ou solutions, graisse, encre, etc.
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)	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. Exemple : produits en excursion de température, malgré la présence d'un emballage isotherme conforme.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	22	STA	Sonde de suivi de T° absente	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise reçue sans sonde de suivi de température dans le colisage.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	23	ENC	Emballage isotherme non conforme ou absent	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise livrée sans emballage isotherme ou avec un emballage isotherme non conforme.
202	PM	PRODUIT(S) MANQUANT(S)	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 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 ""Cl"" (Carton standard incomplet).
202	PM	PRODUIT(S) MANQUANT(S)	10	CDE	Par rapport à la Commande	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Le nombre de colis ou de produits est conforme au récépissé mais non conforme à la commande initiale. Exemple : ligne non prise en compte par le laboratoire lorsque la commande est saisie manuellement (réception commande par fax), dans ce cas la ligne de commande n'apparaît pas sur le bon de livraison.
203	TP	PRODUIT(S) 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.

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
203	TP	PRODUIT(S) 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. Pour les DROM-COM, la reprise n'étant pas pratiquée, il est possible qu'une prestation pour le compte du laboratoire soit faite pour la destruction des produits.
203	TP	PRODUIT(S) 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. Pour les DROM-COM, la reprise n'étant pas pratiquée, il est possible qu'une prestation pour le compte du laboratoire soit faite pour la destruction des produits.
203	TP	PRODUIT(S) 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	PRODUIT(S) 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. Pour les DROM-COM, la reprise n'étant pas pratiquée, il est possible qu'une prestation pour le compte du laboratoire soit faite pour la destruction des produits.
203	TP	PRODUIT(S) 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	COLIS 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" (ex : absence de la langue française sur le conditionnement).
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 une démarche qualité au sein du laboratoire. S'assurer que le N° de lot est commercialisable.
206	PC	DATE PEREMPTION TROP PROCHE				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont la date de péremption est < au délai d'acceptation du produit en réception, sauf accord exceptionnel.
207	DF	DEFAULT	12	FAB	Défaut de Fabrication	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit défectueux en raison d'une anomalie de fabrication. Exemple : bouchon mal vissé, pulvérisateur qui ne fonctionne pas,...
207	DF	DEFAULT	13	CON	Défaut de Conditionnement	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont le conditionnement est défectueux. Exemple : inscription sur le boitage mal imprimée ou non conforme, marquage non conforme.
207	DF	DEFAULT	14	ETI	Défaut d'Etiquetage	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont l'étiquetage sur le conditionnement est défectueux ou absent. Exemple : étiquette apposée sur un dispositif médical).
207	DF	DEFAULT	20	DNC	Code à barres ou Datamatrix non conforme	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont le marquage code à barres (1D) ou code Datamatrix (2D) n'est pas conforme.

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
207	DF	DEFAULT	20	DNC	Code à barres ou Datamatrix non conforme	4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Produit dont le marquage code à barres (1D) ou code Datamatrix (2D) n'est pas conforme.
207	DF	DEFAULT	21	DIN	Dispositif d'inviolabilité non conforme	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont le dispositif Inviolabilité est défectueux ou absent. Exemple : boîte dont le scellé est ouvert.
207	DF	DEFAULT	21	DIN	Dispositif d'inviolabilité non conforme	4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Produit dont le dispositif d'inviolabilité est défectueux ou absent. Exemple : boîte dont le scellé est ouvert. Si le destinataire considère le produit comme utilisable et après confirmation auprès de l'expéditeur de la commande, le produit peut être gardé en utilisant cette précision associée.
208	D	DOCUMENT(S) EXPORT NON CONFORME(S)				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Exemple : Document(s) manquant(s) ou incomplet(s), dimension du colis, défaut étiquetage (colis dangereux, ...)
208	D	DOCUMENT(S) EXPORT NON CONFORME(S)				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Exemple : colis à température dirigée, à durée de vie limitée
210	EDF	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU LABORATOIRE/ FOURNISSEUR				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis avec une erreur de saisie par le laboratoire/fournisseur du destinataire de la commande. Colis conservé. Exemple : adresse sur le colis identique à celle du bon de livraison
210	EDF	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU LABORATOIRE/ FOURNISSEUR				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis avec une adresse différente, due à une erreur de saisie de commande. Colis non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
211	EDT	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR DROM-COM				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis avec une adresse différente. Colis conservé
211	EDT	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR DROM-COM				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis avec une adresse différente, Colis non conservé A faire reprendre aux frais du laboratoire.
212	ETR	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSITAIRE DROM-COM				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis avec une adresse différente. Colis conservé
212	ETR	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSITAIRE DROM-COM				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis avec une adresse différente, Colis non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
220	EDE	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE A L'ETABLISSEMENT				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis conservé. A renvoyer par l'établissement de santé, selon les conditions prévues par les CGV/Politiques retour du laboratoire/ fournisseur Exemple : établissement possédant plusieurs points de livraison, adresse de facturation et de livraison différentes, ...
220	EDE	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE A L'ETABLISSEMENT				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis non conservé A faire reprendre sous réserve de l'accord du laboratoire/ fournisseur. Exemple : colis remis en livraison vers le bon destinataire.
221	ECE	ERREUR DE COMMANDE DUE A L'ETABLISSEMENT				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis non conservé A faire reprendre sous réserve de l'accord du laboratoire/ fournisseur selon les conditions prévues CGV/Politiques retour de chaque laboratoire/fournisseur.
224	DN	DELAJ DE LIVRAISON NON CONFORME DROM COM	24	RF	Retard laboratoire/ fournisseur				Retard lié au traitement de la commande par le laboratoire/ fournisseur. Délai non respecté selon les cahiers des charges des appels d'offres.

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
224	DN	DELAI DE LIVRAISON NON CONFORME DROM COM	25	RRF	Retard de rendez-vous laboratoire/fournisseur et transitaire				Retard de la remise de la commande au transitaire. Exemple : rendez-vous donné par le transitaire au laboratoire/fournisseur hors délai ou difficulté à l'obtenir.
224	DN	DELAI DE LIVRAISON NON CONFORME DROM COM	26	RT	Retard transporteur				Délai non respecté par le transporteur entraînant un retard de préparation de commande par le transitaire.
224	DN	DELAI DE LIVRAISON NON CONFORME DROM COM	27	RTR	Retard transitaire				Délai non respecté par le transitaire entraînant un retard de livraison de la commande.
224	DN	DELAI DE LIVRAISON NON CONFORME DROM COM	28	RDO	Retard douane				Absence des documents fournis par le laboratoire/fournisseur et nécessaires au dédouanement pour les produits destinés à l'import-export.

Attention :

Pour la Précision 4 : Nous gardons / A facturer

Lorsque cette précision est sélectionnée, la Qté déclarée en incident doit aussi être déclarée dans la Qté mise en stock.

A comprendre comme : xxx mis en stock DONT yyy en incident (yyy < ou = xxx)

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)

■ Dictionnaire des litiges TRANSPORTEUR/TRANSITAIRE à la réception/livraison

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
101	M	MANQUANT(S)	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis manquant par rapport au récépissé. La demande d'avoir peut être envoyée en différée de la déclaration du litige. Ce dernier peut se clôturer avant si le colis est en instance de livraison.
102	T	EN TROP				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis livré en plus, à notre adresse, ou sans adresse. Colis conservé.
102	T	EN TROP				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis livré en plus, à notre adresse, ou sans adresse. Colis non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire/fournisseur.
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	01	AUT	Autre à préciser	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Tout autre cas de non-respect des consignes habituelles par le transporteur (ex : chaîne du froid non respectée) La marchandise est refusée et laissée au transporteur. Exception DROM-COM : les produits pharmaceutiques livrés par le transitaire sont acceptés par l'établissement de santé pour destruction au vue de leur spécificité.
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	03	ECR	Eventré, Ecrasé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis abimé visible extérieurement. Cas le plus courant pour «A». La marchandise est refusée et laissée au transporteur. Exception DROM-COM : les produits pharmaceutiques livrés par le transitaire sont acceptés par l'établissement de santé pour destruction au vue de leur spécificité.
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	06	MOU	Mouillé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis mouillé, humide, souillé par un liquide (eau, vin, pluie...). La cause est externe. La marchandise est refusée et laissée au transporteur. Exception DROM-COM : les produits pharmaceutiques livrés par le transitaire sont acceptés par l'établissement de santé pour destruction au vue de leur spécificité.

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	07	OUV	Ouvert	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis ouvert, re-scotché ou re-filmé, incomplet, visible à la livraison. (si ce n'est pas visible sur le contenant, déclarer un litige laboratoire/fournisseur avec le motif «CI»). La marchandise est refusée et laissée au transporteur.
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	08	TCO	Traces de coulure, Taches	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis collant, contenant en général des sirops ou solutions. La cause est intrinsèque au colis. La marchandise est refusée et laissée au transporteur.
104	P	ABIME CONSERVE POUR TRI	01	AUT	Autre à préciser	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis abimé accepté avec réserve sur réception. Procédure obligatoire en cas d'accord contractuel avec le laboratoire/fournisseur. Colis abimé accepté partiellement. -> décelé à l'arrivée du transporteur -> donc avec réception émarginé avec les réserves -> les produits sont triés pour conserver les «acceptables». En cas c'est un litige T.
104	P	ABIME CONSERVE POUR TRI	03	ECR	Eventré, Ecrasé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
104	P	ABIME CONSERVE POUR TRI	06	MOU	Mouillé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
104	P	ABIME CONSERVE POUR TRI	07	OUV	Ouvert	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
104	P	ABIME CONSERVE POUR TRI	08	TCO	Traces de coulure, Taches	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
105	I	ISOLE POUR ANALYSE	17	TNC	Température non conforme	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis dont la T° contrôlée en réception n'est pas conforme à ce qui a été convenu avec le laboratoire/fournisseur pour les produits à T° dirigée. La marchandise est isolée en chambre froide dans l'attente de la décision du laboratoire/fournisseur.
106	B	BON DE LIVRAISON TRANSITAIRE NON CONFORME				6	RENDU	Rendu/ Remis au transporteur ou transitaire	Bon de livraison absent, sans numéro de commande ou avec un numéro erroné.
110	EDT	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis livré en plus, <u>à une adresse différente.</u> <u>gardé en accord avec</u> <u>le laboratoire/fournisseur.</u>
110	EDT	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR				6	RENDU	Rendu/ Remis au transporteur ou transitaire	Colis livré en plus, <u>à une adresse différente.</u> Nous ne gardons pas A remettre au transporteur.
111	EDA	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSITAIRE				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis livré en plus, <u>à une adresse différente.</u> <u>gardé en accord avec le laboratoire/</u> <u>fournisseur.</u> Exemple DROM-COM étiquetage non conforme à la lettre de transport aérien
111	EDA	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSITAIRE				6	RENDU	Rendu/ Remis au transporteur ou transitaire	Colis livré en plus, <u>à une adresse différente.</u> Nous ne gardons pas A remettre au transporteur. Exemple DROM-COM étiquetage non conforme à la lettre de transport aérien.

Dictionnaire des litiges FACTURATION

Motif du litige			Sous-motif associé			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
301	FAC	FACTURE	30	CA	N° de commande associé	Attente du n° de la commande pour le rattachement ou n° de commande sur la facture erroné
301	FAC	FACTURE	31	DD	Demande de duplicata	
301	FAC	FACTURE	33	FD	Facture en double	Facture en double avec facture n° du Montant TTC...
301	FAC	FACTURE	34	FE	Échéance	Echéance de paiement non conforme au marché Exemple : facture échue alors que commande est non reçue et qu'elle est encore en transit
303	QTE	QUANTITE	35	DQ	Différence de quantité (facturé/ livré)	Quantité facturée différente de la quantité réceptionnée et inscrite sur le bon de livraison
307	ESC	ESCOMPTE	36	EA	Erreur d'application	Montant de l'escompte non appliqué sur la facture par le laboratoire/fournisseur ou non calculé par l'établissement hospitalier.
308	REM	REMISE	36	EA	Erreur d'application	Absence ou erreur du taux de remise à appliquer sur la facture Exemple : remise accordée sur des conditions logistiques sans être liée au prix unitaire négocié
310	TVA	TVA	36	EA	Erreur d'application	Absence d'exonération ou erreur de taux appliqué sur la facture
311	PRX	PRIX	36	EA	Erreur d'application	Prix facturé différent du prix attendu Exemple : Prix appliqué différent du marché en cours
311	PRX	PRIX	37	JO	Ecart JO	Ecart de prix entre l'ancien et le nouveau prix publié au Journal Officiel.
311	PRX	PRIX	38	MD	Marché en doublon	Facture attribuée sur le mauvais marché
311	PRX	PRIX	39	RG	Rattachement groupement	Mise à jour des adhérents non effectuée, exclusion de marchés (produit/lot), ...
312	POR	FRAIS DE PORT	36	EA	Erreur d'application	Montant facturé des frais de port différent du montant prévu ou frais de port facturés non prévus Exemple : frais d'expédition facturés selon les CGV et non selon les clauses du marché, et inversement si le marché est échoué.
312	POR	FRAIS DE PORT	40	PU	Frais de port urgences	Facturation de frais d'urgence pour l'expédition de la commande non prévu
312	POR	FRAIS DE PORT	41	EI	Facturation emballage isotherme	Facturation des frais d'emballage isotherme à l'établissement de santé lorsqu'ils sont à la charge du fournisseur dans le cadre de l'Incoterm.
313	AVO	AVOIR	30	CA	n° de commande associé	Attente du n° de la commande pour le rattachement de l'avoir ou n° de commande sur l'avoir erroné Exemple : frais de reprise marchandise non rattachés à une commande à la suite d'un retrait/rappel de lot
313	AVO	AVOIR	31	DD	Demande de duplicata	
313	AVO	AVOIR	32	FA	n° de facture associé	Attente du n° de facture pour le rattachement de l'avoir ou n° de facture sur l'avoir erroné
313	AVO	AVOIR	42	DL	Destruction sur ordre du laboratoire/fournisseur	Demande d'avoir après destruction des produits à la demande du laboratoire/fournisseur et envoi du certificat de destruction. Exemple : marchandise en litige, retrait/rappel de lot.
313	AVO	AVOIR	43	PE	Péremption	Demande d'avoir en raison de la date de péremption des marchandises donnant lieu à un avoir conformément aux conditions du marché.
313	AVO	AVOIR	44	RL	Retour à la demande du laboratoire/fournisseur	Demande d'avoir suite un retour des produits conformément aux conditions du marché. Exemple : marchandise en litige, retrait/rappel de lot.
314	AUT	AUTRE				Exemple : note de crédit, avoir en double, erreur de RIB...
315	CCH	CODIFICATION CHORUS PRO	30	CA	n° de commande associé	Le n° de commande indiqué sur Chorus Pro ne permet pas d'identifier la commande ou le n° de commande associé est erroné
315	CCH	CODIFICATION CHORUS PRO	45	CS	Code Service	Destinataire de la facture différent du destinataire de la commande. Exemple : utilisation d'un code service erroné pour la facturation.
315	CCH	CODIFICATION CHORUS PRO	46	NS	n° SIRET	Marchandise facturée à un autre établissement hospitalier, non concerné par la commande. Exemple : utilisation du n°SIRET d'un autre établissement hospitalier.
316	IEX	INCOTERM EXPORT	36	EA	Erreur d'application	Absence ou erreur de l'incoterm export appliqué sur la facture
317	PRO	PROMOTION				Absence ou erreur de promotion Exemple : geste commercial non appliqué
318	GES	FRAIS DE GESTION	36	EA	Erreur d'application	Frais de gestion ou administratifs appliqués non prévus au marché Exemple : application d'un minimum de commande non contractuel

Formulaire Litige LABORATOIRE/FOURNISSEUR à la RECEPTION/LIVRAISON

ETABLISSEMENT (client)	1
Lieu de livraison	2
Nom du correspondant	3
Téléphone	4
Fax	
Adresse e-mail	5
N° du litige	
Date	6
Code client	7

EXPEDITEUR	8
Adresse	
Nom du correspondant	
Téléphone	9
Fax	
Adresse e-mail	

Date et N° de commande	10
Date et N° BE / BL	11

Date de réception	12
-------------------	----

13 MOTIF DU LITIGE	SOUS-MOTIF ASSOCIE	PRECISION ASSOCIEE
201 - PRODUIT(S) ABIME(S) 202 - PRODUIT(S) MANQUANT(S) 203 - PRODUIT(S) EN TROP 204 - COLIS STANDARD INCOMPLET 205 - MODELE ERRONE 206 - DATE DE PEREMPTION TROP PROCHE 207 - DEFAULT 208 - DOCUMENT(S) EXPORT NON CONFORME(S) 210 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU LABORATOIRE/FOURNISSEUR 211 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR DROM-COM 212 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSITAIRE DROM-COM 220 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE A L'ETABLISSEMENT 221 - ERREUR DE COMMANDE DUE A L'ETABLISSEMENT 224 - DELAI DE LIVRAISON NON CONFORME DROM-COM	01 - Autre précision 02 - Echantillon gratuit 03 - Eventré, écrasé 04 - Présentation export 06 - Mouillé 08 - Traces de coulures, taches 09 - Par rapport au Bon Exp/liv 10 - Par rapport à la commande 11 - Non commandé(s) 12 - Défaut de fabrication 13 - Défaut de conditionnement 14 - Défaut d'étiquetage 16 - Arraché par adhésif 17 - Température non conforme 18 - N° lot non conforme au BL/AE 19 - N° lot signalé dans un rappel ou retrait 20 - Code à barres ou Datamatrix non conforme	21 - Dispositif d'inviolabilité non conforme 22 - Sonde de suivi de T° absente 23 - Emballage isotherme non conforme ou absent 24 - Retard laboratoire/fournisseur 25 - Retard de rendez-vous laboratoire/fournisseur et transitaire 26 - Retard transporteur 27 - Retard transitaire 28 - Retard douane 2 - Ne pas effectuer d'envoi complémentaire - Faire avoir/Nous recommandons 4 - Nous gardons/A facturer 5 - A reprendre/Faire avoir

DÉTAIL DES ARTICLES

14	15	16	17	18	19			
CODE ARTICLE	LIBELLE ARTICLE	CODE MOTIF DU LITIGE	CODE SOUS-MOTIF ASSOCIE	CODE PRECISION ASSOCIEE	QUANTITE EN LITIGE	QUANTITE COMMANDEE	QUANTITE BON EXP/LIV	QUANTITE RECUE
3400930421562	DOLIRUTIL 400MG CPR BTE 30 Lot ABC1 Péréemption : 10/2024	103	06	06				

PIÈCE(S) JOINTE(S) : 20 RÉCÉPISSÉ DE TRANSPORT BE/BL BON DE COMMANDE INITIAL

REPONSE DE L'EXPEDITEUR

(à communiquer à l'établissement et/ou joindre ce document à l'Avoir/Facture de régularisation)

Date : 21 Litige suivi par : Tél : Fax : e-mail : 22

AVOIR / FACT. Indiquer les références de la pièce : 23

AUTRE. Explications : 24

RELANCE 26

LITIGE REGULARISE

Date :

En date du :

Commentaires :

Commentaires :

Cachet, date et signature de l'établissement

25

■ Consignes d'utilisation des formulaires

- 1 Nom de l'établissement (client)
- 2 Adresse du site de la livraison litigieuse pour l'établissement
- 3 Nom du correspondant à contacter pour ce litige
- 4 Numéro de téléphone, de fax et adresse e-mail du correspondant
- 5 Numéro de litige (interne établissement)
- 6 Date de déclaration du litige
- 7 Code client de l'établissement chez l'expéditeur
- 8 Expéditeur : nom de l'entreprise à l'origine de l'expédition (Laboratoire pharmaceutique/ Fournisseur/ ...)
- 9 Numéro de téléphone, de fax et adresse e-mail du fournisseur
- 10 Date et numéro de la commande
- 11 Date et numéro du bon d'expédition/bon de livraison
- 12 Date de réception des marchandises = date de livraison effective de la marchandise
- 13 Dictionnaires Motif, Sous-Motif, Précision associée

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

DETAIL DES ARTICLES*

Compléter toutes les colonnes pour chacune des lignes articles litigieuses

- 14 Code article et libellé article : Mentionner le(s) code(s) conditionnement (CIP/ACL/GTIN) ou unitaire (UCD/PPUI) identifiant(s) l'article et le(s) nom(s) de(s) l'article(s) concerné(s) par le litige*
Exemple : 3400930421562 DOLIRUTIL 400MG CPR BTE 30 LOT : ABC1 Péréemption : 10/2024
- 15 Code motif, code sous-motif, code précision associée : Incrire à chaque ligne article, le code du motif, du sous-motif et de la précision associée choisis à l'aide de leurs dictionnaires respectifs.
Exemple : **202** pour le motif de litige «PRODUIT(S) MANQUANT(S)»
- 16 Quantité en litige : A préciser pour chacune des lignes articles
- 17 Quantité commandée
- 18 Quantité bon EXP/LIV : A compléter avec la quantité indiquée sur le bon d'expédition/bon de livraison
- 19 Quantité reçue

- 20 Pièce(s) jointe(s) : bien cocher la case en indiquant le type de pièce jointe.

Exemple : photocopie du récépissé de transport émargé
**Dans le tableau « détail des articles », prévoir sous chaque ligne article l'insertion de sous lignes pour gérer les commentaires, les numéros de lot et les dates de péréemption.*

Lorsque le nombre d'articles n'entre pas dans le cadre, une deuxième page est créée avec les mêmes entêtes.

REPONSE DE L'EXPEDITEUR

- 21 Date de résolution du litige
- 22 Nom et coordonnées du correspondant à joindre à propos de ce litige
- 23 Références de l'expéditeur mentionnées sur la facture ou sur l'avoir
- 24 Compléments d'informations autres

Exemple : Nouvelle facture émise prochainement ou demande de litige refusée...

Il est demandé à l'expéditeur de joindre une photocopie du formulaire litige complété à l'avoir ou à la facture de régularisation envoyée à l'établissement de santé

RECOMMANDATION
DES EXPERTS

- 25 Cachet, date et signature de l'établissement
- 26 Informations de suivi du litige

Formulaire Litige TRANSPORTEUR/TRANSITAIRE à la RECEPTION/LIVRAISON

ETABLISSEMENT (client)

Lieu de livraison

Nom du correspondant

Téléphone

Fax

Adresse e-mail

N° du litige

Date

Expéditeur

Code client

1
2
3
4
5
6
7
8

LETTRE DE RESERVE

AU TRANSPORTEUR OU TRANSITAIRE LIVREUR

Lettre recommandée / copie à l'EXPEDITEUR

9

Date et N° de commande

Date et N° BE / BL

10
11

Date de réception

N° de réception

12
13

Poids annoncé

Nbre colis annoncé

Nbre palettes annoncé (si contrat)

14

MOTIF DU LITIGE

- 101 - MANQUANT(S)
- 102 - EN TROP
- 103 - ABIME(S) REFUSE(S)
- 104 - ABIME CONSERVE POUR TRI
- 105 - ISOLE POUR ANALYSE
- 106 - BON DE LIVRAISON TRANSITAIRE NON CONFORME
- 110 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR
- 111 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSITAIRE

SOUS-MOTIF ASSOCIE

- 01 - Autre à préciser
- 03 - Eventré, écrasé
- 06 - Mouillé
- 07 - Ouvert
- 08 - Traces de coulure, taches
- 09 - Par rapport au Bon Exp/liv
- 17 - Température non conforme

PRECISION ASSOCIEE

- 2 - Ne pas effectuer d'envoi complémentaire
- Faire avoir / Nous recommandons
- 4 - Nous gardons / A facturer
- 5 - A reprendre / Faire avoir
- 6 - Rendu / Remis au transporteur ou transitaire

DÉTAIL DES ARTICLES

CODE ARTICLE	LIBELLE ARTICLE	CODE MOTIF DU LITIGE	CODE SOUS-MOTIF ASSOCIE	CODE PRECISION ASSOCIEE	NOMBRE COLIS LITIGE	QUANTITE EN LITIGE	QUANTITE BON EXP/LIV	QUANTITE RECUE
3400930421562	DOLIRUTIL 400MG CPR BTE 30 Lot ABC1 Péréemption : 10/2024	103	06	06				

PIÈCE(s) JOINTE(s) : RÉCÉPISSÉ DE TRANSPORT

BE/BL

BON DE COMMANDE INITIAL

REPONSE DE L'EXPEDITEUR

(à communiquer à l'établissement et/ou joindre ce document à l'Avoir/Facture de régularisation)

Date : Litige suivi par : Tél : Fax : e-mail :

AVOIR / FACT. Indiquer les références de la pièce :

AUTRE. Explications :

RELANCE

LITIGE REGULARISE

Date :

En date du :

Commentaires :

Commentaires :

Cachet, date et signature de l'établissement

26

■ Consignes d'utilisation des formulaires

- 1 Nom de l'établissement (client)
- 2 Adresse du site de la livraison litigieuse pour l'établissement
- 3 Nom du correspondant à contacter pour ce litige
- 4 Numéro de téléphone, de fax et adresse e-mail du correspondant
- 5 Numéro de litige (interne établissement)
- 6 Date de déclaration du litige
- 7 Expéditeur : nom de l'entreprise à l'origine de l'expédition (Laboratoire pharmaceutique/ Fournisseur/ Dépositaire/ ...)
- 8 Code client de l'établissement chez le transporteur ou transitaire
- 9 « Fenêtre » pour indication postale du nom et adresse du transporteur ou transitaire qui a effectué la livraison, destinataire de la lettre de réserve
- 10 Date et numéro de la commande
- 11 Date et numéro du bon d'expédition/bon de livraison
- 12 Date de réception des marchandises = date de livraison effective de la marchandise
- 13 N° de récépissé de transport : à mentionner si différent du N° de bon d'expédition/bon de livraison
- 14 Dictionnaires Motif, Sous-Motif, Précision associée

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

DETAIL DES ARTICLES*

Compléter toutes les colonnes pour chacune des lignes articles litigieuses

- 15 Code article et libelle article : Mentionner le(s) code(s) conditionnement (CIP/ACL/GTIN) ou unitaire (UCD/PPUI) identifiant(s) l'article et le(s) nom(s) de(s) l'article(s) concerné(s) par le litige*

Exemple : 3400930421562 DOLIRUTIL 400MG CPR BTE 30 LOT : ABC1 Péréemption : 10/2024

- 16 Code motif, code sous-motif associé, code précision associée : Incrire à chaque ligne article, le code du motif, du sous-motif et de la précision associée choisis à l'aide de leurs dictionnaires respectifs.

Exemple : **103** pour le motif de litige «ABIME(S) REFUSE(S)»

- 17 Nombre de colis sur lesquels porte le litige
- 18 Quantité en litige : A préciser pour chacune des lignes articles

- 19 Quantité bon exp/liv : A compléter avec la quantité indiquée sur le bon d'expédition/bon de livraison

- 20 Quantité reçue

- 21 Pièce(s) jointe(s) : bien cocher la case en indiquant le type de pièce jointe.

Exemple : photocopie du récépissé de transport émargé avec mention dans les réserves des dommages existants constatés au moment de la livraison

**Dans le tableau « détail des articles », 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, une deuxième page est créée avec les mêmes entêtes.

REPONSE DE L'EXPEDITEUR

- 22 Date de résolution du litige

- 23 Nom et coordonnées du correspondant à joindre à propos de ce litige

- 24 Références de l'expéditeur mentionnées sur la facture ou sur l'avoir

- 25 Compléments d'informations autres

Exemple : Nouvelle facture émise prochainement ou demande de litige refusée...

Il est demandé à l'expéditeur de joindre une photocopie du formulaire litige complété à l'avoir ou à la facture de régularisation envoyée à l'établissement de santé

RECOMMANDATION
DES EXPERTS

- 26 Cachet, date et signature de l'établissement

- 27 Informations de suivi du litige

Formulaire Litige FACTURATION

ETABLISSEMENT (client)	1
Lieu de livraison	2
Nom du correspondant	3
Téléphone	4
Fax	
Adresse e-mail	5
N° du litige	
Date	6
Code client	7

FOURNISSEUR	8
Adresse	9
Nom du correspondant	
Téléphone	
Fax	
Adresse e-mail	

Date et N° de commande	10
Date et N° BE / BL	11

Date et N° facture / Avoir	12
Date de réception	13

14 MOTIF DU LITIGE	SOUS-MOTIF ASSOCIE	
301 FACTURE 303 QUANTITE 307 ESCOMPTE 308 REMISE 310 TVA 311 PRIX 312 FRAIS DE PORT 313 AVOIR 314 AUTRE 315 CODIFICATION CHORUS PRO 316 INCOTERM EXPORT 317 PROMOTION 318 FRAIS DE GESTION	30 N° de commande associé 31 Demande de duplicata 32 N° de facture associé 33 Facture en double 34 Échéance 35 Différence de quantité (facturé/livré) 36 Erreur d'application 37 Ecart JO 38 Marché en doublon 39 Rattachement groupement 40 Frais de port urgences 41 Facturation emballage isotherme	42 Destruction sur ordre du laboratoire /fournisseur 43 Péremption 44 Retour à la demande du laboratoire /fournisseur 45 Code Service 46 N° SIRET

DÉTAIL DES ARTICLES

15	16	17	18	19			
CODE ARTICLE	LIBELLE ARTICLE	CODE MOTIF DU LITIGE	CODE SOUS-MOTIF ASSOCIE	MARCHE	GRUPEMENT D'ACHATS	PRIX UNITAIRE FACTURE	PRIX MARCHE
3400930421562	DOLIRUTIL 400MG CPR BTE 30 Lot ABC1 Péremption : 10/2024	103	06				

PIÈCE(S) JOINTE(S) : 20 RÉCÉPISSÉ DE TRANSPORT BE/BL FACTURE / AVOIR BON DE COMMANDE INITIAL

REPONSE DU FOURNISSEUR

Date : 21 Litige suivi par : Tél : Fax : e-mail : 22

AVOIR / FACT. Indiquer les références de la pièce : 23

AUTRE. Explications : 24

RELANCE 26

LITIGE CLOTURE

Date :

En date du :

Commentaires :

Commentaires :

Cachet, date et signature de l'établissement

25

Consignes d'utilisation des formulaires

- 1 Nom de l'établissement (client)
- 2 Adresse du site de la livraison litigieuse pour l'établissement
- 3 Nom du correspondant à contacter pour ce litige
- 4 Numéro de téléphone, de fax et adresse e-mail du correspondant
- 5 Numéro de litige (interne établissement)
- 6 Date de déclaration du litige
- 7 Code client de l'établissement
- 8 Fournisseur : destinataire du litige (Laboratoire/ Fournisseur/...)
- 9 Numéro de téléphone, de fax et adresse e-mail du fournisseur
- 10 Date et numéro de la commande
- 11 Date et numéro du bon d'expédition/bon de livraison
- 12 Date et numéro de la facture ou de l'avoir
- 13 Date de réception des marchandises = date de livraison effective de la marchandise
- 14 Dictionnaires Motif et Sous-Motifs associé

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

DETAIL DES ARTICLES*

Compléter toutes les colonnes pour chacune des lignes articles litigieuses

- 15 Code article et libellé article : Mentionner le(s) code(s) conditionnement (CIP/ACL/GTIN) ou unitaire (UCD/PPUI) identifiant(s) l'article et le(s) nom(s) de(s) l'article(s) concerné(s) par le litige*

Exemple : 3400930421562 DOLIRUTIL 400MG CPR BTE 30 LOT : ABC1 Per : 10/2024

- 16 Code motif, sous-motif associé : Inscrire à chaque ligne article, le code du motif et du sous-motif choisis à l'aide de leurs dictionnaires respectifs.

Exemple : 301 pour le motif de litige «FACTURE»

- 17 Marche : indiquer la référence du marché
- 18 Groupement d'achats : exemple centrale d'achats
- 19 Prix marché : indiquer le prix attendu
- 20 Pièce(s) jointe(s) : bien cocher la case en indiquant le type de pièce jointe.

Exemple : photocopie du récépissé de transport émarginé

**Dans le tableau « détail des articles », 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, une deuxième page est créée avec les mêmes entêtes.

REPONSE LABORATOIRE/FOURNISSEUR

- 21 Date de résolution du litige
- 22 Nom et coordonnées du correspondant à joindre à propos de ce litige
- 23 Références de l'expéditeur mentionnées sur la facture ou sur l'avoir
- 24 Compléments d'informations autres

Exemple : Nouvelle facture émise prochainement ou demande de litige refusée...

Il est demandé au laboratoire/fournisseur facturant de joindre une photocopie du formulaire litige complété avec l'avoir ou la facture de régularisation envoyée à l'établissement de santé

RECOMMANDATION
DES EXPERTS

PARTIE RESERVEE AUX SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'ETABLISSEMENT

- 25 Cachet, date et signature de l'établissement
- 26 Informations de suivi du litige

RÉSUMÉ

Dans le cadre de la normalisation des échanges interprofessionnels, fabricants – dépositaires – établissements de santé – grossistes-répartiteurs et transporteurs/transitaires, les partenaires de la chaîne de distribution du médicament et des dispositifs médicaux ont défini les modalités de traitement des litiges constatés à la livraison de marchandises.

Trois procédures permettant de disposer de formulaires normalisés sont décrites dans ce document : le « litige à la livraison/réception », lors du transport/transit ou à la facturation.

Ils se déclinent en motifs, sous-motifs et précisions associées qui peuvent être renseignés à la ligne article dans les formulaires de déclaration des litiges.

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-ACLSanté distincts.

MOTS CLÉS

Avoir - Codification - Commande - Destinataire - Dictionnaire - DROM-COM - Echange dématérialisé - Expéditeur - Etablissement de santé - Expédition - Fabricant - Facture - Formulaire - Fournisseur - Laboratoire pharmaceutique - Litige - Litige fournisseur - Litige laboratoire - Litige transitaire - Litige transporteur - Livraison - Logistique - Motif - Normalisation - Précision associée - Réception - Sous-motif - Transitaire - Transporteur



Club Inter Pharmaceutique



86 rue du Dôme - 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT
Tél : 01 49 09 62 60

www.cipmedicament.org | www.aclsante.org

@CIPmédicament | @ACLSanté

PAR LES ACTEURS

POUR FACILITER ET FIABILISER

L'ACCÈS AUX MÉDICAMENTS,

DISPOSITIFS MÉDICAUX ET AUTRES

PRODUITS DE SANTÉ