

AUTOMATISATION DES RELANCES FOURNISSEURS POUR LE SUIVI DES COMMANDES DE DM : UNE SOLUTION POUR GARANTIR LA CONTINUITÉ DES SOINS

T.MARCHESSE¹, PA.PAQUET¹, A.ROY¹, N.DELBARRE¹, P.MAZAUD¹, P.ODOU¹
 1. CHU Lille, Institut de pharmacie, 59000 Lille, France

Mail : theolille@bbox.fr

Mots-clés : Gestion, Approvisionnement, Logistique

INTRODUCTION

Avec un catalogue de plus de 20000 références à mode de stockage "Hors-Stock" et 657 fournisseurs (FRS), la gestion des DM dans notre PUI représente un défi majeur. Dans un contexte d'augmentation constante des commandes (CMD) et des ruptures d'approvisionnement en DM, le suivi des CMD devient crucial pour assurer la continuité des soins. Cependant, le suivi manuel, entraîne une lourde charge de travail, limitant la capacité à réaliser des relances efficaces.

OBJECTIF

DÉVELOPPER ET ÉVALUER UN OUTIL AUTOMATISÉ DES RELANCES

⚡ TEMPS NÉCESSAIRE AU SUIVI DES CMD ET OPTIMISER SA PERFORMANCE

⚡ L'ANTICIPATION DES RUPTURES ET LEUR GESTION

MATÉRIEL ET MÉTHODES

CONCEPTION



EXTRACTION DES DONNÉES DE COMMANDES



numéro et date de CMD, le FRS, le libellé produit et la quantité

ENVOI AUTOMATIQUE DES MAILS



Un état des lieux avant et après le développement de l'outil a été effectué comparant plusieurs paramètres (nombre de FRS et lignes de CMD relancés, taux de réponse des FRS et le temps nécessaire à la relance).

RÉSULTATS

Une suite de macros a été développée pour la création de l'outil. Celui-ci relance les CMD en attente de plus de 7 jours avec envoi automatique de mails aux FRS et extraction automatisée des réponses depuis Microsoft Outlook®.

Données Hebdomadaires	Avant mise en place	Après mise en place
Nombre de fournisseurs relancés	3% n = 294	100%
Nombre de réponses par ligne de CMD	3.5% n = 3237	42%
Taux de réponse par fournisseurs	3% n = 294	66%
Temps de relance d'un fournisseur	20-30 min	12 secondes

Le délai de réponse moyen est de 0,48 jours. Le motif de retard principal est l'indisponibilité du DM (45%).

DISCUSSION & CONCLUSION

La forte augmentation du nombre de FRS relancés et de réponses par ligne de CMD témoignent de la nécessité d'automatiser le suivi des CMD.

Cette automatisation se traduit par une meilleure anticipation et gestion des ruptures, sécurisant ainsi le flux des CMD de DM et garantissant la continuité des soins.

Elle a aussi permis de libérer du temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.

La prochaine étape : convertir à l'outil les FRS restants pour accroître le taux de réponse et permettre aux unités de soins de suivre le statut de leurs CMD en attente.