

Objectifs et définition du projet de l'Association EDI-Optique

Amélioration et internationalisation des échanges de données informatisés dans les magasins d'optique

Validation

Validation – Révisions		
Date	Version	Nom
03.11.2010	1.0	Jean-Christophe Leroy
17.04.2012	1.1	Jean-Christophe Leroy

Historique des révisions

Historique				
Date	Version	Auteur	Action (pages)	Description
03.11.10	1.0	JC Leroy	1 - 50	Rédaction initiale
17.04.12	1.1	JC Leroy	6	Correction des dates 2011-2013
			17, 20	Corrections orthographiques

Document de référence

Documents				
Date	Version	Auteur	Nom du document	Titre

Table des matières

1	INTRODUCTION	6
2	LA FILIERE OPTIQUE-LUNETTERIE	7
2.1	Organisation des flux sectoriels	7
3	LES DEFIS LANCE AU SECTEUR DE L'OPTIQUE FRANÇAISE	9
4	LES REPONSES DE L'ECONOMIE NUMERIQUE	10
5	VOLET 1: INTERNATIONALISATION DES STANDARDS	11
5.1	Contexte	11
5.1.1	Introduction	11
5.1.2	Technologie et intégration des produits	11
5.1.3	Processus	11
5.1.4	Marchés	13
5.1.5	Conséquences des transformations du marché de l'optique sur les échanges de données	13
5.2	Objectifs, démarche et mesure du projet	13
5.2.1	Introduction	13
5.2.2	Démarche	13
5.2.3	Mesure du résultat	14
6	VOLET 2: DEMATERIALISATION FISCALE DES FACTURES	15
6.1	Contexte	15
6.1.1	Introduction	15
6.1.2	Processus de facturation	15
6.1.3	Standards existants en matière de dématérialisation de factures	16
6.1.4	Facteurs limitant la dématérialisation	16
6.2	Objectifs, démarche et mesure du projet	17
6.2.1	Introduction	17
6.2.2	Démarche	17
6.2.3	Mesure du résultat	17

7 VOLET 3: AMELIORATION DE LA QUALITE DES CATALOGUES DE PRODUITS ET DE LEUR PRISE EN CHARGE PAR LES LOGICIELS DE GESTION DE MAGASIN **18**

7.1	Contexte	18
7.1.1	Introduction	18
7.1.2	Fournisseurs, catalogues et échanges de données	19
7.1.3	Les opticiens et leurs logiciels de gestion	19
7.2	Objectifs, démarche et mesures du projet	20
7.2.1	Objectifs	20
7.2.2	Démarche	20
7.2.3	Mesure du résultat	21

8 VOLET 4: STANDARDISATION DES FLUX FINANCIERS ENTRE OPTICIENS ET ASSURANCES COMPLEMENTAIRES SANTE **22**

8.1	Contexte	22
8.1.1	Introduction	22
8.1.2	Standards existants en matière d'échanges financiers	22
8.2	Besoins des opticiens et des assurances maladie complémentaires	23
8.3	Objectifs, démarche et mesures du projet	23
8.3.1	Introduction	23
8.3.2	Démarche	24
8.3.3	Mesure du résultat	24

9 COMPARAISON DES PROJETS EDI-OPTIQUE TIC-PME 2010 ET TIC-PME 2015 **25**

9.1	Projet EDI-Optique TIC-PME 2010	25
9.2	Projet EDI-Optique TIC-PME 2015	25
9.3	Complémentarité des deux projets	25

10 CONDUITE DE PROJET **27**

10.1	Périmètre du projet et livrables	27
10.2	Rapport final	28
10.3	Impact et mesure de la performance	28
10.4	Choix techniques	29

11 ORGANISATION DES TRAVAUX **30**

11.1	Méthodologie	30
-------------	---------------------	-----------

11.1.1	Méthodologie de développement des standards	30
11.2	Gouvernance du projet	31
11.3	Coordination avec les projets connexes	32
11.4	Continuité	32
<u>12</u>	<u>REMERCIEMENTS</u>	<u>33</u>
<u>13</u>	<u>TABLE DES ILLUSTRATIONS</u>	<u>34</u>

1 Introduction

Ce «livre blanc» a été rédigé par le Comité Technique de l'Association EDI-Optique. Il a pour but de guider la démarche de l'association et de fixer ses objectifs 2011-2013.

La faisabilité et la réalisation de ce livre blanc dépend de la mise en place adéquate de partenariats avec les syndicats représentatifs de l'optique ophtalmique, de la formalisation des accords avec le ministère de l'économie et des finances (MINEFI) au travers du projet décrit dans ce «livre blanc» et de l'engagement des membres.

Ce document a été réalisé à partir d'information recueillis au mois d'août-octobre 2010. Certains éléments peuvent donc avoir évolués entre sa conception et sa publication.

Ce document ne traite pas des activités en cours de l'association ni de ses activités régulières qui se poursuivront hors des activités de projet.

2 La filière optique-lunetterie

2.1 Organisation des flux sectoriels

A l'image de nombreux secteurs de la distribution, l'organisation des flux de marchandises, financiers et d'information dans le secteur de l'optique ophtalmique est relativement concentrée. On identifie cinq types d'acteurs:

1. Les fournisseurs (ou fabricants).
2. Les distributeurs (centrales d'opticiens).
3. Les opticiens.
4. Les laboratoires (ou ateliers de montage).
5. Les assureurs (AMC ou AMO).

La sous-traitance jusqu'alors très réduite dans le secteur est en rapide ascension et les problématiques logistiques deviennent donc un enjeu majeur pour la profession. Les principaux laboratoires et ateliers de montage sont internes aux distributeurs ou intégrés chez les verriers.

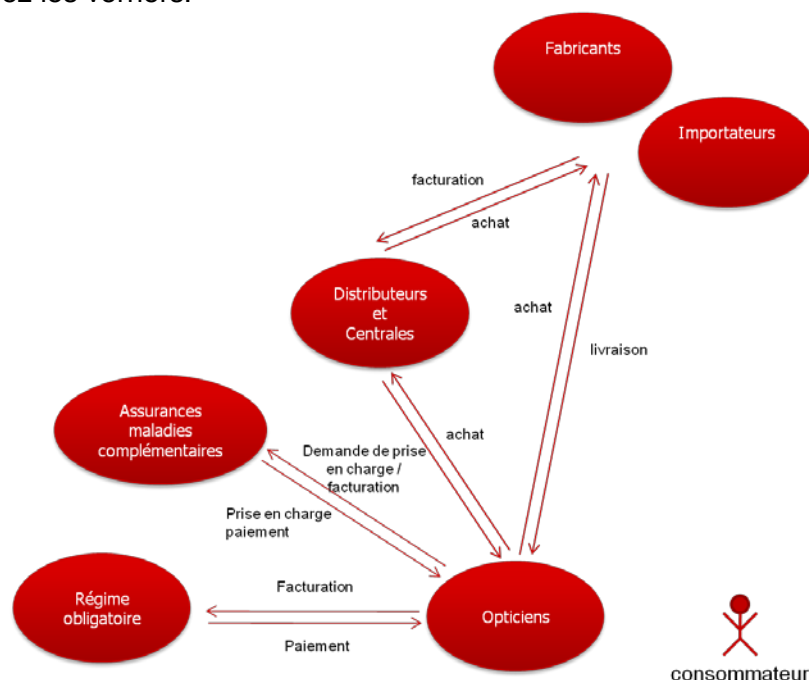


Figure 1: Flux économiques dans le secteur

A l'exception des échanges de facturation des produits, l'opticien est soit l'émetteur, soit le destinataire des flux. Les flux internes aux fabricants sont relativement marginaux par rapport à l'ensemble des autres flux. Les ateliers de montage permettent en France et en Europe continentale d'optimiser le processus d'assemblage (verre/monture). Les opticiens ne recourent pourtant pas systématiquement à ces ateliers centralisés qui se concentrent pour l'instant sur l'assemblage des offres commerciales (2^e ou 3^e paire «gratuite»).

Dans les pays anglo-saxons, les laboratoires sont un intermédiaire quasi systématique entre l'opticien/optométriste et les fabricants. Le laboratoire choisit les produits et les assemble. L'opticien reçoit donc systématiquement un produit fini.

3 Les défis lancés au secteur de l'optique française

L'optique-lunetterie s'est fortement globalisée au cours de la dernière décennie. Ainsi les acteurs français de la distribution tout comme les fabricants se confrontent de plus en plus aux marchés internationaux.

Pour relever le challenge de la globalisation, l'optique lunetterie doit relever plusieurs défis:

1. Améliorer la performance, la compétitivité et le déploiement international des exportateurs de l'optique française
2. Améliorer la productivité et l'efficacité économique de la filière
3. Réduire les coûts de la non-qualité
4. Améliorer les relations avec les financeurs du secteur (assurances)

Au cours des dernières années, l'économie numérique et les échanges de données ont bouleversé en profondeur l'optique-lunetterie en France et en Europe. Aujourd'hui l'économie numérique qui concerne plus de 50% de l'ensemble des échanges commerciaux dans le domaine en France est au cœur des défis posés par la globalisation.

Il est donc important d'identifier les réponses que peut apporter l'économie numérique aux défis à relever.

4 Les réponses de l'économie numérique

Quatre réponses principales ont été identifiées par l'Association EDI-Optique:

- Déploiement international des exportateurs de l'optique française: les standards d'échanges de données développés et déployés en France doivent être promus et déployés au-delà de nos frontières.
- Productivité et efficacité économique: les flux papier de factures coexistent très souvent avec les flux électroniques. Il faut éliminer cette coexistence coûteuse et très inefficace.
- Réduction de certains coûts de la non-qualité: les échanges de données et les référentiels de produits utilisés dans la chaîne logistique doivent être fiabilisés dans le but de réduire le coût de la non-qualité (supérieur à 5%) dans le secteur qui pèse sa rentabilité.
- Relation avec les financeurs : les échanges de données avec les assurances qui se sont beaucoup développés au cours des dernières années dans l'objectif d'améliorer la traçabilité doivent être mieux encadrés d'un point de vue technique pour assurer les objectifs initiaux de gain en productivité et de réduction de délais de paiement.

5 Volet 1: Internationalisation des standards

5.1 Contexte

5.1.1 Introduction

Depuis quelques années, le marché de l'optique sert de moteur à de profondes modifications visant à:

- améliorer la qualité de la vision des porteurs,
- réduire les coûts de production,
- raccourcir les délais de livraison,
- globaliser.

Ces transformations sont principalement liées à trois facteurs d'évolution: la technologie et l'intégration des produits, la modification des processus de production et la mondialisation des acteurs dans les marchés. Chacun de ces facteurs contribue à une forte augmentation de l'interdépendance entre les acteurs intervenant dans la réalisation de chaque équipement optique livré au porteur.

5.1.2 Technologie et intégration des produits

Un verre optique est un bijou de technique. Corriger la vue d'un porteur à une distance définie est un problème optique simple à résoudre. Il suffit de comprendre l'aberration optique du porteur (amétropie) et de la corriger. Toutefois, le porteur doit souvent corriger sa vue à une distance variable qui dépend de son activité. La correction optique est alors infiniment plus difficile à résoudre. Cette constatation est renforcée par la complexité du système visuel, du cerveau et même des modifications de posture du porteur qui compensent certaines des aberrations optiques. Les évolutions techniques apportées par les verriers au cours des dernières années les ont amenés à fabriquer des verres qui prennent partiellement en compte le comportement du porteur et ses données physiologiques. Au-delà de ces données liées au porteur, le calcul des verres sur mesure s'intéresse désormais également de façon beaucoup plus fine aux paramètres techniques des montures. L'intégration de ces informations «porteurs et montures» représente un progrès très significatif pour le client.

5.1.3 Processus

Les évolutions techniques apportées aux verres s'accompagnent de modifications très importantes dans les processus de production et de gestion. Il y a trois origines principales à ces modifications de processus.

La première origine est la nécessité de partager des informations tout au long de la chaîne de production, ce qui provoque une intégration des processus. Ainsi, les informations sur le porteur collectées dans un magasin de même que les informations liées à la monture sont réutilisées pour calculer les surfaces optiques des verres, puis pour l'usinage. La continuité dans la transmission des informations entre les nom-

breux systèmes informatiques est devenue de la sorte cruciale. Compte tenu de la sous-traitance et de la spécialisation des systèmes informatiques, on compte des échanges concernant les données du porteur circulant entre cinq à sept systèmes différents pour assurer la fabrication de verres individualisés.

- PMS: gestion des informations client
- Aide à la vente: prise de mesure
- PMS: commande des verres
- Système commercial: prise de commande
- LMS: gestion de la production de verre
- Calculateur: génération de la surface optique
- LMS: commande des machines de surfaçage et de polissage
- LMS: commande des machines de détourage
- Système commercial: gestion de la logistique et de la facturation
- PMS: livraison et facturation au client final

La deuxième origine de la mutation des processus est liée à la segmentation et à l'internationalisation des activités de production dans l'optique. Il y a encore quelques années, l'opticien était principalement un technicien dont le rôle était d'assurer à la fois le conseil au client et l'intégration des verres et des montures. Pour cela, il passait une commande de verres et avait, dans son magasin, la monture choisie par le client. Dans le magasin, il assurait donc les contrôles qualité des produits, la découpe (détourage) du verre à la forme adéquate pour la monture et le montage du verre dans la monture. Depuis une dizaine d'années, le métier de l'opticien en magasin se concentre de plus en plus sur les activités commerciales et le conseil.

L'industrialisation de la fabrication s'est imposée pour permettre une rationalisation des coûts en particulier pour le 2^e équipement (2^e paire gratuite). Mais, aujourd'hui, les gains en termes de rapidité, coûts et productivité laissent envisager une accélération de l'industrialisation des étapes de détourage et de montage pour tous les équipements optiques. Afin de réduire les coûts de production, ces opérations sont souvent délocalisées, ce qui résulte en une distribution des processus sur un plus grand nombre d'acteurs dont la proximité n'est pas assurée. En pratique, l'augmentation et la dispersion des acteurs impliqués dans la production augmente significativement la nécessité des échanges de données.

La dernière origine est liée à la concentration des moyens des opticiens. De grandes chaînes se sont formées au cours des dernières années, les indépendants se sont regroupés sous des enseignes. Ces regroupements ont industrialisé la gestion des magasins d'optique en modifiant profondément les processus artisanaux d'achat, de gestion financière et de logistique. Ces processus sont dès lors gérés au travers de logiciels de gestion de magasins communicants. Ces logiciels transmettent et intègrent de plus en plus d'informations (catalogues produits, commandes, confirmations, bulletins de livraison, factures, etc.)

5.1.4 Marchés

En plus des évolutions techniques des produits et de la profonde mutation des processus, on constate depuis quelques années une forte accélération de l'internationalisation des marchés du point de vue commercial. Les chaînes d'optique sont de plus en plus souvent internationales. Les lunetiers sont appelés à distribuer leur produits à travers le monde, les verriers globalisent leur production.

5.1.5 Conséquences des transformations du marché de l'optique sur les échanges de données

Chacun des facteurs d'évolution du marché de l'optique a pour conséquence une intensification des interrelations, et donc des échanges de données. D'immenses bases d'informations doivent être alimentées en permanence pour faciliter la prise en compte de nouveaux produits (le cycle de vie des produits est très court dans le secteur de l'optique, en particulier pour les montures).

Les systèmes PMS/aide à la vente/système commerciaux/LMS/calculateurs doivent communiquer entre eux pour assurer la prise en compte des mesures du porteur. L'un des freins important au déploiement de ces évolutions est par conséquent la capacité à échanger. Au cours des dernières années, l'optique a ainsi localement beaucoup investi pour définir des standards d'échange de données. Le principal challenge est maintenant d'harmoniser les standards et d'en assurer le déploiement, afin qu'ils ne constituent pas dans l'avenir autant de barrières d'entrée dans les marchés.

5.2 Objectifs, démarche et mesure du projet

5.2.1 Introduction

Ce premier volet du projet EDI-Optique décrit dans ce «livre blanc» a pour essence la facilitation de l'harmonisation, le déploiement et l'utilisation en Europe des échanges de données commerciales. Plusieurs objectifs sont poursuivis par le projet:

- faciliter la commercialisation des produits de conception française en Europe;
- faciliter le déploiement des chaînes d'optique françaises en Europe;
- réduire les barrières mécaniques à l'internationalisation des marchés;
- réduire les coûts opérationnels pour les groupes français exportateurs liés à la multiplicité des standards;
- réduire les freins au déploiement de l'innovation des entreprises françaises.

5.2.2 Démarche

Quatre axes de travail seront suivis dans le cadre du projet décrit dans ce «livre blanc» pour faciliter l'harmonisation, le déploiement et l'utilisation des échanges de données:

- Mettre en place des actions de lobbying au près des organisations professionnelles nationales;

- faciliter la création et l'animation de groupes d'utilisateurs (fabricants, distributeurs, éditeurs) dans les pays ciblés;
- faciliter la mise en place d'outils et de plates-formes centralisées d'aide au déploiement;
- supporter les travaux visant à l'unification des standards.

A ce stade, les pays les plus susceptibles d'évoluer rapidement sont:

- le Royaume-Uni,
- l'Espagne,
- l'Italie,
- le Benelux.

Par conséquent, EDI-Optique souhaite focaliser ces ressources sur ces pays et sur certaines organisations européennes.

5.2.3 Mesure du résultat

Le principal indicateur de résultats de l'action EDI-Optique décrit dans ce «livre blanc» sera sans doute l'augmentation des volumes de transactions dans les pays visés. Cet indicateur sera toutefois complété par des indicateurs visant à mesurer la pertinence de l'approche pour les acteurs français.

6 Volet 2: Dématérialisation fiscale des factures

6.1 Contexte

6.1.1 Introduction

Depuis une vingtaine d'année, le marché de l'optique en France se structure de manière à être plus efficace. La plus grande partie des magasins étant la propriété d'indépendants, ces derniers se sont regroupés au sein de centrales de services ou de coopératives. Très vite, ces centrales ont développé des compétences dans des domaines aussi variés que l'administration, les achats ou encore le marketing, mettant en œuvre ou non des enseignes. Parallèlement, les groupements succursalistes ont centralisé les départements correspondants et ont complété l'offre en mettant en place des services informatiques, des services de déploiement de magasins, des services de stock centralisés, etc.

La concentration des achats et des règlements de ces achats fut le premier cheval de bataille des centrales. La concentration des flux a eu rapidement pour conséquence la mise en place de la facturation électronique. L'économie générée au moyen du traitement informatisé des flux par ces centrales fut éloquent. C'est alors que les fournisseurs ont promu la définition de standards pour éviter la démultiplication des formats d'échange.

Dix ans plus tard, la facturation électronique des fournisseurs vers les centrales est la règle à laquelle aucun fournisseur n'échappe. Toutefois, il faut préciser que, si toutes les factures sont adressées aux centrales et aux groupements électroniquement, il n'en va pas de même des factures adressées aux opticiens. De plus, le système de facturation électronique est dans tous les cas doublé d'un système de facturation papier. En termes de coûts de gestion, cette double facturation n'est pas du tout à l'avantage des fournisseurs, qui supportent à la fois les coûts de maintenance lié à la gestion électronique et les coûts d'impression et de distribution des factures papier. Ces coûts sont encore augmentés dans le cas où la facture papier est à la fois adressée à la centrale (copie) et à l'opticien (original).

Une analyse fine du marché montre qu'environ 50% des factures originales sont adressés à l'opticien et que l'autre partie est adressée à la centrale.

6.1.2 Processus de facturation

En fonction de la relation contractuelle entre la centrale et son adhérent ou coopérateur, deux cas se dégagent:

- Les négociants
Ces centrales et enseignes sont les destinataires des factures au sens fiscal. La facture adressée à l'opticien n'est qu'un duplicata.
- Les payeurs «pour le compte de»

Ces centrales et enseignes ne reçoivent qu'un duplicata de facture. C'est l'opticien qui reçoit la facture fiscale.

6.1.3 Standards existants en matière de dématérialisation de factures

La dématérialisation fiscale des factures est possible dans le marché français à certaines conditions. EDI-Optique a identifié les contraintes légales à respecter et a établi une liste de recommandations à suivre pour réaliser une dématérialisation complète des échanges. Des spécifications techniques pour les factures dématérialisées ont été établies. Pour l'heure, la dématérialisation fiscale reste cependant une exception en raison de la difficulté à mettre en place des solutions centralisées d'accès aux factures multifournisseurs.

6.1.4 Facteurs limitant la dématérialisation

La dématérialisation des factures n'est pas chose facile à déployer. En pratique, l'un des facteurs limitant une large diffusion des échanges dématérialisés au sens fiscal est le caractère quasi exclusif de l'approche. En effet, la dématérialisation partielle ne tient pas les promesses de réduction de coûts escomptés. Les processus de dématérialisation engendrent des coûts fixes qui ne sont couverts par des économies qu'à partir du moment où certains volumes sont atteints. Le projet n'est donc intéressant pour la communauté de l'optique dans son ensemble que s'il est accompagné d'un mouvement de masse des acteurs de l'optique vers la dématérialisation.

Un deuxième facteur limitant est lié au nombre d'acteurs à convaincre. Pour les négociants, la dématérialisation est facilitée, tandis que, pour les payeurs «pour le compte de», l'accord de chaque opticien doit être obtenu.

Enfin, pour être convaincus, les opticiens indépendants doivent également y voir leur avantage. Tant que la dématérialisation s'opère avec une partie limitée de leurs fournisseurs, les opticiens sont contraints d'imprimer les factures pour les transmettre à leur cabinet comptable, ce qui engendre un travail administratif supplémentaire et des coûts associés. Il faut noter que, si la plupart des projets de dématérialisation génèrent des économies au niveau du stockage des factures, les volumes nécessaires aux archives des opticiens indépendants ne sont pas suffisants pour qu'une économie quelconque ne soit observée.

C'est ailleurs que l'opticien indépendant peut tirer profit de la dématérialisation. En effet, le coût induit par la gestion comptable des magasins pourrait potentiellement être réduit de 40% en moyenne en informatisant la saisie des pièces comptables.

Cette approche gagnant-gagnant dépend toutefois de la capacité des opticiens à traiter l'information comptable de manière électronique, ce qui n'est pas encore le cas.

6.2 Objectifs, démarche et mesure du projet

6.2.1 Introduction

Le volet dématérialisation du projet EDI-Optique décrit dans ce «livre blanc» vise plusieurs objectifs:

- Faciliter une dématérialisation massive des factures;
- Réduire de façon drastique
 - le coût de la facturation pour les fournisseurs;
 - les coûts administratifs et comptables pour les opticiens.

Une évaluation raisonnable du potentiel d'économies a chiffré à 8 M€ le gain potentiel pour les fournisseurs. Quant aux opticiens, on estime que le coût d'un cabinet comptable est de l'ordre de 1% du chiffre d'affaires et au minimum de 4000 €. Une économie de 40% représenterait alors plus de 1600 € par opticien.

6.2.2 Démarche

Deux processus doivent être conduits parallèlement. L'un par un Groupe de Travail qui devra

- dresser les spécifications techniques adéquates;
- définir la méthode et les protocoles ainsi que les processus d'identification et de sécurisation des accès aux factures dématérialisées par les récipiendaires;
- faciliter la mise en place de plates-formes d'intermédiation pour l'accès aux factures;
- définir la méthode de distribution des informations comptables pour les opticiens;
- obtenir la validation par les autorités responsables des processus mis au point pour l'accès aux factures dématérialisées.

En complément, un effort sera mené par le Groupe de Travail avec les éditeurs de logiciels de gestion pour mettre au point les outils permettant de faciliter la gestion du lettrage des factures et de bulletins de livraison rendant ainsi inutile la facture papier.

L'autre par un groupe de concertation impliquant les syndicats professionnels. Ce groupe devra définir les modalités de la démarche collective de la communauté optique. Le but de cette démarche collective est d'atteindre par une adhésion massive un volume suffisant de dématérialisation pour l'ensemble des acteurs de la profession. Le Groupe de Travail organisera des projets pilotes destinés à valider les scénarios de dématérialisation et à démontrer les gains en efficacité pour le lettrage des décomptes et la vérification des factures.

6.2.3 Mesure du résultat

Le résultat de ce travail se mesurera en pratique par le volume des factures dématérialisées en France. Ces données seront collectées auprès des fournisseurs ainsi que des plates-formes de dématérialisation.

7 Volet 3: Amélioration de la qualité des catalogues de produits et de leur prise en charge par les logiciels de gestion de magasin

7.1 Contexte

7.1.1 Introduction

Une belle paire de lunettes est une œuvre de complexité. Elle concentre technologie (les verres), artisanat (la monture) et service (le montage). Chaque paire est confectionnée à façon pour le porteur, du sur-mesure. Les verres sont en effet très souvent fabriqués à la demande spécialement pour la prescription du porteur. Ils sont ainsi parfaitement adaptés à sa vue. Ensuite, les verres sont découpés pour s'adapter à la monture.

Pour concevoir un équipement optique, l'opticien doit connaître les limites de fabrication de chaque verre, ses possibilités techniques notamment pour les traitements de surface, les caractéristiques de la monture. Il doit le plus souvent passer des commandes, jusqu'à cinq par client. Bien que cela paraissent au premier abord plus simple pour les lentilles de contact, ce n'est de loin pas le cas. Si une partie est pré-packagée et en stock dans le magasin, le nombre de combinaison possible et le nombre de paramètres pris en compte pour la fabrication sont encore plus grands que pour les verres.

Besoins de complexes d'information, suivi de dossiers client pas client, grand nombre de commandes, l'optique est le candidat idéal pour devenir le paradis des échanges de données. Force est de constater que le développement de ces échanges depuis 10 ans est fulgurant. Avec plus de 5 millions de messages échangés en France, l'optique régale avec l'automobile en volume de messages électroniques. Au cours des dernières années, catalogues et commandes électroniques se sont enrichis intégrant petit à petit les paramètres personnalisés des réseaux de distribution et les politiques commerciales des points de vente. Puis, d'autres échanges électroniques ont été déployés, œuvrant à l'amélioration de la productivité administrative, à la transparence et à la traçabilité. On peut citer dans ce cadre les relations électroniques avec le régime obligatoire d'assurance maladie et les assurances complémentaires santé.

Face à la pression sur les prix, l'optique doit persévérer dans cette direction pour accroître son efficacité et réduire ses coûts. Toutefois, des obstacles se présentent sur la route. Parmi eux, on note:

- Le grand nombre d'opticiens
- La mauvaise qualité des contrôles de données
- L'hétérogénéité du parc de logiciels de gestion des magasins
- La relative difficulté de mise en place des échanges

Malheureusement, l'augmentation des échanges et de leur complexité va de pair avec une augmentation des problèmes de non-qualité et des difficultés de déploiement.

7.1.2 Fournisseurs, catalogues et échanges de données

D'autres facteurs d'insatisfaction limitent les progrès des échanges de données. Parmi eux la qualité même des catalogues des fournisseurs. Les raisons de ce manque de qualité sont multiples:

- l'hétérogénéité du parc de logiciel de gestion exige les respects de différents standards qui ne sont pas toujours respectés;
- de nombreuses versions personnalisées sont nécessaires pour satisfaire les réseaux de distribution (produit spécifiques, tarifs personnalisé, etc.);
- l'interprétation des standards est rarement contrôlée;
- les contrôles de modifications d'une édition à l'autre d'un catalogue et les contrôles de cohérence des informations sont lacunaires;
- les outils de gestion et de création de catalogues sont incomplets et requièrent souvent une saisie manuelle des données.

Au final, les chaînes succursalistes et les enseignes ont dû mettre en place des équipes de contrôle qualité qui scrutent chaque catalogue avant toute distribution dans leur réseau. Ces processus additionnels ont un coût non négligeable et retardent systématiquement le lancement des nouveaux produits.

Les fournisseurs souffrent comme les opticiens de l'hétérogénéité du parc de logiciel de gestion. Dans un premiers temps seuls les opticiens qui avaient les logiciels les plus performants souhaitaient passer les commandes électroniques. Maintenant que ces échanges se généralisent les difficultés de déploiement se démultiplient. On est très loin du plug & play et les coûts de mise en œuvre sont démultipliés. Les pourcentages additionnels d'échanges électroniques sont maintenant difficiles à grappiller.

7.1.3 Les opticiens et leurs logiciels de gestion

On compte en France environ 10 600 opticiens. 20% sont dans des chaînes succursalistes, 42% sont affiliés à une enseigne, 43% sont des indépendants affiliés à des centrales d'achat sans enseigne et 5% appartiennent à des mutuelles. Les chaînes succursalistes ont fait un effort d'harmonisation des logiciels de gestion de magasin. Chaque chaîne a son propre logiciel de gestion de point de vente parfois issu d'un développement interne et parfois issu d'un produit commercial développé spécialement pour l'optique. Une politique similaire prédomine parmi les enseignes. Pour les indépendants, un très grand nombre de solutions aux capacités fonctionnelles très variées ont été mises en place depuis 20 ans. Le parc est donc très hétérogène et de qualité inégale. Enfin les mutuelles ont généralement harmonisé leur parc département par département.

Au final, une vingtaine d'éditeurs ou de développements internes se partagent 80% du marché, chacun ayant en circulation plusieurs versions (les opticiens ne mettent

de loin pas systématiquement à jour les versions), voire plusieurs logiciels. Ainsi on peut estimer à plus de 150 le nombre de versions de logiciels commerciaux en circulation dans le marché.

Dans ce contexte, le déploiement des échanges de données est difficile. Si une majorité des logiciels est désormais dotée de fonctions pour intégrer un catalogue verre et de passer une commande électronique, la logique, la complétude, la cohérence de ces fonctions sont très variables. Nombre de commandes transmises sont incomplètes, erronées ou ne respectent pas les normes. Certains intègrent des standards récents d'échanges de données tandis que l'autres gèrent encore des standards d'il y a 15 ans. Souvent les logiciels ne tiennent pas compte des paramètres techniques transmis dans les catalogues; ils ne gèrent pas les incompatibilités entre les traitements de surface des verres et ils n'intègrent pas les catalogues montures et lentilles. Pour les verres, les fonctions de commandes avancées comme la transmission de la forme de la monture ont été développées dans un nombre limité de logiciels. Bref, la qualité du parc de logiciels de gestion des points de vente est un facteur limitant du déploiement.

7.2 Objectifs, démarche et mesures du projet

7.2.1 Objectifs

L'un des axes du projet EDI-Optique décrit dans ce «livre blanc» est de réduire les sources de non-qualité. En effet, cette non-qualité:

- a un coût important;
- crée une discrimination en opticiens;
- limite le déploiement.

7.2.2 Démarche

L'amélioration de la qualité et de l'homogénéité est un processus long est difficile. Toutefois, certaines recettes permettent une amélioration significative en relativement peu de temps. Ainsi, le projet prévoit de:

- développer des outils de validation de conformité et de cohérence des catalogues et des commandes;
- définir des procédures de validations des informations;
- définir un référentiel fonctionnel pour les échanges de données des logiciels;
- labelliser les versions de logiciels et de catalogues conformes au référentiel;
- faciliter la distribution des catalogues.

Ces mesures devraient permettre d'accompagner le marché vers une meilleure maîtrise de la qualité.

Pour définir les procédures et les points de contrôle, un Groupe de Travail sera nommé et étudiera précisément toutes les sources de non-qualité. Un processus de labellisation sera mis en place et testé sur un échantillon significatif catalogues et des logiciels de gestion.

7.2.3 Mesure du résultat

La mesure du coût de la non-qualité est difficile à obtenir. Chaque acteur reste en effet très discret à ce sujet. Par contre, la non-qualité est un facteur de limitation des échanges de donnée. C'est pourquoi, les critères de mesure de résultat seront:

- le nombre de points de ventes passant les commandes en EDI;
- la part des échanges d'informations en EDI;
- le nombre et délais de mises à jour des catalogues;
- le nombre d'erreur dans les catalogues.
- la satisfaction des chaines succursalistes et des enseignes ayant mis en place une cellule de validation de catalogues.

8 Volet 4: standardisation des flux financiers entre opticiens et assurances complémentaires santé

8.1 Contexte

8.1.1 Introduction

Depuis 2006, opticiens et complémentaires santé ont travaillé de concert pour définir des standards d'échanges de données. Ce faisant, la communauté optique devançait notamment les dentistes, les hôpitaux public et les cliniques. Une fois le travail technique terminé, des discussions politiques ont été entamées, afin de fournir un cadre à ces échanges. Les syndicats des deux parties n'ayant pas réussi à trouver un terrain d'entente, les échanges se sont mis en place entre les acteurs de manière bilatérale en s'appuyant sur les travaux réalisés et publiés fin 2009. Facteur de différenciation entre les chaînes de l'optique et clé du financement des prestations de qualité délivrées au consommateur, les échanges entre opticiens et complémentaires santé relèvent d'enjeux particulièrement stratégiques. De ce fait, la normalisation de ces échanges est un sujet particulièrement sensible.

Au-delà de l'optique, les échanges avec les assurances maladie complémentaires sont appelés à se généraliser. La normalisation de tels échanges est, en effet, en cours d'évaluation par le GIE SESAM-Vitale. Ce groupement d'intérêt économique (GIE) constitué en 1993 par les organismes d'assurances maladies obligatoires et complémentaires (mutuelles, assurances, instituts de prévoyance) a pour objet la conception et la mise en œuvre des solutions techniques d'échanges avec les professionnels de santé.

Dans ce contexte, il paraît indispensable pour la communauté optique de conserver la maîtrise technique des échanges entre les opticiens et les assurances complémentaires santé. En plus de cet aspect stratégique, d'un point de vue opérationnel les chaînes déployant les échanges avec les complémentaires santé se heurtent à l'absence de définition des échanges pour les flux financiers.

Si cette absence de normalisation des flux financiers ne revêt pas un caractère bloquant pour la mise en place d'échanges bilatéraux, le manque de formalisation technique entre les communautés aboutit à des mises en place différentes pour chaque acteur, annihilant ainsi une partie du bénéfice de la normalisation des processus en amont.

8.1.2 Standards existants en matière d'échanges financiers

Les échanges financiers mis en place de façon ad hoc entre opticiens et assurances maladie complémentaires se conforment aux normes IRIS/B2 et NOEMIE. Mise en œuvre dès 1987 avec quelques CPAM (Caisses Primaires d'Assurance Maladie) du Sud de la France (Marseille, Toulouse), la télétransmission des feuilles de soins électroniques (FSE) s'est réellement développée dans le milieu des années 90 avec la

généralisation de la norme nationale et interrégimes IRIS/B2. En complément de la transmission de la FSE, le régime obligatoire a développé un standard permettant aux CPAM de répondre aux professionnels de santé. Le message de retour NOEMIE (Norme Ouverte d'Echanges entre la Maladie et les Intervenants Extérieurs) est un fichier qui contient l'ensemble des informations sur le traitement des feuilles de soins électroniques en tiers-payant, c'est-à-dire les rejets et paiements. NOEMIE est la norme informatique des flux électroniques renvoyés par l'Assurance Maladie suite à l'exploitation et au traitement des feuilles de soin électroniques. Les informations contenues dans ces retours comprennent non seulement les FSE et les règlements tiers-payant de l'assurance maladie obligatoire, mais aussi des paiements particuliers.

8.2 Besoins des opticiens et des assurances maladie complémentaires

La mise en place des échanges de données à caractère financier ont comme principal but de:

- améliorer la productivité des opticiens et des complémentaires santé,
- réduire le règlement des dossiers de 30 à 5 jours, et
- alléger les coûts de traitement administratif.

Toutefois, l'utilisation stricte des normes IRIS/B2 et NOEMIE laissent les opticiens et les complémentaires santé sur leur faim. Les gains en productivité n'atteignent pas les niveaux attendus et le déploiement est très faible. L'une des raisons de ce relatif échec est liée au niveau de détail des informations échangées qui n'est en effet pas satisfaisant. Aussi, des améliorations devraient être apportées notamment pour:

- établir un lien direct entre la facturation et les informations échangées pour la demande de prise en charge;
- traiter les différences;
- interroger les dossiers en suspens;
- faciliter le rapprochement bancaire automatisé;
- etc.

8.3 Objectifs, démarche et mesures du projet

8.3.1 Introduction

L'un des volets du programme EDI-Optique décrit dans ce «livre blanc» est la mise en place de standards pour les flux financiers entre les opticiens et les assurances maladie complémentaires. Plusieurs objectifs sont poursuivis par le projet:

- évaluer un rapprochement des Groupes de Travail avec le GIE SESAM-Vitale;
- établir un cahier des charges pour les échanges financiers;
- assurer l'authentification des acteurs et la sécurisation des échanges;
- faciliter le routage des échanges.

8.3.2 Démarche

Un Groupe de Travail multipartite sera constitué entre les opticiens et les différentes familles d'assurances maladie complémentaires faisant partie de l'UNOCAM (Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie). Ce groupe de travail aura pour mission de:

- établir le cahier des charges des échanges financiers;
- définir les dictionnaires de données des messages (aller et retour);
- définir le cahier des charges et les spécifications techniques permettant l'authentification des acteurs et la sécurisation des échanges;
- définir les méthodes techniques pour le routage des échanges.

Le déploiement des échanges ne fait pas partie du périmètre du projet. Toutefois, des implémentations pilotes seront mises en œuvre pour assurer la cohérence des résultats du Groupe de Travail. Ce dernier devra concentrer ses efforts sur les seuls aspects techniques du dossier.

8.3.3 Mesure du résultat

Le résultat de ce travail se mesurera en pratique par le déploiement effectif des travaux. Le projet recensera les résultats des pilotes organisés.

9 Comparaison des projets EDI-Optique TIC-PME 2010 et TIC-PME 2015

9.1 Projet EDI-Optique TIC-PME 2010

En 2006, l'Association EDI-Optique forte de ses succès de standardisation dans le domaine des échanges liés au secteur du verre s'est fixé l'objectif de répliquer la recette mise au point dans les secteurs de la lentille, de la monture et des prises en charge de remboursement. Le projet TIC-PME 2010 a eu pour vocation:

- Le développement de nouveaux standards
- L'adoption de nouvelle technologie (migration des standards existants vers l'XML)
- Le test de ces standards au sein de pilotes

Les aspects de déploiement ont bien sûr été pris en compte mais l'action proprement dite du projet ne comportait pas de volet orienté vers le déploiement.

9.2 Projet EDI-Optique TIC-PME 2015

Depuis 2006, les échanges de données sont devenus prédominants dans la filière optique, le nombre d'acteurs utilisant des standards d'EDI-Optique s'est fortement accru et plusieurs problématiques sont apparues en relation avec ce déploiement:

- les gains à l'international pour les exportateurs français ne sont pas évidents car la croissance des échanges en France est beaucoup plus forte que dans le reste de l'Europe,
- certains gains économiques ne sont pas réalisés car le numérique s'est juxtaposé aux processus traditionnels. Certains coûts augmentent alors au lieu d'être réduits.
- le numérique ne bénéficie pas toujours de l'intelligence humaine pour réduire les erreurs. Le manque de fiabilité de certaines données entraîne des coûts élevés de non-qualité et une perte de satisfaction.
- Les standards d'échanges avec les assurances sont insuffisants un travail sur les flux financiers est nécessaire pour tirer le bénéfice des travaux déjà réalisés.

9.3 Complémentarité des deux projets

Le projet EDI-Optique décrit dans ce «livre blanc» s'inscrit comme une nouvelle étape pour l'Association EDI-Optique. Jusqu'alors la communauté n'avait pas mutualisé d'outils ni de processus de labellisation. Le développement à l'international ne passait que par une action par les organes de normalisation, ce qui a peu d'influence sur le déploiement, les enjeux de la dématérialisation fiscale et de son déploiement n'avaient jamais été abordés. Ce projet adopte donc un axe très complémentaire au projet TIC-PME 2010 en se focalisant sur l'opérationnel plutôt que sur la standardisation.

10 Conduite de projet

10.1 Périmètre du projet et livrables

Le projet est organisé en quatre volets autonomes et un module de coordination:

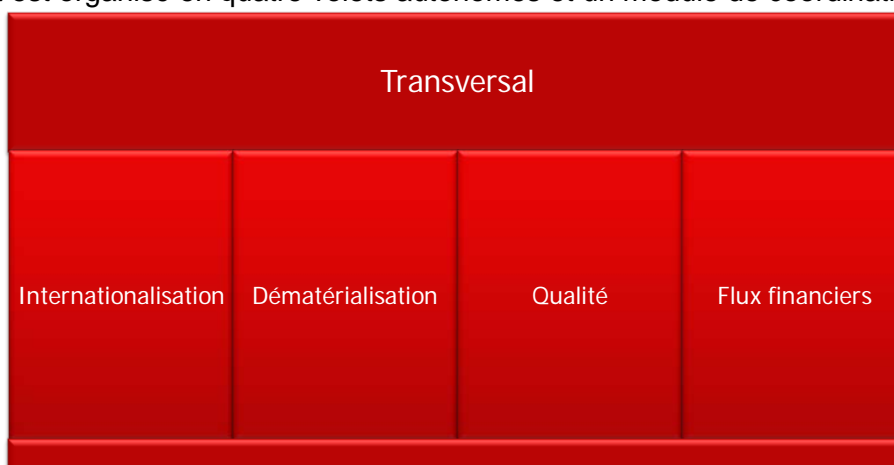


Figure 2: Modules du projet

Chaque volet autonome est composé d'un ensemble de livrables, une quinzaine au total, tandis que le module de coordination centralise les fonctions transversales.

Volet Transversal:

- Gestion de projet
- Veille
- Communication
- Coordination avec les projets connexes
- Indicateurs de performance

Volet Internationalisation

- Rapport sur les actions de lobbying, les groupes d'utilisateurs, les plateformes dans les pays ciblés
- Unification des standards français et allemands

Volet Dématérialisation

- Guide d'implémentation
- Rapport sur les plateformes mises en place
- Rapport sur les accords passés pour le déploiement
- Rapport de validation des autorités responsables des solutions définie

Volet Qualité

- Etat des lieux des sources de non-qualité
- Outils de validation des catalogues et des commandes

- Référentiel de labellisation des solutions
- Rapport sur l'évolution en matière de distribution des catalogues

Module Flux financiers

- Cahier des charges des échanges financiers
- Dictionnaire de données des échanges de données
- Guide d'implémentation (sécurité et routage des échanges)

10.2 Rapport final

Document tirant un bilan du projet relatant notamment les principales étapes du déroulement, les problèmes rencontrés et les solutions apportées, la valorisation du projet en s'appuyant sur les indicateurs définis préalablement (écart entre la situation d'origine, la situation en sortie de projet et les projections à 2 ans), la démarche relative à la standardisation des processus d'échanges impliqués dans le projet (situation en sortie de projet et projections à 2 ans en indiquant l'impact potentiel sur les filières connexes ou autres).

10.3 Impact et mesure de la performance

Les gains en performance des entreprises pourront être mesurés en différents points de la chaîne de valeur:

1. Opticiens
 - Nombre de points de vente en Europe équipés de logiciels implémentant la chaîne logistique numérique
 - Nombre de fournisseurs par pays mettant à disposition des catalogues électroniques
 - Volume de commandes électroniques au Royaume-Uni, en Espagne, en Italie et au Benelux
 - Nombre d'opticien ayant dématérialisé leur flux
 - Nombre de magasins aptes automatiser le lettrage de leur factures
 - Montant moyen des prestations comptables
 - Nombre d'opticiens et nombre d'organismes complémentaires d'assurance maladie gérant leurs échanges de flux financiers de manière dématérialisée
2. Fabricants
 - Pourcentage moyen de flux de facture totalement dématérialisés
 - Pourcentage d'erreur dans les référentiels produits
 - Réduction des cycles de livraison
3. Centrales
 - Augmentation de la productivité des ventes
 - Réduction du temps de validation des catalogues
4. Editeurs
 - Amélioration fonctionnelle
 - Nombre de solutions «labellisée»

Pour permettre la collecte de ces indicateurs, EDI-Optique entend mener deux audits de productivité/qualité (au début et à la fin du projet) qui permettront à la fois de point le point sur les évolutions en magasin et d'affiner la stratégie du projet. Le processus accompagnant la labellisation des logiciels de gestion de point de vente permettra également d'établir l'évolution de la cartographie des problèmes de qualité.

En terme du nombre de PME, touchée, le projet vise à avoir un impact direct sur plusieurs milliers de magasins d'optique, une quinzaine de centrales de distributions une quarantaine de fournisseurs et plus d'une dizaine d'éditeurs.

Le projet ne se limitant pas à l'élaboration de standards mais prévoyant également d'encadrer des pilotes et d'encadrer un déploiement parallèle au projet, la pérennité des investissements est assurée.

La mesure de l'impact du projet EDI-Optique sera effectuée au moyen de deux sondages effectués en mai 2011 et mai 2012 (Module Transversal, indicateurs de performance). En plus des données quantitatives, le sondage aura comme objectif de mesurer les attentes et priorités des intervenants selon le modèle du *Qui fait quoi?* édité par EDI-Optique (voir sur www.edi-optique.org).

10.4 Choix techniques

Conformément à la décision de l'Association EDI-Optique, tous les nouveaux standards s'appuient sur les normes ebXML et sur la CCTS de l'UN/CEFACT.

11 Organisation des travaux

11.1 Méthodologie

11.1.1 Méthodologie de développement des standards

Au cours de ses neuf années d'existence, l'Association EDI-Optique a mis en place une méthodologie de développement des standards.

Cette méthodologie s'appuie sur un processus global décrit ci-dessous et un processus interne de validation de document en quatre étapes.



Figure 3: Processus global de développement des standards OPTO

Chaque étape du processus de validation des documents est conclue par le vote de la structure de l'association en charge de l'étape.

Etape 0 – Draft: Dès lors que le Comité Technique a validé la création d'un Groupe de Travail, tout document développé par ce groupe est appelé draft. Lorsque le Groupe de Travail juge un document comme étant abouti, il procède à un vote, et si les deux tiers des participants avalisent le document, celui-ci passe à l'étape suivante.

Etape 1 – Approved Draft: Le document en étape Approved Draft est placé sous la responsabilité du Comité Technique. Ce dernier valide le contenu avec l'aide de toute personne qu'il a choisi. Il fait appel au Groupe de Travail aussi souvent qu'il le souhaite pour améliorer le document. Il procède ensuite à un vote et, à la majorité des deux tiers, le document passe à l'étape suivante.

Etape 2 – Internal Standard (CT): Une fois devenu un Internal Standard, le document est librement diffusé à la communauté. Le Comité Technique facilite la mise en place de pilote et de déploiement opérationnel. Chacun des utilisateurs est clairement informé du fait que le standard reste en mode de «test opérationnel». Les documents restent en étape 2 aussi longtemps que nécessaire, mais généralement entre six et dix-huit mois. Les retours d'expérience sont collectés, et le Groupe de Travail intègre les changements nécessaires.

Etape 3 – Public Standard (CA): Une fois le document suffisamment stable, le Comité Technique formule une recommandation au Conseil d'Administration pour que le document devienne un standard public. La recommandation est adoptée à la majorité des deux tiers.

Un Public Standard continue à vivre après sa publication. Il est systématiquement révisé au bout de trois ans.

11.2 Gouvernance du projet

Afin de piloter le projet, EDI-Optique se repose sur sa structure habituelle. Un comité de pilotage et un chef de projet sont dédiés au projet pour en assurer le succès.

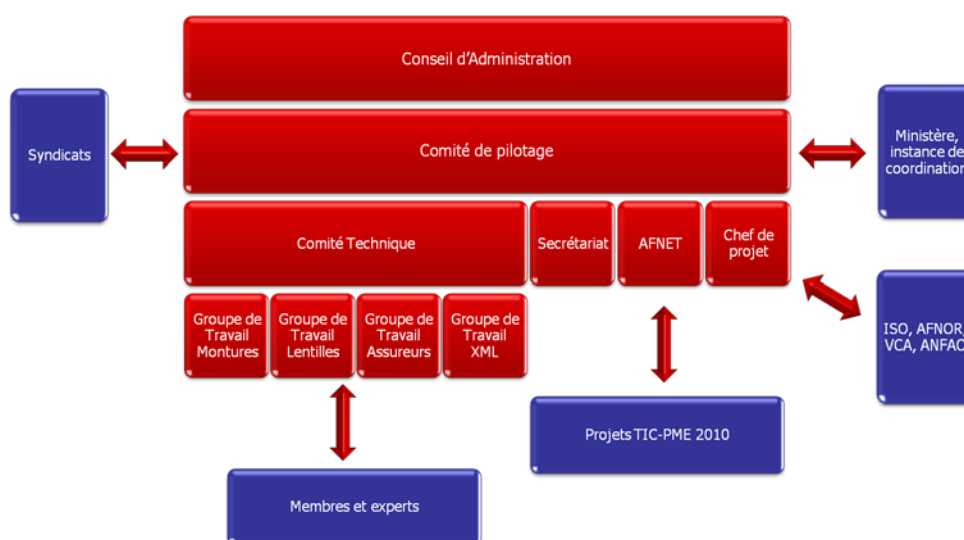


Figure 4: Gouvernance du projet EDI-Optique

Le comité de pilotage est décideur pour toutes les déviations du projet (planning, budget, organisation). Il désigne et contrôle le chef de projet et intervient par les moyens appropriés pour résoudre les situations de blocage.

Le chef de projet assure la coordination de l'ensemble des travaux. Il est également en charge de la veille, de la communication, de la coordination avec les projets connexes (à l'exception des projets TIC-PME) et les indicateurs de performance.

Le Comité Technique est responsable de la mise en place des Groupes de Travail et de leur fonctionnement. Il identifie les experts adéquats pour mener les travaux. Le Comité Technique est responsable de valider techniquement tous les *Internal Standards* et tous les *Public Standards*. Enfin, le Comité Technique est responsable d'évaluer les résultats techniques des travaux de veille, de communication, de coordination avec les projets connexes et les indicateurs de performance.

11.3 Coordination avec les projets connexes

Le Chef de projet EDI-Optique aura la responsabilité de représenter les intérêts du projet et d'assurer une convergence des standards au niveau national et international en coordination notamment avec les projets ISO, du VCA, de l'ANFAO et du Glaeserforum.

11.4 Continuité

Le projet EDI-Optique s'inscrit dans le cadre exact de la mission de l'Association EDI-Optique. Au-delà de la fin du projet, l'association se porte garante de la continuité des travaux de normalisation, de promotion du déploiement, de la mise à disposition des outils mutualisé et du support des processus de labellisation.

12 Remerciements

Ce document n'aurait pu être réalisé sans les contributions du président et des membres du Conseil d'Administration et du Comité Technique d'EDI-Optique. Nos remerciements vont également aux équipes de la DGE qui ont guidé la réalisation du document.

13 Table des illustrations

Figure 1:	Flux économiques dans le secteur	7
Figure 2:	Modules du projet	27
Figure 3:	Processus global de développement des standards OPTO.....	30
Figure 4:	Gouvernance du projet EDI-Optique	31