FICHE PRATIQUE n°2 :

Suivre ses commandes avec le nouveau tableau de bord de LA ForMuLE ANFH

1. Présentation de l'évolution du tableau de bord « Commandes »

La rubrique **« Commandes »** de LA ForMuLE a évolué pour vous offrir **un pilotage plus souple et interactif** de vos commandes de prestations de formation ou d'accompagnement, passées dans le cadre des marchés ANFH.

Jusqu'à présent, les prestataires pouvaient uniquement **accuser réception** et **accepter votre commande**.

Désormais, ils disposent de **trois options de réponse**, permettant une **meilleure prise en compte de vos besoins et des réalités terrain** :

- ✅ **Accepter la commande** : le prestataire confirme la réalisation de la prestation aux conditions indiquées.
- ✏️ **Demander une modification** : si un ajustement est nécessaire (date, lieu, horaires…), le prestataire peut formuler une demande via un champ de commentaires dédié.
- ❌ **Refuser la commande** : le prestataire refuse la commande et en précise la raison.

💡 **Et ensuite ?**

- ✓ En cas d'**acceptation de votre commande par le prestataire**, elle suit son traitement habituel.
- ✓ En cas de **demande de modification de votre commande**, vous avez la possibilité d'ajuster votre commande en adressant une version révisée si la demande du prestataire vous convient.
- ✓ En cas de **refus de votre commande par le prestataire**, vous êtes libre de **solliciter un autre prestataire**.

👉 Pour accompagner cette nouvelle logique d'échange, le tableau de bord de la rubrique « **Commandes** » a été entièrement **réorganisé** (renommage et réagencement des colonnes) et **enrichi de nouvelles informations**.

Il vous permet désormais de suivre plus finement l'état de vos commandes et d'interagir de manière réactive avec les prestataires, pour une gestion optimisée de vos commandes.

2. Mode opératoire : comprendre et utiliser le nouveau tableau de bord

Voici les **nouvelles colonnes clés** à connaître dans le tableau de bord :

Commandes de prestations

1 - 20 / 247 éléments | 1 | / 13 pages | 20 lignes

Commandes de mon périmètre | Mes commandes | Réf. commande Contient | Intitulé Contient | Prestataire | Etat de la commande | Archivé Faux

Réf. commande	Intitulé	Type de commande	Créée le	Prestataire	Référence marché ANFH	Entité	Gestionnaire de commande	Donneur d'ordre	Date de commande	Total (TTC)	Précis.	1 Etat de la commande	2 Date du traitement prestataire	3 État du traitement prestataire	4 Commentaires prestataire	5 Etat de révision	Archivé
ANFH_CDE_020178_01	Accompagnement à la démarche de récupération améliorée après chirurgie (RAAC), en présentiel	Formation	24/03/2025 15:20:41 CET		230050-GES-L00							Abandonnée		A produire		Non révisée	
ANFH_CDE_020176_01	Accompagnement à la démarche de récupération améliorée après chirurgie (RAAC), en distanciel	Formation	03/03/2025 14:19:39 CET		230050-GES-L00							Initiée		A produire		Non révisée	
ANFH_CDE_020174_01	Accompagnement à la démarche de récupération améliorée après chirurgie (RAAC), en présentiel	Formation	26/02/2025 19:44:05 CET		230050-GES-L00							Abandonnée		A produire		Non révisée	
ANFH_CDE_020172_01	Accompagnement à la démarche de récupération améliorée après chirurgie (RAAC), en présentiel	Formation	26/02/2025 15:53:25 CET		230050-GES-L00							Abandonnée		A produire		Non révisée	
ANFH_CDE_020076_01	Anglais - Orientation et premier niveau d'information des patients (en présentiel)	Formation	05/02/2025 12:13:20 CET		220063-AURA-L01-F00							Abandonnée		Généré		Non révisée	
ANFH_CDE_019421_01	Formation-Action: Accompagnement à la mise en place d'une politique de qualité de vie au travail (QVT) en présentiel par demi-journée	Formation	13/01/2025 16:48:00 CET		210097-DFC-L02-F03				15/01/2025 13:43:04 CET			Commandée	16/01/2025 15:00:32 CET	Réceptionné fournisseur		Non révisée	
ANFH_CDE_019311_01	Formation-Action: Accompagnement à la mise en place d'une politique de qualité de vie au travail (QVT) en présentiel par demi-journée	Formation	07/01/2025 15:07:06 CET		210097-DFC-L02-F01				14/01/2025 11:49:27 CET			Commandée	14/01/2025 11:53:10 CET	Réceptionné fournisseur		Non révisée	

Données masquées pour des raisons de confidentialité et dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

❶ État de la commande :

Cette colonne indique où en est votre commande dans le processus de traitement :

- *Initiée* : la commande est en cours de préparation.
- *Abandonnée* : la préparation de la commande a été interrompue car l'utilisateur a finalement renoncé à organiser la prestation.
- *À commander* : la commande a été validée (par l'approbateur), en attente d'envoi au prestataire.
- *Commandée* : la commande a été envoyée au prestataire.
- *Annulée* : la commande a été annulée après envoi au prestataire.

❷ Date du traitement prestataire

Cette colonne affiche la **date à laquelle le prestataire a accusé réception** de votre commande.

❸ État du traitement prestataire

Cette colonne permet de suivre la **réaction du prestataire** :

- *À produire* : la commande est encore en cours de préparation, elle n'a pas été transmise au prestataire.
- *Généré* : la commande a été validée (par l'approbateur) mais n'a pas encore été transmise au prestataire.
- *Mise à disposition du fournisseur* : la commande a été envoyée, mais le prestataire ne l'a pas encore consultée.
- *Réceptionné fournisseur* : la commande a été consultée, le prestataire en a accusé réception.
- *Accepté* : la commande a été validée en l'état par le prestataire.
- *Modifications demandées* : le prestataire a demandé une révision de la commande en précisant les ajustements souhaités.
- *Refusé* : la commande a été refusée par le prestataire, avec un motif précisé.

❹ Commentaires prestataire

Cette colonne précise les **motifs communiqués par le prestataire** en cas de refus ou de demande de modification.

❺ État de révision

Cette colonne vous indique **le statut d'évolution de votre commande**, notamment si une version révisée a été ou non engagée, quel que soit le retour du prestataire :

- *Non révisée* : il s'agit toujours de la **commande initiale**, sans modification.
- *Révision en cours* : vous êtes en train de **préparer une version révisée** de la commande.
- *Révisée :* vous avez **envoyé une nouvelle version** de la commande au prestataire.

📢 **Pensez à consulter régulièrement votre tableau de bord** pour réagir rapidement aux retours des prestataires et garantir un traitement fluide de vos commandes.

3. Une rubrique dédiée à l'abandon ou à l'annulation de commande

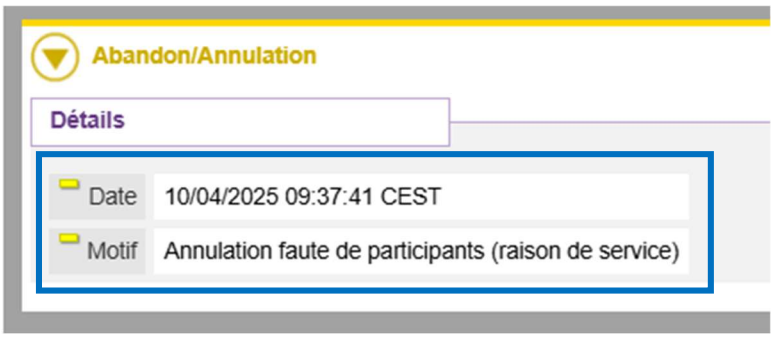
Lorsqu'une commande est **abandonnée** (en cours de préparation, mais finalement non finalisée) ou **annulée** (après envoi au prestataire), **le motif renseigné par l'utilisateur** ainsi que **la date de l'action** sont désormais **affichés dans une rubrique spécifique** intitulée **«Abandon/Annulation »**.

🔎 *Où trouver cette rubrique ?*

Dans la commande concernée, accédez à la section **« Abandon/Annulation»**, située en bas de l'écran.
Cette rubrique s'affiche automatiquement dès lors que la commande est dans l'un des deux états suivants : **Abandonnée** ou **Annulée**.

Elle présente :

- Le **motif** saisi par l'utilisateur,
- La **date d'annulation ou d'abandon** de la commande.



👉 **Cette évolution améliore la clarté et le suivi des décisions liées à l'annulation ou à l'abandon d'une commande.**

4. Besoin d'aide ou d'un accompagnement ?

📩 Pour toute question complémentaire, difficulté d'utilisation ou besoin d'accompagnement, vous pouvez contacter :

- ✓ Votre contact habituel au sein de la délégation ANFH,
- ✓ Ou contacter notre support par courriel à : laformule@anfh.fr.