

GUIDE D'UTILISATION Commande en ligne

Table des matières

1.	Intro	duction	3
	1.1.	Présentation du site	3
	1.2.	Public cible	3
	1.3.	Prérequis d'accès :	3
2.	Accè	ès au site et création de compte	3
	2.1.	Rôles associés au utilisateurs	3
	2.2.	Inscription : Étapes pour créer un compte	4
	2.3.	Connexion au site	4
	2.4.	Mot de passe oublié	5
3.	Navi	gation sur le site	6
	3.1. catégo	Page d'accueil : Description des sections principales (recherche de produits, ries, promotions)	6
	3.2. utilisate	Menu de navigation : Présentation des onglets principaux (catalogue, compte eur, historique des commandes, etc.).	8
	3.3. des pro	Barre de recherche : Utilisation de la barre de recherche pour trouver rapidement duits ou services	
4.	Séle	ction des produits/services	.11
	4.1. produit	Parcourir les catégories : Comment naviguer dans les différentes catégories de s ou services	.11
	4.1.1.1	. Fiche produit :	.13
	4.1.1.2	Description détaillée du produit (prix, caractéristiques) :	15
	4.1.1.3	. Choix des quantités et ajout au panier	16
5.	Gest	ion du panier	.17
	Accès	au panier : Comment accéder au panier après avoir ajouté des articles	17



	Modification du panier:	19
	- Augmenter ou diminuer les quantités1	19
	- Supprimer un article	19
	- Voir le récapitulatif du coût total (incluant les frais de livraison, les taxes)2	20
	Enregistrer un panier : Sauvegarde d'un panier pour une commande ultérieure2	21
6.	Processus de commande2	21
	Validation du panier : Comment passer à l'étape de commande2	21
	Choix de la livraison :	22
	- Saisie ou sélection de l'adresse de livraison2	22
	Validation de la commande : Information de facturation avant la finalisation2	22
	Confirmation de commande : Réception d'un email de confirmation	24
7.	Suivi des commandes2	25
	7.1. Historique des commandes: Où consulter les commandes passées	25
	7.2. Statut des commandes: Comment suivre la progression	26
8.	Modification ou annulation d'une commande2	27
	Modification : Conditions et procédure pour modifier une commande (produit, adresse de livraison)2	
	Annulation : Délai et conditions pour annuler une commande avant expédition2	27
9.	Assistance et support client2	27
	9.1. Accès au support	27

Ce guide est mis à jour régulièrement, vous trouverez ci-dessous l'ensemble des versions mises à jour :

Version	Date de mise à jour	Principales modifications
V1	22/10/2024	Mise à disposition du guide
		sur l'espace acheteur



1. Introduction

1.1. Présentation du site

L'Espace-acheteur du Resah est un site de présentation et commande en ligne des offres du Resah.

Cet espace permet de visualiser les informations liées aux offres en centrale d'achat Intermédiaire (CDAI). Il permet également d'accéder aux informations de présentation et à la commande en ligne de certains produits en centrale d'achat grossiste (CDAG).

1.2. Public cible

Le Resah est un groupement d'intérêt public dont l'objectif est d'appuyer la mutualisation et la professionnalisation des achats et de la logistique pour les acteurs intervenant dans les secteurs sanitaire, médico-social, social, public et privé non lucratif (hôpital, GHT, EHPAD, SDIS, centres de santé, collectivités territoriales, GCSMS, CCAS, ARS, HAD, SAD, etc.)

L'Espace-acheteur du Resah se destine à une utilisation professionnelle par des acheteurs provenant des secteurs cités précédemment.

Les fournisseurs ou titulaires de marchés Resah peuvent naviguer uniquement sur les pages ne nécessitant pas d'authentification ou de connexion à un espace personnel.

1.3. Prérequis d'accès :

L'accès à l'Espace-acheteur du Resah nécessite une connexion internet.

Il est possible d'accéder aux services du site depuis n'importe quel navigateur internet sur PC, tablette ou smartphone.

2. Accès au site et création de compte

2.1. Rôles associés au utilisateurs

Le Resah a mis en place deux niveaux d'utilisateurs sur l'espace acheteur :

- Un rôle « Administrateur » :
 - L'administrateur a une vision complète sur la rubrique Mes Marchés (contrats et documents de marchés associés d'un ou plusieurs établissement(s)).
 - L'administrateur est responsable de la validation, de la création, de la modification, de la suppression et du paramétrage des droits de tous les utilisateurs de son ou de ses établissement(s) par famille d'achats sur l'Espace Acheteur du Resah;
 - L'administrateur accède aux pièces de marchés disponibles sur une offre et peut consulter les documents disponibles avant même la signature d'une convention de mise à disposition avec le Resah.
 - Nouveau : L'administrateur peut créer et valider des paniers liés aux fonctionnalités de commande en ligne du Resah.
- Un rôle « Utilisateur » :



- L'utilisateur peut être associé à une ou plusieurs familles d'achat (selon les droits délivrés par l'administrateur de son établissement) lui donnant une vision de ces familles d'achat :
- Sur le droit de créer, consulter les demandes, finaliser et transmettre au Resah les demandes d'adhésions aux offres de la centrale d'achat d'adhésion d'offres (via le bouton « Adhérer à l'offre »);
- Sur les contrats et documents de marchés associés dans la rubrique « Mes marchés ».
- Nouveau : L'utilisateur peut créer des paniers et les faire valider par son administrateur sur le site de commande en ligne du Resah

2.2. Inscription: Étapes pour créer un compte.

La création d'un compte sur l'Espace-acheteur se fait via le lien suivant : https://espace-acheteur.resah.fr/register ou en passant par le lien suivant https://espace-acheteur.resah.fr/login puis « Créer un compte ».

Les étapes relatives à la création d'un compte sont les suivantes :

Remplir les informations de base (nom, email, mot de passe, adresse, etc.)

Confirmation d'inscription (via email).

2.3. Connexion au site

Les utilisateurs après validation de leur compte peuvent se connecter à leur espace personnel via le lien suivant : https://espace-acheteur.resah.fr/login

Ils seront amenés à renseigner ensuite leurs identifiants et mot de passe.

Le mot de passe peut être visualisé avant validation en cliquant sur l'icône « œil ».

Il est possible d'enregistrer dans son historique de navigation ses préférences de connexion en cliquant sur « Se souvenir de moi ». Cette fonctionnalité permet en sélectionnant un identifiant de sauvegarder le mot de passe associé pour éviter sa ressaisie à chaque connexion.



Connexion					
Réservé aux établissements					
Identifiant					
Identifiant					
Mot de passe	0				
Mot de passe	0				
Se souvenir de moi					
SE CONNECTER					
 Première connexion ou mot de passe Identifiant oublié 	e oublié*				
*Cliquez sur première connexion si vous avez reçu la part du Resah ou de votre administ					

2.4. Mot de passe oublié

En cas d'oubli de mot de passe, il est possible pour l'utilisateur de demander sa réinitialisation via le lien suivant : https://espace-acheteur.resah.fr/user/forgot-password

Pour procéder à la réinitialisation du mot de passe, l'utilisateur sera invité à renseigner son adresse email puis à cliquer sur le bouton « Mot de passe oublié ».



Si une adresse email est liée à plusieurs comptes, il sera demandé à l'utilisateur de renseigner son « Nom d'utilisateur » puis de cliquer sur « Générer un nouveau mot de passe ».





3. Navigation sur le site

3.1. Page d'accueil : Description des sections principales (recherche de produits, catégories, promotions).

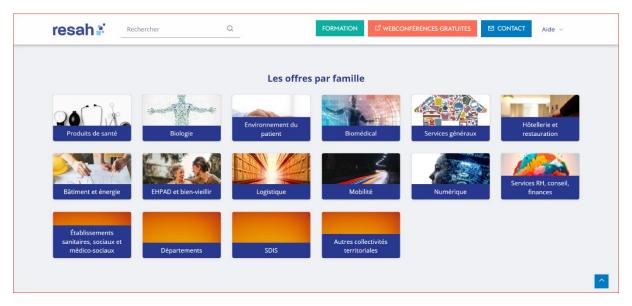
La page d'accueil de l'Espace Acheteur permet de s'y connecter, de consulter les webconférences gratuites proposées par le Resah, de prendre contact avec le Resah et également d'accéder au catalogue de formations proposées

La barre de recherche (détaillée en section 3.3) permet de rechercher des produits et services selon différentes modalités et également d'avoir accès à tout le catalogue des offres

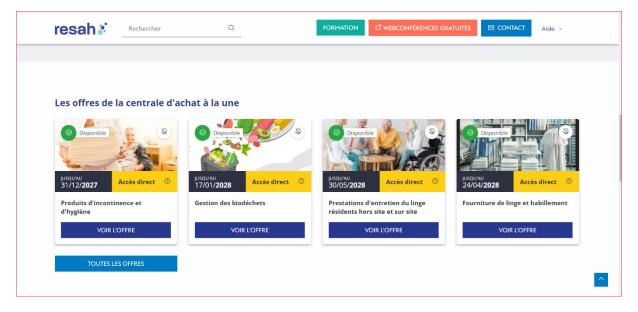


Les offres du Resah sont également disponibles par famille d'achat sur la page d'accueil du Resah





Les offres mises en avant à la une sont également disponible sur la page d'accueil de l'Espace Acheteur



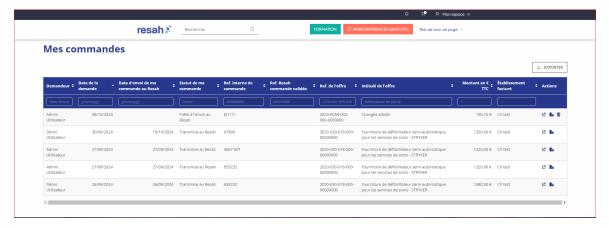


3.2. Menu de navigation : Présentation des onglets principaux (catalogue, compte utilisateur, historique des commandes, etc.).



L'onglet mon espace permet d'accéder :

- Au tableau de bord de l'établissement pour consulter les informations mais également gérer les comptes utilisateurs (pour les administrateurs)
- Aux marchés sur lesquels le ou les établissements est ou sont positionné.s
- A l'historique des commandes de votre établissement



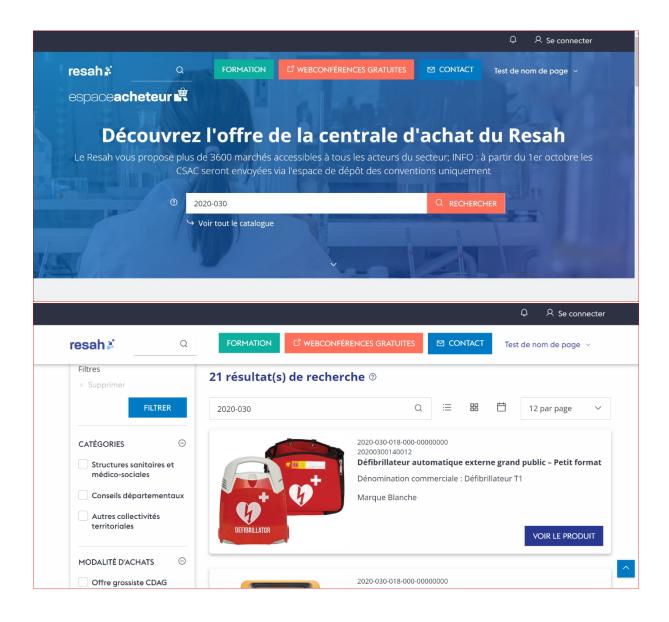
- Aux notifications
- Aux abonnements aux différentes newsletters
- A l'historique de vos questions et réclamations

3.3. Barre de recherche : Utilisation de la barre de recherche pour trouver rapidement des produits ou services.

La barre de recherche peut être utilisée pour retrouver plus facilement des produits ou des services, il est possible de rechercher selon différentes modalités qui sont les suivantes :

Par numéro de marché:





Par libellé de l'offre ou nom du produit ou service :





Et également par nom du fournisseur :





4. Sélection des produits/services

4.1. Parcourir les catégories : Comment naviguer dans les différentes catégories de produits ou services.

La recherche de produits (ou services) et d'offres peut également se faire en utilisant les filtres sur la gauche de la page, afin de cibler certaines catégories, modalités d'achats, ou encore familles de produits.

- Les catégories correspondent aux typologies d'établissements des utilisateurs. Il existe trois grandes catégories : les structures sanitaires et médico-sociales, les conseils départementaux, et les autres collectivités territoriales.
- Les modalités d'achats correspondent aux modes d'accès aux offres et produits du Resah : l'offre grossiste CDAG (pour les marchés dont les produits sont accessibles

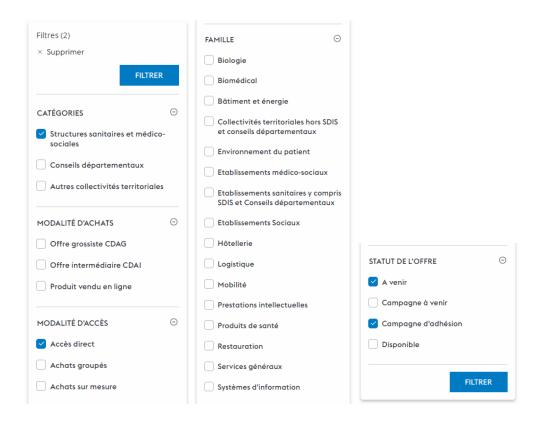


en achat / revente via le Resah), **l'offre intermédiaire CDAI** (pour les marchés accessibles en centrale d'achat intermédiaire, nécessitant la signature d'une convention de service), et **le produit vendu en ligne** (pour les produits commandables directement sur l'espace Acheteurs).

- Les modalités d'accès correspondent aux différentes typologies d'accès : l'accès direct correspond aux marchés disponibles en grossiste ou intermédiaire sans campagne d'adhésion, les achats groupés correspondent aux marchés pour lesquels un engagement préalable doit être fait par l'adhérent lors d'une campagne d'adhésion, les achats sur mesure correspondent aux marchés qui nécessiteront la mise en place d'une procédure adaptée au besoin de l'adhérent.
- Les familles correspondent aux différentes filières produits identifiées. Elles
 permettent de cibler par famille de produits (biologie, biomédical, bâtiment et
 énergie, environnement du patient, hôtellerie et restauration, logistique, mobilité,
 numérique, produits de santé, services généraux, services RH / conseil / finances) ou
 par offres dédiés à des typologies d'établissements publics (collectivités
 territoriales, départements, SDIS, établissements sanitaires, sociaux et médicaux
 sociaux).
- Le statut de l'offre permet de filtrer les marchés en fonction de leur statut d'exécution : le statut « à venir » pour les procédures qui ne sont pas encore notifiées, la « campagne à venir » pour les procédures à venir nécessitant des campagnes d'engagement préalable, la « campagne d'adhésion » pour les procédures dont les campagnes d'adhésion préalable sont ouvertes, et le statut « disponible » pour toutes les offres dont les marchés sont en cours d'exécution.

L'utilisateur peut utiliser plusieurs filtres simultanément si besoin.





4.1.1.1. Fiche produit:

La fiche produit est consultable en cliquant sur le bouton « voir le produit » présent sur chaque vignette, dans la liste des produits affichés après une recherche via le moteur de recherche et/ou la fonctionnalité de filtre.



A noter qu'il existe deux vues différentes de la fiche produit :

 La vue hors connexion pour laquelle l'utilisateur non connecté ne peut voir le tarif du produit





 La vue connectée pour laquelle l'utilisateur connecté voit le tarif du produit, et peut l'ajouter au panier





4.1.1.2. Description détaillée du produit (prix, caractéristiques) :

La fiche produit est divisée en plusieurs parties comportant chacune les éléments facilitant la connaissance produit.

• La présentation visuelle du produit ainsi que son identification Resah et fournisseur :

Le libellé du produit

Les informations d'identification du produit par le Resah et par le fournisseur

Défibrillateur automatique externe grand public



Dénomination commerciale : Défibrillateur T1

Réf. Produit: 20200300140012

Réf. Offre: 2020-030-018-000-00000000

Réf. du produit fournisseur: 100001

Fournisseur: Marque Blanche

PV unitaire HT: 550,00 € HT

Taux de TVA: 20 %

Prix TTC: 660,00 € TTC

Une ou plusieurs images du produit

Les informations tarifaires : prix hors taxe et TTC, ainsi que le taux de TVA appliqué



• La description détaillée du produit :

Description du produit

La défibrillation, appelée aussi choc électrique externe est le geste médical consistant à faire passer volontairement et de manière brève un courant électrique dans le cœur lorsque celui-ci présente certains troubles du rythme appelés fibrillation, et destiné à rétablir un rythme cardiaque normal (sinusal). Par extension, on parle parfois de défibrillation chimique ou pharmacologique ou de cardioversion chimique ou pharmacologique lorsque la correction de la fibrillation (en l'occurrence, auriculaire) est effectuée par l'administration de médicaments.

Cette partie permet d'informer de façon détaillée sur le produit. Elle peut comporter un texte long et/ou une liste de caractéristiques techniques.

• Les documents liés au produits :



Dans cette partie l'utilisateur peut télécharger la documentation utile comme des fiches techniques, des modes d'emploi, ou encore des guides d'aide au choix.

4.1.1.3. Choix des quantités et ajout au panier.



La fiche produit permet d'ajouter directement le produit au panier de l'utilisateur en modifiant la quantité.

En fonction de la quantité indiquée, le prix total du panier est modifié.





Lorsque l'utilisateur clique sur le bouton « Ajouter au panier » un message apparait pour indiquer la création d'un nouveau panier ou l'ajout à un panier existant.

A noter qu'un panier contiendra uniquement les produits d'un seul et même marché. Si l'utilisateur sélectionne un produit d'un autre marché, et clique sur le bouton « **Ajouter au panier** », un nouveau panier sera automatiquement généré.

Les deux paniers devront être ensuite validés séparément.

5. Gestion du panier

Accès au panier : Comment accéder au panier après avoir ajouté des articles.

Il existe 3 façons d'accéder à votre panier :

1 - Lorsque vous ajoutez au panier depuis une fiche produit, vous pouvez directement accéder au détail du panier en cliquant sur le bouton **VOIR MON PANIER**



Défibrillateur automatique externe grand public - Grand format



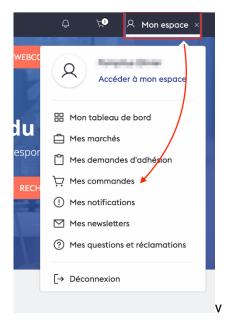
2 - Vous pouvez également accéder à votre panier en cliquant sur le picto "Caddie" présent dans le header (une "info-bulle" vous indique le nombre de panier en cours)



Puis en cliquant sur l'icône Edition pour le panier concerné



3 - Vous pouvez aussi accéder à la liste de vos paniers en cours, en passant par le menu **Mon espace**, puis **Mes commandes**





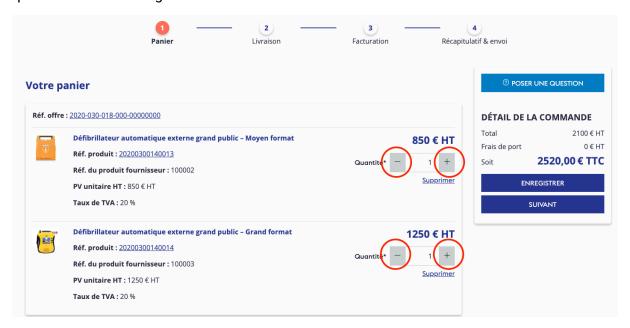
Et cliquer sur l'icône Edition pour le panier concerné



Modification du panier:

- Augmenter ou diminuer les quantités

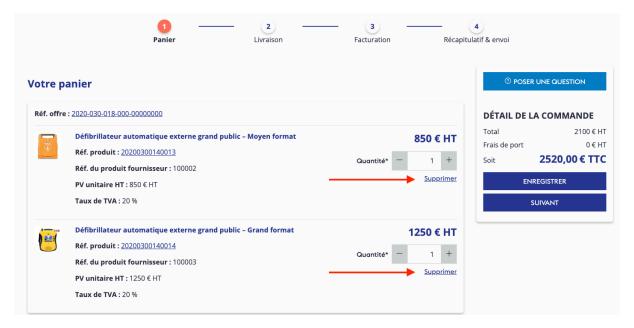
Lorsque vous affichez le contenu de votre panier, vous pouvez faire varier les quantités de tous les articles que le compose, en cliquant sur les boutons + et - qui entourent le champ quantité. Le chiffre augmentera ou diminuera en fonction des actions réalisées.



- Supprimer un article

Vous pouvez supprimer tout ou partie des articles qui composent un panier, en cliquant sur le lien **Supprimer** situé en dessous dans la quantité





<u>A noter</u>: Si vous supprimez tous les produits d'un panier, celui-ci sera également supprimé automatiquement



- Voir le récapitulatif du coût total (incluant les frais de livraison, les taxes).

Dans votre panier, vous pouvez à tout moment vérifier le montant total de votre commande ainsi que les frais de port s'ils s'appliquent





Enregistrer un panier : Sauvegarde d'un panier pour une commande ultérieure.

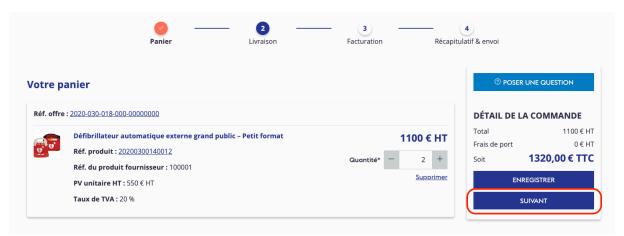
Si vous avez effectué des modifications de votre panier (changement de quantité ou suppression de produit) vous pouvez sauvegarder votre panier en cliquant sur le bouton **ENREGISTRER**. Vous pourrez ainsi retrouver votre panier dans le dernier état à jour afin de poursuivre votre commande.



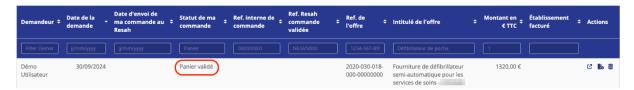
6. Processus de commande

Validation du panier : Comment passer à l'étape de commande.

Lorsque votre panier est finalisé (quantité, choix des articles), vous pouvez cliquer sur le bouton **SUIVANT** pour continuer le processus de commande en accédant à l'étape 2 (informations de livraison)



Le statut de votre panier change et passe en Panier validé

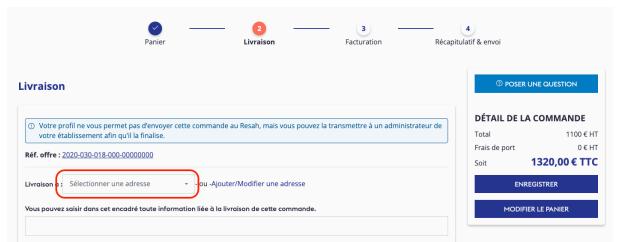




Choix de la livraison:

- Saisie ou sélection de l'adresse de livraison

A l'étape 2 du process de commande, vous pourrez sélectionner une adresse de livraison dans la liste proposée pour votre établissement



Si l'adresse ne figure pas dans la liste, vous pouvez cliquer sur <u>Ajouter/Modifier une adresse</u> pour faire une demande de création d'adresse au resah.

Votre commande sera alors mise en attente en statut **Adresse en attente de validation par le Resah** et vous serez notifié lorsque l'adresse aura été créée



Validation de la commande : Information de facturation avant la finalisation.

Si vous n'avez pas le profil administrateur pour votre établissement, vous devrez transmette votre commande pour validation interne. Après avoir sélectionné l'adresse de livraison, choisissez la personne en charge de valider votre commande dans la liste proposée, puis cliquer sur le bouton **FAIRE VALIDER EN INTERNE**

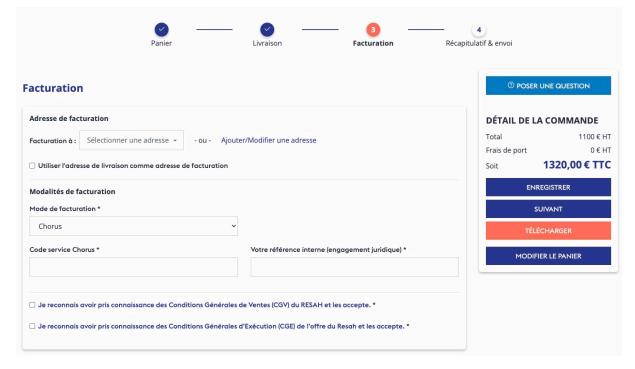




Votre commande passe en statut *En attente de validation interne*. Vous serez notifié par email quand votre commande sera prise en charge et transmise au resah.

En tant qu'administrateur pour votre établissement, vous prenez en charge les commandes transmises par les utilisateurs. Vous devez :

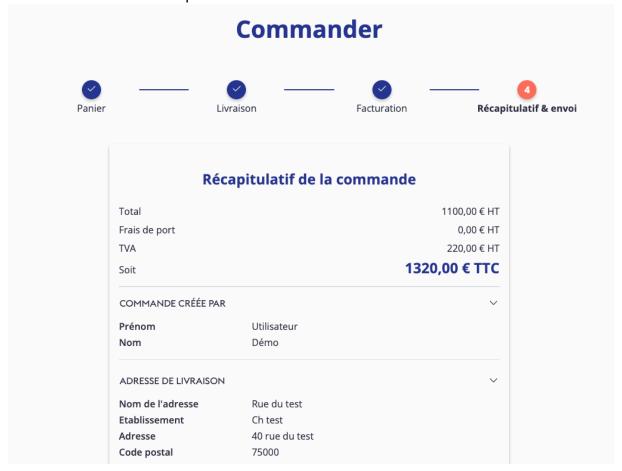
- Renseigner l'adresse de facturation
- Renseigner les différentes informations liées à la facturation (code Chorus et n° d'engagement juridique ou de commande interne)



Après avoir sélectionné les 2 optins obligatoires concernant les CGV et CGE, vous pouvez cliquer sur **SUIVANT** pour atteindre la dernière étape du processus de commande.



Vous accédez ainsi au récapitulatif de la commande :



Puis cliquze sur le bouton **ENVOYER AU RESAH** pour valider définitivement la commande et la transmettre au resah



Confirmation de commande : Réception d'un email de confirmation

Une fois que la commande a été validée et transmise eu resah, l'utilisateur qui a initié la commande reçoit un email de confirmation





○ Resah <noreply-resahea@resah.fr>

À:

Bonjour Utilisateur Démo,

Votre commande a été validée par l'administrateur et transmise au Resah. Vous pouvez accéder au détail de la demande en cliquant sur <u>ce lien</u>.

L'équipe du Resah

7. Suivi des commandes

7.1. Historique des commandes: Où consulter les commandes passées.

Vous pouvez retrouver toutes vos commandes dans la rubrique Mon Espace / Mes commandes



Une zone de champ de saisie vous permet de filtrer les commandes en fonction de différents critères (date, statut, référence d'offre...)

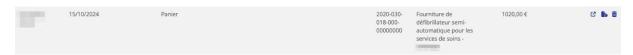




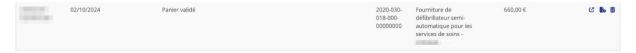
7.2. Statut des commandes: Comment suivre la progression

A chaque étape du processus de commande vous pouvez en suivre l'avancement grâce aux différents statuts mis à jour dynamiquement dans la rubrique **Mes commandes**.

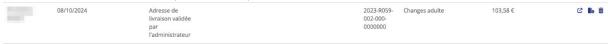
Panier: Vous avez ajouté un ou plusieurs produits à votre panier qui est créé automatiquement. C'est l'étape 1 du process.



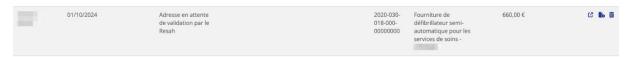
Panier validé : Vous avez validé le contenu de votre panier (quantité, type d'articles) et vous avez cliqué sur SUIVANT depuis la première étape du process de commande (panier)



Adresse de livraison validée par l'administrateur : L'adresse de livraison sélectionnée à l'étape 2 est conforme, et l'administrateur a cliqué sur SUIVANT pour passer à l'étape 3 dans le process de commande (facturation)

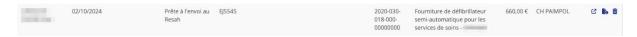


Adresse en attente de validation par le Resah: Une nouvelle adresse a été demandée à l'étape 2 (livraison) ou 3 (facturation) du process de commande. L'adresse n'a pas encore été validée par le resah.



Adresse validée par le Resah : Le resah a validé la nouvelle adresse demandée à l'étape 2 (livraison) ou 3 (facturation) du process de commande

Prête à l'envoi au Resah : L'étape 3 du process de commande (facturation) a été renseignée et l'administrateur à cliquer sur SUIVANT pour passer à la dernière étape. La commande n'a pas encore été transmise au resah



Transmise au Resah : Le commande a été transmise au resah. Elle sera prise en charge dans les 48h



8. Modification ou annulation d'une commande

Modification : Conditions et procédure pour modifier une commande (produit, adresse de livraison).

Pour toute modification sur votre commande, vous pouvez contacter dans un délai de 48h l'adresse commandes@resah.fr

Annulation : Délai et conditions pour annuler une commande avant expédition.

Pour toute annulation de votre commande, vous pouvez contacter dans un délai de 48h l'adresse commandes@resah.fr

9. Assistance et support client

9.1. Accès au support

Afin de prendre contact avec les équipes du Resah, vous pouvez nous solliciter par téléphone au 01 55 78 54 54 ou créer un ticket depuis votre espace personnel de l'espace acheteur.

Créer un ticket de demande ou une réclamation depuis l'espace acheteur :

- Accédez à la rubrique "Mes questions" dans votre espace personnel une fois connecté(e)
- Ou cliquez sur "Poser une question" directement depuis une page d'offre
- Recevez une notification par e-mail dès qu'une réponse est apportée
- Consultez l'historique de vos échanges dans votre tableau de bord à la rubrique "Mon espace personnel".

