

# FOIRE AUX QUESTIONS

## Table des matières

Table des matières .....	1
1. Qu'est-ce que iSupplier? .....	2
2. Pourquoi Metrolinx a-t-il décidé de mettre en œuvre iSupplier? .....	2
3. Quand ce changement sera-t-il mis en œuvre? .....	2
4. Dois-je soumettre ma facture via iSupplier? Que se passe-t-il si je ne le fais pas? .....	2
5. Qui dois-je contacter si j'ai des questions concernant le nouveau processus ou iSupplier?.....	3
6. Comment puis-je me connecter à iSupplier? .....	3
7. Comment puis-je réinitialiser mon mot de passe? .....	3
8. Que dois-je faire si le lien de réinitialisation du mot de passe figurant dans mon courriel a expiré? .	4
9. À quelle fréquence devrai-je changer mon mot de passe? .....	4
10. Quels sont les différents types de rôles et de responsabilités des utilisateurs qui peuvent être ajoutés dans iSupplier? .....	4
11. Quand les administrateurs de profil peuvent-ils ajouter des administrateurs de factures de bons de commande à iSupplier? .....	5
12. Comment puis-je voir quels utilisateurs sont associés à mon compte? .....	5
13. Comment puis-je ajouter un utilisateur à mon compte?.....	5
14. Comment puis-je supprimer un utilisateur de mon compte?.....	6
15. Peut-il y avoir plus d'un administrateur de profil? .....	6
16. Les utilisateurs de l'administrateur du profil iSupplier MX pourront-ils également soumettre des factures? .....	7
17. Que faire si je veux être payé par un moyen autre que le TEF? .....	7
18. Comment trouver une facture spécifique? .....	7
19. Comment trouver un BC spécifique? .....	8
20. Que faire si je ne trouve pas mon bon de commande? .....	8
21. Comment puis-je savoir si une facture a été soumise avec succès?.....	8
22. Comment associer un nouveau compte bancaire à mon carnet d'adresses/sites? .....	9
23. Comment puis-je soumettre une facture sans bon de commande? .....	9
24. Comment puis-je ajouter une pièce jointe après avoir soumis la facture? .....	9
25. Comment puis-je rembourser/créditer un produit ou un service à Metrolinx?.....	9

26. Que dois-je faire si je reçois une erreur lorsque je téléverse des fichiers dans iSupplier?..... 10
27. Pour une assistance supplémentaire : ..... 10

### **1. Qu'est-ce que iSupplier?**

Oracle iSupplier Portal est un portail Internet sécurisé qui permet une collaboration bidirectionnelle entre Metrolinx et les fournisseurs, en les aidant à soumettre/mettre à jour les données de leur profil, à soumettre des factures et à suivre les avis de traitement des factures. Cela permet de renforcer l'efficacité, de réduire le temps de traitement et d'améliorer l'expérience de nos partenaires.

### **2. Pourquoi Metrolinx a-t-il décidé de mettre en œuvre iSupplier?**

En tant que membre de la communauté des fournisseurs de Metrolinx, nous apprécions notre partenariat avec votre organisation et cherchons constamment des moyens d'améliorer notre expérience commune. Nous adoptons la solution iSupplier pour nous aider à normaliser nos processus et à assurer un traitement efficace, transparent et rapide des factures et des paiements.

### **3. Quand ce changement sera-t-il mis en œuvre?**

Pour soutenir nos fournisseurs tout au long de ce parcours de changement, nous avons adopté une approche de déploiement progressif du système Oracle iSupplier, structurée en plusieurs vagues à partir de juin 2022.

La communication sur l'intégration des fournisseurs sera échelonnée en conséquence. Veuillez consulter votre boîte de réception pour obtenir de futures informations sur l'intégration et des ressources/du matériel de soutien.

### **4. Dois-je soumettre ma facture via iSupplier? Que se passe-t-il si je ne le fais pas?**

La soumission des factures via iSupplier n'est pas obligatoire, mais fortement encouragée. Les contrats existants ne prévoient aucune obligation de soumettre les factures par le biais du portail. Cependant, veuillez noter que :

- Les termes et conditions des futurs contrats exigeront que les factures soient soumises via le portail, donc si vous vous engagez dans de futurs contrats et bons de commande avec Metrolinx, ils devront finalement être soumis via iSupplier. Ne pas adopter la solution pour vos contrats existants créerait par conséquent une situation où vous devriez adopter deux processus différents pour soumettre vos factures.
- La solution iSupplier présente plusieurs caractéristiques et avantages, notamment une meilleure traçabilité de votre côté et du nôtre; ces avantages ne seront réalisés que pour les factures soumises via iSupplier.
- Nous allons allouer des ressources et ajuster nos processus internes pour soutenir pleinement cette initiative. Cette démarche est motivée par notre volonté d'améliorer l'efficacité des processus et de renforcer l'expérience de nos partenaires.

### **5. Qui dois-je contacter si j'ai des questions concernant le nouveau processus ou iSupplier?**

De nombreuses [ressources](#) ont été créées pour vous aider à naviguer et à utiliser le portail iSupplier, notamment des vidéos « how-to » (comment faire), des guides de référence rapide (« Quick Reference Guides – QRGs »), et du matériel d'apprentissage en ligne à rythme libre. Des sessions d'assistance aux utilisateurs finaux seront disponibles pendant une période limitée après l'intégration, afin de vous fournir une assistance étendue pendant la transition vers le nouveau système.

Pour toute question nécessitant un soutien supplémentaire, veuillez contacter [iSupplierSupport@metrolinx.com](mailto:iSupplierSupport@metrolinx.com)

### **6. Comment puis-je me connecter à iSupplier?**

Si vous avez reçu la communication « Go-Live » de Metrolinx, cliquez sur le lien dans votre courriel pour accéder au portail iSupplier. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe fournis par Metrolinx. Après votre première connexion, vous serez invité à mettre à jour votre mot de passe.

Si vous avez égaré ou supprimé accidentellement le courriel, veuillez contacter [iSupplierSupport@metrolinx.com](mailto:iSupplierSupport@metrolinx.com).

### **7. Comment puis-je réinitialiser mon mot de passe?**

Après avoir tenté de se connecter avec des informations de connexion incorrectes :

- Sélectionnez le lien « Login Assistance »
- Vous serez invité à saisir votre nom d'utilisateur, qui doit être votre adresse électronique.

- Un courriel sera envoyé à l'adresse électronique associée à votre nom d'utilisateur pour réinitialiser votre mot de passe.

### **8. Que dois-je faire si le lien de réinitialisation du mot de passe figurant dans mon courriel a expiré?**

Le lien de réinitialisation du mot de passe expire 8 heures après son envoi.

- L'administrateur du profil MX iSupplier doit contacter ([iSupplierSupport@metrolinx.com](mailto:iSupplierSupport@metrolinx.com)) pour réinitialiser son mot de passe.
- Tous les autres utilisateurs doivent contacter leur administrateur de profil MX iSupplier pour réinitialiser le mot de passe.

### **9. À quelle fréquence devrai-je changer mon mot de passe?**

- Tous les mots de passe sont modifiés tous les 90 jours
- Les utilisateurs qui ne se connectent pas pendant une période prolongée verront leur mot de passe expirer automatiquement et seront invités par le système à mettre à jour leurs informations de connexion lors de leur prochaine connexion.
- Le même mot de passe ne peut être réutilisé avant la 6<sup>e</sup> fois dans le cycle de vie d'un mot de passe.

### **10. Quels sont les différents types de rôles et de responsabilités des utilisateurs qui peuvent être ajoutés dans iSupplier?**

Les administrateurs de profil peuvent définir des rôles spécifiques pour chacun de leurs utilisateurs dans iSupplier. Les différents rôles et responsabilités sont :

- **MX iSupplier Profile Admin** : Ces utilisateurs sont communément appelés administrateurs de profil, et sont responsables de :
  - mener à bien le processus d'inscription et de création de profil pour leur organisation
  - configurer et gérer les paramètres du compte de leur organisation, comme l'ajout d'adresses, la mise à jour des informations bancaires, le téléchargement de documents pertinents concernant leur organisation, etc.
  - ajouter (et désactiver) des utilisateurs de leur organisation dans le répertoire de contacts iSupplier et leur attribuer des rôles pertinents
- **MX iSupplier Portal Supplier PO Inv Admin** : Ces utilisateurs sont communément appelés administrateurs de factures de bons de commande, et sont responsables de :
  - consulter les bons de commande liés à leur organisation

- soumettre des factures basées sur les bons de commande pour les biens et services fournis à Metrolinx
- soumettre des notes de crédit
- télécharger les pièces justificatives des factures et des notes de crédit basées sur les bons de commande, le cas échéant
- afficher et soumettre à nouveau les factures basées sur des bons de commande annulés
- **MX iSupplier Portal Supplier Inv Admin** : Ces utilisateurs sont communément appelés administrateurs de factures, et les utilisateurs dans ce rôle peuvent effectuer toutes les tâches de l'administrateur de factures de bons de commande ainsi que les suivantes :
  - soumettre des factures sans bons de commande pour les biens et services fournis à Metrolinx
  - consulter et soumettre à nouveau les factures rejetées sans bons de commande

### **11. Quand les administrateurs de profil peuvent-ils ajouter des administrateurs de factures de bons de commande à iSupplier?**

Une fois que l'administrateur de profil aura soumis l'inscription de son organisation, Metrolinx examinera l'inscription. Une fois l'inscription approuvée, l'administrateur de profil pourra commencer à utiliser iSupplier pour ajouter des administrateurs de factures de bons de commande, qui seront principalement responsables de la soumission de factures basées sur les bons de commande pour leur organisation.

### **12. Comment puis-je voir quels utilisateurs sont associés à mon compte?**

L'administrateur du profil MX iSupplier a accès à l'affichage de tous les utilisateurs associés au compte. Pour effectuer cette tâche :

- Connectez-vous à iSupplier
- Cliquez sur l'icône du menu.
- Cliquez sur l'option **MX iSupplier Profile Administrator**.
- Cliquez sur l'option **Supplier Details**. Le profil de votre organisation s'affiche.
- Cliquez sur l'option **Contact Directory**.

### **13. Comment puis-je ajouter un utilisateur à mon compte?**

L'administrateur du profil MX iSupplier peut ajouter des utilisateurs supplémentaires. Pour effectuer cette tâche :

- Cliquez sur l'icône du menu.

- Cliquez sur l'option **MX iSupplier Profile Administrator**.
- Cliquez sur l'option **Supplier Details**. Le profil de votre organisation s'affiche.
- Cliquez sur l'option **Contact Directory**.
- Cliquez sur **Create New Contact**.
- Attribuez les responsabilités pertinentes.

### 14. Comment puis-je supprimer un utilisateur de mon compte?

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur de votre répertoire de contacts iSupplier. Les utilisateurs ajoutés au répertoire de contacts peuvent seulement être rendus inactifs. L'administrateur du profil du fournisseur MX est responsable de la désactivation des contacts au sein de son organisation qui ne sont pas directement ou activement impliqués avec Metrolinx. Pour effectuer cette tâche :

- Cliquez sur l'icône du menu.
- Cliquez sur l'option **MX iSupplier Profile Administrator**.
- Cliquez sur l'option **Supplier Details**. Le profil de votre organisation s'affiche.
- Cliquez sur l'option **Contact Directory**.
- Cliquez sur l'icône de mise à jour correspondant aux coordonnées que vous souhaitez mettre à jour. La page **Update Contact** s'affiche pour le contact.
- Dans le champ **Inactive Date**, saisissez la date à laquelle le compte utilisateur sera désactivé.
- Cliquez sur le bouton **Save** pour enregistrer vos modifications.

Le compte utilisateur iSupplier du contact sera ainsi désactivé à la date indiquée.

### 15. Peut-il y avoir plus d'un administrateur de profil?

Oui, il peut y avoir plus d'un administrateur de profil par bureau.

Pour ajouter un nouvel administrateur de profil fournisseur MX, contactez un administrateur de profil fournisseur MX actuel au sein de votre organisation ou contactez Metrolinx à [iSupplierSupport@metrolinx.com](mailto:iSupplierSupport@metrolinx.com). En tant qu'administrateur du profil MX iSupplier, pour effectuer cette tâche :

- Cliquez sur l'icône du menu.
- Cliquez sur l'option **MX iSupplier Profile Administrator**.
- Cliquez sur l'option **Supplier Details**. Le profil de votre organisation s'affiche.
- Cliquez sur l'option **Contact Directory**.
- Cliquez sur **Create New Contact**.
- Attribuez toutes les responsabilités pertinentes, y compris celle d'administrateur du profil du fournisseur Mx.

Remarque : Vous pouvez également vous référer à la vidéo « how-to » (Comment faire) [Gestion des paramètres du profil et du compte](#) pour des instructions détaillées étape par étape.

### **16. Les utilisateurs de l'administrateur du profil iSupplier MX pourront-ils également soumettre des factures?**

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur du profil MX iSupplier pourront également soumettre des factures UNIQUEMENT si un rôle d'administrateur de factures leur est également attribué. Notez que les deux rôles peuvent être attribués à un seul utilisateur d'une organisation de fournisseurs, ce qui leur permet d'assumer les deux séries de responsabilités dans iSupplier.

### **17. Que faire si je veux être payé par un moyen autre que le TEF?**

Si vous préférez être payé par un autre moyen que le TEF, par exemple par ACH, virement bancaire, chèque, etc., vous devez saisir des coordonnées bancaires fictives dans la section **Banking Details** lors de votre inscription, car il s'agit d'une exigence du système.

- Pour ajouter des coordonnées bancaires fictives, sélectionnez le Canada comme pays.
- Sélectionnez les options **Existing Bank** et **Existing Branch**.
- Sélectionnez les options **Dummy Bank** et **Dummy Branch** dans les champs **Bank Name** et **Branch Name** respectivement.
- Saisissez votre numéro de téléphone dans le champ **Account Number**.
- Entrez des détails fictifs dans le champ **Account Name**.
- Entrez des notes pertinentes pour Metrolinx dans le champ **Note to Buyer**, par exemple, les détails concernant votre moyen de paiement préféré.
- Cliquez sur le bouton **Apply**.

Les détails bancaires fictifs sont maintenant enregistrés dans la section **Banking Details**.

### **18. Comment trouver une facture spécifique?**

Pour trouver une facture spécifique :

- Cliquez sur l'icône du menu.
- Cliquez sur l'option **MX iSupplier Portal Supplier PO Invoice Admin** ou **MX iSupplier Portal Supplier Invoice Admin**.
- Cliquez sur l'option **Home Page**. La page **Supplier Home** s'affiche.
- Cliquez sur l'onglet **Finance**.
- Cliquez sur l'option **View Invoices**.

- Dans la section **Simple Search**, vous pouvez rechercher une facture en utilisant un ou plusieurs critères, notamment **Invoice Number, PO Number, Invoice Status, Payment Status**, etc.

### 19. Comment trouver un BC spécifique?

Pour trouver un bon de commande (BC) spécifique :

- Cliquez sur l'icône du menu.
- Cliquez sur l'option **MX iSupplier Portal Supplier PO Inv Admin** ou **MX iSupplier Portal Supplier Inv Admin**.
- Cliquez sur l'option **Home Page**. La page **Supplier Home** s'affiche.
- Cliquez sur l'onglet **Orders**.
- Cliquez sur l'option **Purchase Orders**.
- Dans la section **Advanced Search**, vous pouvez rechercher un BC en utilisant un ou plusieurs critères, notamment **PO Number, Document Type, Order Date, Buyer**, etc.
- En cas de divergences constatées sur le BC et si le fournisseur souhaite les examiner avec MLX, une communication hors ligne doit être envoyée à l'acheteur.

### 20. Que faire si je ne trouve pas mon bon de commande?

Si vous avez recherché votre BC et qu'il n'apparaît pas dans les résultats de la recherche, c'est peut-être parce qu'il s'agit d'un contrat relevant du **Régime 3 (R3) de la Loi sur la construction**. Les contrats du Régime 3 (R3) de la Loi sur la construction ne sont actuellement pas disponibles dans iSupplier, et vous devez continuer à soumettre les factures relevant du Régime 3 selon les procédures existantes.

Si votre commande n'apparaît pas et qu'il ne s'agit pas d'un contrat du régime 3 (R3) de la Loi sur la construction, veuillez communiquer avec votre contact commercial à Metrolinx pour obtenir de l'aide.

### 21. Comment puis-je savoir si une facture a été soumise avec succès?

Pour afficher le statut d'une facture :

- Cliquez sur l'icône du menu.
- Cliquez sur l'option **MX iSupplier Portal Supplier PO Inv Admin** ou **MX iSupplier Portal Supplier Invoice Admin**.
- Cliquez sur l'option **Home Page**. La page **Supplier Home** s'affiche.
- Cliquez sur l'onglet **Finance**.
- Cliquez sur l'option **View Invoices**.

- Dans la section **Simple Search**, vous pouvez rechercher une facture en utilisant un ou plusieurs critères, notamment **Invoice Number, PO Number, Invoice Status, Payment Status**, etc.
- À partir des résultats de la recherche, identifiez le statut de la facture dans la colonne **Status**.

Le statut indique si la facture est approuvée, annulée, en cours, en attente, rejetée ou non soumise.

### **22. Comment associer un nouveau compte bancaire à mon carnet d'adresses/sites?**

Lorsque vous soumettez le nouveau compte bancaire pour approbation, utilisez le champ Note à l'acheteur dans la configuration du profil pour ajouter des commentaires sur les associations de comptes bancaires, si nécessaire. L'équipe d'assistance d'iSupplier associera ensuite le compte bancaire indiqué à l'adresse/site spécifique que vous avez désigné.

### **23. Comment puis-je soumettre une facture sans bon de commande?**

Les factures sans bon de commande ne peuvent être créées qu'à titre exceptionnel. Vous devez vous adresser à votre personne de contact Metrolinx pour obtenir des approbations et plus de détails. Le cas échéant, le rôle « MX iSupplier Portal Supplier Invoice Administrator » vous sera attribué, ce qui vous permettra de le faire.

Remarque : Vous pouvez également vous référer à la vidéo « how-to » (Comment faire) [Soumettre une facture sans bon de commande](#) pour des instructions détaillées étape par étape.

### **24. Comment puis-je ajouter une pièce jointe après avoir soumis la facture?**

Une fois que la facture a été soumise, vous ne pouvez pas joindre de pièces justificatives supplémentaires. Veuillez vous adresser à votre contact Metrolinx pour fournir des pièces justificatives supplémentaires.

### **25. Comment puis-je rembourser/créditer un produit ou un service à Metrolinx?**

Dans certains cas, vous devrez peut-être créer des notes de crédit pour rembourser Metrolinx pour des biens et/ou des services. La soumission de la note de crédit doit être effectuée séparément d'une facture normale, de sorte qu'aucun poste de crédit ne doit être inclus dans les postes de charge de la facture.

Remarque : Vous pouvez également vous référer à la vidéo « how-to » (Comment faire) [Soumettre un Note de Crédit](#) pour des instructions détaillées étape par étape.

### **26. Que dois-je faire si je reçois une erreur lorsque je téléverse des fichiers dans iSupplier?**

Vous devrez téléverser les fichiers pertinents dans iSupplier au cours du processus d'inscription et de facturation. Seuls les types de fichiers suivants peuvent être téléversés sur iSupplier: *docx, xlsx, pptx, pdf, csv, jpg, jpeg, png, txt*.

Si vous tentez de téléverser un autre type de fichier, vous recevrez un message d'erreur indiquant « Ce type de fichier n'est pas autorisé. Veuillez choisir un autre fichier. »

Si vous disposez d'un type de fichier différent de cette liste, vous pouvez effectuer les étapes suivantes pour convertir votre fichier en un type de fichier approuvé.

- Cliquez sur l'option de menu **File**.
- Cliquez sur l'option **Save As**.
- Sélectionnez le type de fichier approprié dans le menu déroulant.
- Cliquez sur le bouton **Save**.

Une fois le fichier enregistré sous un type de fichier approuvé, vous pouvez téléverser le fichier sur iSupplier.

Si vous ne parvenez pas à convertir votre type de fichier, ou si vous avez un type de fichier différent de cette liste, veuillez convertir le fichier en document PDF et le téléverser.

### **27. Pour une assistance supplémentaire :**

Pour toute autre question ou commentaire, veuillez contacter Metrolinx à [iSupplierSupport@metrolinx.com](mailto:iSupplierSupport@metrolinx.com).