

Remèdes contre le bogue de l'an 2000 dans votre cabinet

• Donna Fracchia, B.Pharm., MBA •

© J Can Dent Assoc 1999; 65:341-4

Qu'est-ce que le bogue de l'an 2000? Le bogue de l'an 2000 — communément appelé le bogue A2K — réfère à un problème qui touchera les systèmes informatiques et les logiciels fabriqués avant 1995. Le bogue est lié à la façon dont les ordinateurs mémorisent et lisent les dates. Ces derniers reconnaissent les années seulement d'après les deux derniers chiffres — 99 au lieu de 1999, par exemple. On craint donc que l'année 2000 se lise 1900, et que cela génère des erreurs ou des pannes importantes. Peut-être croyez-vous que le problème de l'an 2000 ne touche que les grandes sociétés. Après tout, on estime que, à la fin de l'année 1998, les sociétés et les gouvernements avaient dépensé des milliards de dollars pour corriger le problème. Ou bien peut-être croyez-vous que, comme votre cabinet n'est pas informatisé, vous n'avez pas à vous en inquiéter. En tant que propriétaire d'une petite entreprise et professionnel de la santé, devriez-vous tout de même vous en soucier?

La réponse est «Oui, bien sûr!», et ce, que vous possédiez un ordinateur ou non. Si le seul problème que causait le bogue de l'an 2000 était la défaillance totale de votre système informatique, cela vous ennuerait certes, mais n'aurait aucune conséquence grave. Malheureusement, le bogue générera de l'information erronée qui non seulement sera difficile à détecter, mais aura aussi un effet domino. En tant que travailleur autonome, vous risquez de vivre un passage à l'an 2000 chaotique. Les échanges par télécopieur ou courrier électronique, et les transactions et dossiers financiers comme les REER, les fonds mutuels, les comptes de courtage, les comptes bancaires, les polices d'assurance, les hypothèques et les cartes de crédit risquent d'être touchés si les sociétés avec lesquelles vous traitez ne se sont pas attaquées au problème de l'an 2000.

RESPONSABILITÉS

«Dans une société où on peut se renverser sur soi du café chaud et en rendre légalement responsable l'établissement qui a vendu le café, il faut s'attendre à ce que les litiges fassent du «bogue» une nouvelle épidémie de la peste¹. En tant que travailleur autonome, c'est à vous que revient le fardeau de défendre votre «cause» même si c'est le système informatique d'un fournisseur ou d'une autre partie qui a dévasté votre entreprise. Beaucoup de banques rendront leurs clients responsables de toute pénalité et de tout frais encouru, ou des découverts qui résultent d'erreurs ou de retards de

leur système. Elles ne sont pas les seules. L'industrie de l'assurance ne couvrira probablement pas les pannes des systèmes informatiques ou des mécanismes contrôlés par informatique, ou encore les pertes de revenu causées par le bogue A2K.

En tant que propriétaire d'une entreprise, vous vous devez de travailler en tenant pour acquis que *les pertes directement causées par le bogue de l'an 2000 (soit dans votre système ou celui de vos fournisseurs) ne seront couvertes par aucun assureur*. Vous devez également être conscient du risque que vous encourez d'être poursuivi en justice si votre équipement générerait des dépenses chez une tierce partie, à moins que vous ayez agi avec diligence voulue. Par «diligence voulue», on entend que vous avez déployé des efforts raisonnables et documentés pour vous attaquer aux problèmes de l'an 2000.

DE QUELLES FAÇONS LE BOGUE NUIRA-T-IL À VOTRE CABINET?

Tout ordinateur personnel de votre cabinet fabriqué avant 1995, toute ancienne version de logiciel (DOS, XENIX et Windows 3.1), tout explorateur Internet ou tout télécopieur risque de contracter le bogue. Les ordinateurs Macintosh utilisent, quant à eux, un système d'exploitation différent qui les immunise contre le bogue.

L'ordonnance pourrait être coûteuse. Il vous faudra peut-être remplacer le BIOS et le jeu de puces de l'horloge. Si votre ordinateur est encore sous garantie, il est possible que votre vendeur remplace ces éléments pour vous. L'autre option qui s'offre à vous est d'acheter un nouveau système informatique. Cependant, même en optant pour cette dernière, il vous faudra tester le système pour vous assurer de sa conformité à l'an 2000 et éviter de corrompre le nouvel équipement avec l'ancien. Après tout, on parle d'un bogue «contagieux».

Jusqu'à aujourd'hui, il n'existe aucun remède pour les systèmes ou les logiciels à puces intégrées (télécopieurs, systèmes moniteurs, etc.). Il se peut que vous ayez à changer la façon dont vous entrez manuellement les années ou dont votre logiciel mémorise les données, voire à améliorer votre logiciel. Une autre possibilité est de faire avec les pannes aléatoires. Pour certains programmes, ce n'est peut-être pas l'année 2000 qui causera des problèmes, mais l'année 2020 puisque certains logiciels ont été programmés pour reconnaître les années à deux chiffres jusqu'à 2019. Vous pouvez

également rencontrer des difficultés au moment de mettre à niveau votre système. Par exemple, en passant des tableurs d'Excel 4 à Excel 5 ou d'Access 2 à Access 97, vous vous heurtez à des incompatibilités.

Les puces informatiques utilisées dans la fabrication d'autres dispositifs électroniques comme les téléphones, les répondeurs et les stérilisateurs pourraient mal fonctionner. Les ascenseurs de votre immeuble pourraient également être touchés. Il se peut que cet équipement ait tout simplement besoin d'être restauré manuellement ou bien qu'il tombe en panne complètement.

Les systèmes de carte de crédit ou de débit et les applications d'échange des données électroniques (comme le **CDAnet** et la facturation de tiers) pourraient être affectés.

LA MÉDECINE PRÉVENTIVE

1. Demandez à vos institutions financières et à vos compagnies d'assurance en charge de vos investissements et comptes bancaires quelles démarches elles ont entreprises pour s'attaquer au problème de l'an 2000. Sachez quelle sera leur politique en matière de pénalités ou de frais de service comme pour les découverts. En serez-vous rendu responsable ou en acquitteront-elles les frais? Leur réponse à cet égard risque de vous surprendre. Nombreuses sont les grandes sociétés comme Vanguard, Fidelity, T. Rowe Price, Merrill Lynch et Charles Schwab qui ont pris des mesures «anti-bogue», ce qui n'est pas le cas pour plusieurs petites et moyennes sociétés de placement.
2. Les cartes de crédit ou de débit des patients risquent de ne pas être acceptées en janvier 2000. Votre appareil de traitement risque de se trouver à la racine du problème, en ne reconnaissant pas la carte du patient comme valide. Informez vos employés du problème éventuel et établissez au préalable des politiques pour éviter d'embarrasser inutilement vos patients.
3. Protégez-vous en documentant suffisamment de données pour réussir à défendre avec succès votre «cause» dans le cas d'un différend relié au bogue de l'an 2000. Vous aurez besoin des documents suivants :
 - un exemplaire tangible de tous les fichiers de données d'ici la mi-décembre 1999, rangé à un endroit sûr;
 - des lettres de vos fournisseurs/fabricants dans lesquelles ils indiquent avoir résolu le problème de l'an 2000;
 - des états financiers remontant à au moins un an;
 - les dépôts, les paiements et les reçus de toute transaction que vous ferez à compter de novembre;
 - les chèques retournés et annulés comme preuves de paiement pour 1998 et 1999;
 - un exemplaire des polices d'assurance détaillant la couverture, les primes payées et les exonérations, ainsi qu'une confirmation écrite de leur effet;
 - les états de compte de prêt, hypothécaire ou non, sur lettre à entête de votre établissement, détaillant les derniers paiements d'intérêt et de principal effectués jusqu'à l'heure actuelle ainsi qu'un calendrier de paiements mensuel qui indique le solde et l'amortissement en 1999;
 - un exemplaire récent de votre dossier de crédit sur fichier;

LE **CDAnet** ET LE BOGUE DE L'AN 2000

A l'approche du nouveau millénaire, les dentistes de l'ensemble du pays vérifient si tous leurs systèmes et procédures de gestion du cabinet sont conformes à l'an 2000. Nous aussi, à l'ADC, travaillons dur et testons notre logiciel de communication CDAnet (normes comprises) au nom de nos abonnés. Cependant, les dentistes doivent, de leur côté, suivre quelques étapes importantes pour veiller à ce que leurs systèmes de traitement des demandes d'indemnité de soins dentaires, électroniques ou sur papier, passent à l'an 2000 sans heurt. Ne soyez pas pris au dépourvu. Voici quelques informations utiles.

1. Communiquez avec votre fournisseur et voyez si la version de votre logiciel est bien conforme à l'an 2000. Ce n'est pas parce que le tout dernier produit dont il fait la promotion y est conforme que le vôtre le sera. Pour être sûr, demandez-lui.
2. Même si vous n'avez pas de contrat d'entretien avec votre fournisseur de logiciels, appelez-le ou communiquez avec un autre spécialiste pour qu'il vérifie votre système. Les fournisseurs savent que ce ne sont pas tous leurs clients qui, au fil des ans, ont mis à niveau leur système. Aussi peuvent-ils proposer une «offre globale» d'améliorations, comprenant un service spécifique de test de conformité à l'an 2000. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur.
3. Avez-vous ajouté des progiciels à votre système de gestion du cabinet depuis qu'il a été installé? Si c'est le cas, veuillez en aviser votre fournisseur. Dressez-en une liste que vous garderez à portée de la main au moment de l'appeler.
4. Avant de décider de changer la date de votre ordinateur et de vous assurer de sa conformité à l'an 2000, n'oubliez pas de sauvegarder vos fichiers. Sinon, vous risquez d'activer une série de rapports pré-programmés comme les rapports hebdomadaires et mensuels qui pourraient remplacer de l'information déjà sauvegardée. Rappelez-vous aussi que le CDAnet fonctionne «en direct» et qu'il n'est pas permis d'envoyer des demandes d'indemnité «à titre d'essai». Communiquez avec votre fournisseur de logiciels avant de tester votre système informatique de gestion du cabinet.
5. Vous n'êtes pas encore abonné au CDAnet? Si votre système informatique de gestion du cabinet n'est pas conforme à l'an 2000 et il vous faut l'améliorer, envisagez de le faire avec un système de gestion du cabinet homologué par le CDAnet qui vous permettra de soumettre des demandes d'indemnité de soins dentaires électroniquement et directement de votre cabinet. La rationalisation du processus de soumission des demandes au profit de vos patients est un bon moyen

Suite à la page 344

- une liste de toutes les sociétés et de tous les établissements qui retirent automatiquement des fonds de vos comptes de banque et de placement;
 - un inventaire détaillé de l'équipement qui pourrait être touché par le bogue de l'an 2000.
4. À compter de décembre 1999, il sera particulièrement important de se préparer aux délais de compensation des chèques ou d'erreurs sur les états de comptes bancaire, financier et de placement.
 5. Demandez à votre banque, à vos fournisseurs et autres organismes (y compris les programmes gouvernementaux) comment ils s'occuperont des pénalités pour les découverts occasionnés par le bogue de l'an 2000. Demandez à recevoir un rapport de situation sur la préparation de votre assureur vis-à-vis du bogue.
 6. Établissez un plan d'urgence qui vous permettra de gérer votre cabinet manuellement sur un court préavis. Votre plan devrait palier aux problèmes de facturation, de rémunération, de recouvrements, d'inventaire, de systèmes de sécurité et de moyens de communication (en cas de panne téléphonique). En outre, vous devriez savoir comment votre cabinet traitera les demandes d'indemnité de tiers. En décembre, imprimez votre calendrier de rendez-vous, les numéros de téléphone et les adresses des patients. Ayez les fournitures suivantes à portée de la main : livret de reçus, stylos, tableau de validation d'impôt sur le revenu, calculatrice imprimante, barèmes d'honoraires, tampon de caoutchouc portant le nom de votre cabinet, les étiquettes de noms et d'adresses des patients pour janvier et février, et liste imprimée d'agents pour chaque fournisseur.
 7. Testez la résistance de votre ordinateur au bogue de l'an 2000 aujourd'hui. Soyez conscient que certains programmes peuvent être déclarés conformes à l'an 2000 parce qu'ils reconnaissent l'année 2000 mais pas 2019. Les dates à tester sont, entre autres, les 9 septembre 1999 (09/09/99), 2000 et 2019. Vous pouvez communiquer avec votre fournisseur de logiciels pour savoir si la version de votre programme est conforme à l'an 2000. Vous pouvez également obtenir de l'aide en consultant les sites Web suivants :
 - Laboratoires d'essais nationaux des logiciels : www.nstl.com/downloads/y2000.exe (logiciel pour tester votre ordinateur)
 - Communitex : <http://www.communitex.org/whatsnew/year2000.htm>
 - IBM : www.can.ibm.com/year2000
 - Compaq : www.compaq.com
 - Dell : www.dell.com
 - Microsoft : www.microsoft.com/year2000/ (Vous pouvez aussi vous procurer un excellent manuel en téléphonant au 1-800-270-8220.)
 - S.O.S 2000 : www.strategis.ic.gc.ca/sos2000
 - Fédération canadienne de l'entreprise indépendante : <http://www.cfib.ca>
 - Industrie Canada : <http://strategis.ic.gc.ca/year2000>
 - Association canadienne de la technologie de l'information : <http://www.itac.ca>
 - An 2000 (site Web de Peter de Jager) : <http://www.year2000.com>
 8. Si vous utilisez l'Internet et le courrier électronique, demandez à vos correspondants s'ils ont palié au problème de l'an 2000. Sinon, il se peut que vous ayez de la difficulté à partager de l'information avec eux ou que vous risquiez de contracter le bogue.
 9. Sachez ce que le gérant de cabinet a fait pour que l'équipement de l'immeuble continue de fonctionner après le 31 décembre 1999. Rappelez-vous que les compagnies d'assurance ne couvriront pas les pertes encourues en raison du bogue A2K et qu'il vous incombe de faire tout votre possible pour minimiser les sinistres. Autrement dit, documentez tout. L'équipement suivant ne devrait pas vous causer de problèmes : alarmes anti-vol et incendie, détecteurs de fumée, systèmes d'extincteurs, et appareils de contrôle d'accès et de température.
 10. Profitez des programmes gouvernementaux pour diminuer vos coûts. En vertu de l'allègement fiscal annoncé le 11 juin 1998, des déductions pour amortissement accéléré jusqu'à concurrence de 50 000 \$ seront accordées aux petites et moyennes entreprises pour les matériels et les logiciels informatiques acquis entre le 1^{er} janvier 1998 et le 30 juin 1999 en vue de remplacer des systèmes non conformes à l'an 2000. Ceci permettra aux petites entreprises de déduire la totalité des dépenses admissibles l'année où elles sont encourues. Pour obtenir de plus amples renseignements, téléphonez à Revenu Canada au 1-800-959-5525 ou consultez le site Web à l'adresse www.rc.gc.ca/Y2K. ♦

M^{me} Fracchia est directrice des Services aux membres du Collège des chirurgiens dentistes de la Saskatchewan.

Demandes de tirés à part : M^{me} Donna Fracchia, Collège des chirurgiens dentistes de la Saskatchewan, 202-728, croissant Spadina E., Saskatoon SK S7K 4H7.

RÉFÉRENCE

1. Dejesus, Edmund X. Year 2000 Survival Guide. *BYTE* July 1998; p. 54.

LE CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'ADC

Dossier de documentation, juin 1999

Ce mois-ci, le dossier de documentation porte sur le bogue de l'an 2000 et est offert aux membres de l'ADC pour la somme de 5 \$, taxes applicables en sus.

Pour obtenir une liste complète des dossiers de documentation disponibles, veuillez composer le 1-800-267-6354 ou consulter le site Web de l'ADC à l'adresse www.cda-adc.ca. Une fois sur le site, cliquez sur *Membres ADC*, puis sur *Centre de documentation* pour afficher la liste des dossiers.

d'améliorer votre efficacité et de mieux répondre aux attentes de la clientèle de tout dentiste.

6. Veillez à ce que votre réceptionniste ait à sa disposition des formulaires normalisés de demandes d'indemnité de soins dentaires (copie papier) et que, au moment venu, la bonne année y figure. Les dentistes membres de l'ADC peuvent en télécharger la version actuelle sur le site Web de l'ADC à l'adresse www.cda-adc.ca ou en appelant le Service de commande au 1-800-267-6354, poste 2234. Il serait prudent d'en avoir plusieurs à portée de la main au cas où un assureur ne se conformerait pas aux normes de l'an 2000 et, de fait, ne pourrait pas traiter de demandes d'indemnité par voie électronique au passage à l'an 2000.
7. Si vous désirez de plus amples renseignements sur les problèmes de l'an 2000, communiquez avec le Centre de documentation de l'ADC pour obtenir un dossier de documentation sur le sujet. Celui-ci contient des articles traitant des conséquences que le nouveau millénaire pourrait avoir sur votre cabinet dentaire.

L'ADC a communiqué avec les compagnies d'assurance dentaire pour s'assurer de leur conformité à l'an 2000. Jusqu'à aujourd'hui, rares sont celles qui s'y sont déclarées conformes. Toutefois, toutes ont affirmé avoir l'intention de s'y conformer au moins d'ici la fin de l'année. L'ADC a demandé à ce que chaque compagnie d'assurance et de traitement des demandes nous fournisse un énoncé de conformité à l'an 2000. Au fur et à mesure de leur réception, tous les énoncés seront affichés sur le site Web de l'ADC, accompagnés de messages des assureurs quant aux procédures spéciales de traitement des demandes que le passage à l'an 2000 impose. Pour rester informé, consultez le site Web mensuellement.

Le personnel de l'ADC s'entretient régulièrement avec les sociétés qui offrent des logiciels homologués par le CDAnet. Ces dernières communiquent avec chacun de leurs clients pour offrir des solutions aux problèmes de l'an 2000. Vous trouverez une liste de ces sociétés et leur numéro de téléphone sur le site Web de l'ADC. Si votre fournisseur ne vous a pas encore appelé, téléphonez-lui. Il se fera un plaisir de vous aider à trouver la solution qui répond le mieux à vos besoins de gestion du cabinet et de traitement électronique des demandes d'indemnité.

Grâce à une planification minutieuse, des conseils avisés et une action appropriée, vos systèmes de gestion du cabinet et de traitement des demandes d'indemnité de soins dentaires continueront de satisfaire aux exigences de vos patients et de votre cabinet au passage à l'an 2000. ➔

M^{me} Carol Anne Deneka est chef des Services de soutien - Gestion du cabinet de l'Association dentaire canadienne.



**in Germany, Austria & France.
October 17 - 25, 1999**

Join our exclusive automobile fantasy tour and drive Germany's most prestigious cars, Mercedes, BMW and Porsche, on mountain curves, winding back roads, and autobahns. Explore the limits of the cars for six private hours on the Contidrom High Speed Track, featuring a variety of road surfaces, a high-bank, high-speed track, and 1.8 km. straights. Your guest host, Malcolm Elston, automotive journalist, motorsports enthusiast and raconteur, and the presence of Ambrose Kluyskens, Daimler-Chrysler, Stuttgart, will ensure that your drives will be safe, hassle-free and exciting.



Call (416) 447-7678
or 1-800-778-7776

How can we help your dental practice?

Discontinued dental preparations? Overly expensive?
Unique medication problem?
Strathcona Rx, your compounding pharmacy can custom compound etches, desensitizing agents, gels, pastes, solutions, mouthwashes, and much more.

Contact us at:
(780) 432-0394 or toll free 1(888) 433-2334
email: will@strathconapharmacy.com
website: www.strathconapharmacy.com

We are pharmacists helping other health care professionals.
William Leung (B.Sc. Pharmacy)

L'adhésion à l'ADC

Une porte ouverte
sur un monde de ressources

Site Web : www.cda-adc.ca
1-800-267-6354

