



PAGE DE SAISIE DE COMMANDE DES VACCINS COVID-19

FAQ AIDE À LA COMMANDE

Novembre 2023

Préambule

La base documentaire mise à votre disposition est enrichie et actualisée. Elle comprend :

1. Documents sur l'[outil de commande de Santé publique France](#) dans la rubrique « documentation » :
 - Le guide d'utilisation de l'outil de commande détaillé
 - Le guide d'utilisation de l'outil de commande synthétique
 - La fiche « commande de dispositifs médicaux »
 - ***Nouveau*** La FAQ « aide à la commande ».
2. Documents sur le [site institutionnel Santé publique France](#) dans les rubriques « besoin d'aide » et « documentation et références ».

Au sein de la rubrique besoin d'aide :

- Le guides d'utilisation de connexion CPS et e-CPS
- Le guide d'utilisation de l'outil de commande synthétique
- Le guide d'utilisation de l'outil de commande détaillée
- Les vidéos tutoriels (« comment saisir sa commande de vaccins contre la Covid-19 » et « comment rattacher des professionnels de santé et des établissements autorisés »)
- La FAQ relative à l'outil de commande
- ***Nouveau*** La FAQ d'aide à la commande.

Au sein de la rubrique documentation et références :

- La fiche sur les dispositifs médicaux et solvant de dilution disponibles à la commande

Table des matières

PAGE DE SAISIE DE COMMANDE DES VACCINS COVID-19	1
1. Synthèse des contacts clés	6
Pour toute demande liée à la carte CPS ou e-CPS.....	6
Pour toute demande d'information médicale, signalement d'un cas de pharmacovigilance ou d'un défaut qualité d'un vaccin.....	6
Pour toute demande d'information sur les dispositifs médicaux.	6
Pour toute demande d'information concernant le certificat de destruction ou un défaut qualité des dispositifs médicaux.....	6
2. Questions relatives à un problème de connexion et d'accès au service de commande	7
En tant que PUI, je cherche à commander des vaccins mais je n'arrive pas à me connecter à l'outil de commande. Comment faire ?.....	7
Je suis médecin, comment commander ?	7
J'ai un problème de "coordonnées incorrectes" lors de l'activation de mon e-CPS. Que dois-je faire ?.....	7
Ma carte CPS est "non lue". Que faire ?.....	7
J'ai oublié le code PIN de ma carte CPS / J'ai bloqué ma carte CPS après trois tentatives de saisie d'un code PIN erroné, comment faire ?.....	9
J'ai un message "Par mesure de sécurité, votre tentative d'authentification a été bloquée". Que faire ?.....	9
Le code de mon e-CPS ne fonctionne pas. Que faire ?	9
J'ai le message " Identifiant e-CPS non reconnu" au moment d'activer ma e-CPS sur mon smartphone. Que faire ?	9
J'ai le message « Une erreur est survenue, veuillez réessayer ». Que faire ?.....	10
J'ai un message d'erreur lié à ma connexion : le message « Aucun compte n'est configuré dans le portail Fluid-e pour votre login SSO » apparait sur mon écran. Que faire ?	10
J'ai un message d'erreur lié à ma connexion : le message « Problème de référentiel Erreur 06 » apparait sur mon écran. Que faire ?	10
Après une authentification réussie sur ProSantéConnect / avec ma carte CPS ou avec e-CPS, je n'ai toujours pas accès au service de commande de vaccins. Que faire ?.....	10
Je n'ai pas de carte CPS ou j'ai perdu ma carte CPS, comment en obtenir une ?.....	11
Où trouver mon identifiant national CPS ?	11
3. Questions relatives à la saisie et à la modification de la commande	12
Pour toute question relative à l'assistance à la saisie de commande de dispositifs médicaux. ...	12
Comment effectuer une saisie des commandes dans l'outil ?.....	12

J'ai créé une commande, comment la modifier ?	13
Le nombre de flacons autorisé à la commande est trop faible. Comment puis-je commander plus de flacons ?.....	13
A la création de ma commande, je ne vois pas toutes les lignes de produits commandables. Comment faire ?.....	13
4. Questions relatives au suivi de la commande	14
Comment retrouver le détail de ma commande / l'historique de mes commandes ?.....	14
Comment tracer la délivrance des flacons de vaccins aux EHPAD/USLD/Résidence autonomie ?	15
Ma commande est marquée "annulée" je ne comprends pas pourquoi ?	15
Dans combien de temps recevrai-je ma commande ?.....	15
Que signifie la colonne "Quantité restante à livrer" sur ma confirmation de commande ?.....	15
La session de commandes est fermée / je me suis trompé dans ma commande, comment la modifier ?	15
Quand vais-je être livré de ma commande de vaccins / dispositifs médicaux ?.....	15
Je n'ai pas reçu ma commande alors que la date de livraison est dépassée. Comment récupérer ma commande ?.....	16
Je n'ai pas reçu ma commande ou une partie de ma commande de dispositifs médicaux alors que la date de livraison est dépassée. Pourquoi ?.....	16
Comment être livré par un autre grossiste ?	16
Comment consulter ma confirmation de commande sur l'outil ?	16
5. Questions relatives aux modalités de commande	18
Je souhaite commander pour une livraison dans 2 semaines, puis-je déjà commander ?.....	18
Quelles sont les modalités de commande de la semaine ?	18
6. Questions relatives à la gestion du compte et au rattachement des effecteurs.....	19
Je souhaite changer mes données personnelles (mail/téléphone...) sur l'outil de commande. Comment faire ?.....	19
Comment faire pour rattacher un nouvel effecteur autorisé à la commande à mon officine / J'ai supprimé un rattachement à un effecteur autorisé à la commande, comment le remettre ?	19
Comment faire pour retirer un effecteur rattaché à mon officine ?	20
Quelle est la liste des effecteurs rattachés à mon officine ?	20
Je n'arrive pas à rattacher un infirmier/une infirmière dans l'outil de commandes. Que faire ?.	20
Je n'arrive pas à rattacher un effecteur autorisé à la commande à mon officine car je reçois un message d'erreur m'indiquant que cet effecteur est déjà rattaché à une autre officine. Que puis-je faire ?.....	21
Je souhaite changer d'officine de référence, comment procéder ? <i>[Venant d'un effecteur autorisé à la commande]</i>	21

7. Questions relatives à la qualité, à la pharmacovigilance et à l'information médicale	22
Mon grossiste a eu un aléa logistique entraînant une rupture de la chaîne du froid / des flacons cassés / autres. Puis-je avoir de nouveaux flacons en dépannage ?.....	22
Un flacon a été cassé / brisé après sa livraison à mon officine, y-a-t-il une déclaration particulière à faire ?	22
J'ai observé un défaut qualité, que dois-je faire ?.....	22
Que faire des doses de vaccins périmés ?	22
J'ai reçu un flacon avec une date de péremption différente de celle communiquée par mon grossiste. Quelle date est la bonne ?	23
Je n'ai pas reçu d'étiquette de péremption de la part de mon grossiste, comment faire ?	23
Quelles sont les conditions de conservation des vaccins Covid-19 ?.....	23
Le professionnel de santé autorisé à la commande ne veut pas ses flacons, que faire ? / Il me reste des flacons en officine, comment puis-je les utiliser ?	23
Comment l'effecteur doit-il transporter les vaccins reçus par l'officine ?.....	24
Signalement d'un cas de pharmacovigilance ou en cas de demande d'information médicale. ...	24
Pour toute question relative aux caractéristiques produits d'un vaccin ou d'un dispositif médical et son ouverture à la commande.	25
8. Questions relatives à la stratégie vaccinale.....	26
Pour toute question relative à la stratégie vaccinale (rappels, publics éligibles, professionnels de santé habilités à vacciner, délais de vaccination.....)	26

1. Synthèse des contacts clés

Motif de contact	Point de contact
Pour toute demande liée à la carte CPS ou e-CPS.	<ul style="list-style-type: none"> • Pour une demande d'assistance concernant une e-CPS : <ul style="list-style-type: none"> ○ monserviclient.e-cps@esante.gouv.fr ○ 0 809 40 00 82 • Pour une demande d'assistance concernant une carte CPS : <ul style="list-style-type: none"> ○ monserviclient.cartes@esante.gouv.fr ○ 0 825 85 2000
Pour toute demande d'information médicale, signalement d'un cas de pharmacovigilance ou d'un défaut qualité d'un vaccin.	<ul style="list-style-type: none"> • Pfizer-BioNTech : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : Medical.Information@pfizer.com ○ Et/ou au : +33 1 58 07 34 40 • Moderna : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : https://modernacovid19global.com/fr-FR ○ Et / ou au 0805 543 01 • Novavax : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : https://www.novavaxmedinfo.com ○ Et / ou au +33 1 82 88 32 29
Pour toute demande d'information sur les dispositifs médicaux.	<ul style="list-style-type: none"> • PROLASER : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://pro-laser.com/fr/ ○ A l'adresse email : commercial@procian.fr ○ +33 (0) 2 52 61 44 01 • BD : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://www.bd.com/fr-fr ○ A l'adresse email : SERVICECLIENTBDF@bd.com ○ Et / ou au +33 (0) 4 76 68 36 36 • DIDACTIC : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://www.didactic.care ○ A l'adresse email : contact@didactic.fr ○ Et / ou au +33 (0) 2 35 44 93 93 • DOVILAB : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://dovilab.com/ ○ A l'adresse email : contact@dovilab.com ○ Et / ou au +33 (0)1 42 60 31 34 • B-BRAUN : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://www.bbraun.fr/fr ○ A l'adresse email : pole-reclamation.fr@bbraun.com ○ Et / ou au +33 1 41 10 53 00
Pour toute demande d'information concernant le certificat de destruction ou un défaut qualité des dispositifs médicaux.	qualite@santepubliquefrance.fr

2. Questions relatives à un problème de connexion et d'accès au service de commande

Question	Réponse
En tant que PUI, je cherche à commander des vaccins mais je n'arrive pas à me connecter à l'outil de commande. Comment faire ?	L'outil de commande vaccins n'est ouvert qu'aux officines en médecine de ville. Les PUI doivent passer par le circuit de commande et de distribution des vaccins qui leur est proposé par leurs ARS.
Je suis médecin, comment commander ?	<p>Les médecins éligibles à la commande de vaccins doivent indiquer leur souhait de commander, selon les quantités disponibles, à leur officine de rattachement qui saisira la commande sur l'outil de commande lors des sessions de commande annoncées par DGS-Urgent et sur l'outil de commande même. Un médecin ne peut être rattaché qu'à une seule officine.</p> <p>Chaque mercredi à partir de 18h, les médecins peuvent demander à leur officine de rattachement de leur communiquer une confirmation de commande, accessible sur l'outil de commande. L'officine est tenue de communiquer les confirmations de commande demandées. Seule cette confirmation fait foi sur le nombre de flacons qui sera attribué à l'officine pour le médecin effecteur et sur la date exacte de livraison en officine.</p>
J'ai un problème de "coordonnées incorrectes" lors de l'activation de mon e-CPS. Que dois-je faire ?	<p>Pour rappel, seul le ou les pharmacien(s) titulaire(s) peu(ven)t se connecter à l'outil de commande. La démarche d'activation de l'e-COPS doit donc être effectuée à partir du numéro RPPS du titulaire. En cas d'obsolescence de vos coordonnées, vous pouvez les changer à tout moment sur le site de l'ordre des pharmaciens :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendez-vous sur ce site https://esante.gouv.fr/offres-services/e-cps/mise-jour-des-coordonnees-de-correspondance ; 2. Cliquez ensuite sur le lien relatif aux pharmaciens ; 3. Cliquez maintenant sur le logo avec le caducée et rentrez vos identifiants sur la plateforme de l'ordre des pharmaciens. Si vous n'avez jamais activé votre compte, cliquez sur "mot de passe oublié" et suivez les instructions demandées ; 4. Une fois connecté, vous pourrez changer vos coordonnées personnelles (e-mail de gestion de la pharmacie, numéro de téléphone portable à associer, etc.) ; 5. Validez vos informations. <p>Le changement ne sera pris en compte qu'à partir de 48h après la saisie des nouvelles coordonnées et peut prendre plus longtemps.</p>
Ma carte CPS est "non lue". Que faire ?	<p>Pour rappel, avec l'outil de commande de Santé publique France, il n'est plus possible d'utiliser la méthode alternative de connexion pour la saisie de commande. Il est nécessaire d'utiliser ProSantéConnect. De plus, l'authentification sur le service de commande de vaccins n'est possible qu'avec la carte CPS ou e-CPS du (ou d'un des) pharmacien(s) titulaire(s) de l'officine. Veuillez donc à vérifier, le cas échéant, que la carte CPS dudit pharmacien est bien insérée dans le lecteur.</p> <p>Depuis la page dédiée aux commandes de vaccins https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19, vous pouvez vous authentifier via e-CPS ou carte CPS après avoir cliqué sur "se connecter à l'outil de commande". Veuillez utiliser de</p>

Question	Réponse
	<p>préférence les navigateurs Google Chrome et Mozilla Firefox, pour lesquels l'outil est optimisé.</p> <p>Vous pouvez également consulter le guide d'utilisation dédié à la connexion via ProSantéConnect à l'outil de commande, disponible au lien suivant dans la rubrique « Besoin d'aide ? » :</p> <p>https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p> <p>Pour l'authentification via e-CPS, veuillez :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous assurer que l'e-CPS est activée au préalable ; 2. Saisir l'identifiant national, disponible sur la carte CPS au-dessus du nom du pharmacien ; 3. Réaliser la double-authentification avec le téléphone du pharmacien titulaire (via sms ou via l'application e-CPS). <p>Pour plus d'information sur le fonctionnement de l'e-CPS, veuillez-vous référer à https://esante.gouv.fr/securite/e-cps, à la FAQ associée https://esante.gouv.fr/securite/faq-e-cps et au guide pas-à-pas https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/ans_ma_ecps_pas_a_pas_20210218_v2.pdf. Ci-après également un lien vers une vidéo explicative de l'Agence du Numérique en Santé sur l'e-CPS et comment l'activer : https://www.youtube.com/watch?v=QBpoGF_ErRl.</p> <p>Pour toute autre problématique liée à la carte CPS, vous pourrez contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse mail suivante : monserviceclient.cartes@esante.gouv.fr • Le numéro suivant : 0 825 85 2000 <p>Pour toute problématique persistante avec la e-CPS, vous pourrez contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse mail suivante : monserviceclient.e-cps@esante.gouv.fr • Le numéro de téléphone suivant : 0 809 40 00 82 <p>Pour l'authentification via carte CPS, veuillez placer votre carte sur le lecteur dédié et appuyer sur le bouton "Se connecter avec la carte CPS". Saisissez donc le code confidentiel de votre carte CPS dans la fenêtre qui s'affiche.</p> <p>Pour vous connecter avec une carte CPS et le lecteur de carte, il faut que votre carte CPS soit connectée à votre ordinateur et que vous connaissiez le mot de passe associé à la carte, qui vous a été transmis par courrier par l'ANS. Vous devez au préalable avoir installé le lecteur de cartes sur votre poste informatique. Pour savoir si votre poste est correctement configuré pour la connexion avec la carte CPS, vous pouvez exécuter un diagnostic accessible dans la rubrique assistance du site https://esante.gouv.fr/ : https://esante.gouv.fr/assistance choisir la thématique « Cartes de Professionnel de Santé » et le sous-thème « Urgences et dépannage ».</p> <p>Vous y trouverez différentes rubriques pour obtenir de l'aide sur l'usage de la carte CPS et l'outil de diagnostic de votre poste. Lorsque vous cliquez sur "je me connecte avec ma carte CPS", une fenêtre s'affiche pour renseigner le mot de passe principal de la carte CPS insérée dans le lecteur de carte.</p> <p>Si vous rencontrez des difficultés persistantes de connexion CPS avec d'autres services (SIDEp, SIVAC, Ameli Pro), et que votre poste est configuré en réseau dans</p>

Question	Réponse
	<p>votre officine avec une solution de gestion de l'officine, il s'agit probablement d'un problème de configuration indépendant de l'outil de commande : rapprochez-vous de votre prestataire informatique et privilégiez la connexion via e-CPS.</p>
<p>J'ai oublié le code PIN de ma carte CPS / J'ai bloqué ma carte CPS après trois tentatives de saisie d'un code PIN erroné, comment faire ?</p>	<p>Contactez le support de l'Agence du numérique en santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • monserviceclient.cartes@esante.gouv.fr • 0 825 85 2000
<p>J'ai un message "Par mesure de sécurité, votre tentative d'authentification a été bloquée". Que faire ?</p>	<p>Ce message d'erreur indique un blocage de l'authentification via ProSantéConnect, pour des raisons de sécurité totalement indépendantes de l'outil de commande de Santé publique France.</p> <p>Pour lever ce blocage, veuillez contacter le service client e-CPS au 0 809 40 00 82 (service gratuit + prix appel).</p> <p>Dans l'attente de la levée de ce blocage, vous pouvez tenter de vous connecter à l'outil de commande en utilisant une autre connexion internet - c'est-à-dire à l'aide d'un autre réseau Wifi, ou d'une connexion mobile.</p>
<p>Le code de mon e-CPS ne fonctionne pas. Que faire ?</p>	<p>Sur l'outil de commande, l'authentification sur le service de commande de vaccins n'est possible qu'avec la carte CPS ou e-CPS du (ou d'un des) pharmacien(s) titulaire(s) de l'officine. Veuillez donc à vérifier, le cas échéant, que la carte CPS dudit pharmacien est bien insérée dans le lecteur.</p> <p>Pour fluidifier l'usage des professionnels qui utilisent habituellement leur carte CPS, le système récupère les informations de la carte en priorité s'il la trouve. Si vous accédez à votre service depuis votre ordinateur, et que vous avez un lecteur de carte avec votre carte insérée, ProSantéConnect attend que vous saisissez le code PIN de votre carte CPS et non celui de votre e-CPS.</p> <p>Si vous souhaitez utiliser votre e-CPS plutôt que votre CPS il est nécessaire de retirer votre carte du lecteur.</p> <p>Pour toute problématique persistante avec la e-CPS, vous pourrez contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse mail suivante : monserviceclient.e-cps@esante.gouv.fr • Le numéro de téléphone suivant : 0 809 40 00 82
<p>J'ai le message "Identifiant e-CPS non reconnu" au moment d'activer ma e-CPS sur mon smartphone. Que faire ?</p>	<p>L'apparition du message "Identifiant e-CPS non reconnu" au moment d'activation de l'e-CPS peut avoir plusieurs causes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous utilisez un smartphone Android, assurez-vous d'avoir installé l'application e-CPS "tout court", et pas la e-CPS BAS (Bac à Sable) qui est une application de test ; • Votre identifiant national doit être saisi préfixé de : 0 pour ADELI, 8 pour RPPS ; • Votre identifiant national doit être saisi complet (préfixe inclus) : 10 chiffres pour ADELI, 12 chiffres pour RPPS ; • Vous n'apparaissez pas lorsque vous recherchez votre identifiant sur l'annuaire santé : prenez contact avec votre ARS pour vérifier l'enregistrement de votre activité professionnelle. <p>Pour toute problématique persistante avec la e-CPS, vous pourrez contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse mail suivante : monserviceclient.e-cps@esante.gouv.fr

Question	Réponse
	<ul style="list-style-type: none"> Le numéro de téléphone suivant : 0 809 40 00 82
J'ai le message « Une erreur est survenue, veuillez réessayer ». Que faire ?	<p>Si, lors d'une authentification par e-CPS, le message d'erreur « Une erreur est survenue, veuillez réessayer » apparaît à l'écran, cela signifie que la mise à jour de l'application e-CPS ne s'est pas faite automatiquement. Vous devez aller sur le store et valider la mise à jour proposée.</p> <p>Pour toute problématique persistante avec la e-CPS, vous pourrez contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> l'adresse mail suivante : monserviceclient.e-cps@esante.gouv.fr le numéro de téléphone suivant : 0 809 40 00 82
J'ai un message d'erreur lié à ma connexion : le message « Aucun compte n'est configuré dans le portail Fluid-e pour votre login SSO » apparaît sur mon écran. Que faire ?	<p>Si vous recevez le message d'erreur « Aucun compte n'est configuré dans le portail Fluid-e pour votre login SSO », nous vous invitons à vous reconnecter à la prochaine session de commande (ayant lieu du lundi 00h au mardi 23h la semaine suivante) pour que l'erreur n'apparaisse plus.</p> <p>La mise à jour des comptes utilisateurs sur la page de saisie des commandes est hebdomadaire compte-tenu du nombre de créations d'officines chaque année (historique maximum de 8 par an).</p>
J'ai un message d'erreur lié à ma connexion : le message « Problème de référentiel Erreur 06 » apparaît sur mon écran. Que faire ?	<p>Pour toute question en lien avec un message d'erreur « Problème de référentiel 06 », veuillez contacter le service support PHARMA-SI à l'adresse Christian.PI@ars.sante.fr en indiquant :</p> <ul style="list-style-type: none"> La date depuis laquelle vous ne parvenez plus à accéder à l'outil de commande ; Tout changement en lien avec votre officine (déménagement, changement de titulaire, transfert, cession de parts...) ainsi que la date associée ; Le FINESS géographique de l'officine ; Le RPPS du pharmacien titulaire de l'officine. <p>Point d'attention : merci de contacter le service support PHARMA-SI uniquement si vos démarches auprès de l'ordre ont d'ores et déjà été effectuées et prises en compte.</p> <p>Dans la positive, les services de PHARMA-SI reviendront vers vous dans les plus brefs délais.</p>
Après une authentification réussie sur ProSantéConnect / avec ma carte CPS ou avec e-CPS, je n'ai toujours pas accès au service de commande de vaccins. Que faire ?	<p>Si vous vous connectez à l'outil avec un navigateur autre que Mozilla Firefox et Google Chrome, veuillez essayer de nouveau à vous connecter avec l'un de ces deux navigateurs, pour lesquels l'outil est optimisé.</p> <p>Si les difficultés persistent, veuillez vérifier que la fonction "Autoriser les cookies" de votre navigateur est bien activée. Si elle ne l'est pas, veuillez suivre les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Effacer votre historique de navigation sur le service de commande ; Redémarrer votre poste ; Essayer de nouveau à vous connecter au service de commande. <p>Vous pouvez également consulter le guide d'utilisation dédié à la connexion à l'outil de commande, disponible au lien suivant dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p>

Question	Réponse
Je n'ai pas de carte CPS ou j'ai perdu ma carte CPS, comment en obtenir une ?	<p>Veillez effectuer une demande de carte CPS en suivant cette procédure :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compléter le formulaire d'incident téléchargeable à l'adresse suivante : https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/501_1.pdf ; 2. Adresser ce formulaire ainsi qu'un scan de votre pièce d'identité à l'adresse : monserviclient.cartes@esante.gouv.fr. <p>Pour toute problématique persistante avec la e-CPS, vous pourrez contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse mail suivante : monserviclient.e-cps@esante.gouv.fr • Le numéro de téléphone suivant : 0 809 40 00 82
Où trouver mon identifiant national CPS ?	<p>Vous trouverez votre identifiant national :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur la première ligne de votre CPS ; • En ajoutant un "8" devant votre numéro RPPS, par exemple 812345678901 ; • En ajoutant un "0" devant votre identifiant ADELI, par exemple 0123456789 ; • Remarque : dans l'application e-CPS vous pouvez voir le terme "identifiant e-CPS", il s'agit bien de l'identifiant national.

3. Questions relatives à la saisie et à la modification de la commande

Question	Réponse
<p>Pour toute question relative à l'assistance à la saisie de commande de dispositifs médicaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La commande de dispositifs médicaux / solvant de dilution s'effectue sur l'outil de commande Santé publique France (https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19). • La commande est ouverte en même temps que la commande de vaccins, du lundi 00h au mardi 23h00 (sauf période de jours fériés où la période peut être modifiée). • Pour connaître les références de dispositifs médicaux / solvant de dilution à associer à chaque vaccin, et leur conditionnement, merci de consulter la Fiche – Dispositifs médicaux et solvant de dilution disponibles à la commande (https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19/fiche-commande-dispositifs-medicaux). La commande s'effectue à la boîte. <p>Points d'attention :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merci de commander une quantité de dispositifs médicaux / solvant de dilution cohérente avec la quantité de vaccins et le nombre de doses que vous commandez. • Toute commande de dispositifs médicaux et / ou solvant de dilution réalisée sans commande des flacons des vaccins associés ne sera pas honorée. • Pour toute commande incohérente entre la quantité de dispositifs médicaux / solvant de dilution et le nombre de flacons commandés, la quantité des dispositifs médicaux pourra être ajustée.
<p>Comment effectuer une saisie des commandes dans l'outil ?</p>	<p>Veillez trouver ci-dessous la procédure à suivre pour la saisie de commandes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à l'outil de commande disponible sur https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19 et identifiez-vous via ProSanteConnect. 2. Cliquez sur l'onglet "Transaction commerciale" et ensuite sur le sous-onglet "Saisie de commande". 3. Dans cette page, cliquez sur le bouton "Créer" en bas à droite pour saisir une nouvelle commande. La saisie de commande ne sera accessible que dans les plages horaires d'ouverture de la commande, indiquées dans le DGS Urgent le plus récent relatif à l'ouverture des sessions : https://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/article/dgs-urgent. 4. En haut à gauche du tableau renseignant les types de vaccins ouverts à la commande, cliquez sur le bouton "Visualiser" puis "Tout Développer" pour afficher les effecteurs ouverts à la commande par produit. 5. Renseignez la quantité de flacons et de dispositifs médicaux souhaités pour chaque effecteur dans les cases jaune (tout en respectant le plafonnement des commandes par effecteur signalé dans le DGS Urgent). Seuls les effecteurs éligibles à la commande apparaîtront dans cette page. 6. Une fois les quantités souhaitées saisies, appuyez sur "Suivant" en bas à droite de l'écran. Vous aurez accès à un récapitulatif de votre commande. Après vérification des quantités saisies, appuyez sur "Valider" pour soumettre votre commande de la semaine ou "Retour"/"Annuler" pour revenir à la page précédente et modifier votre saisie.

Question	Réponse
	<p>Il sera possible, jusqu'à la fermeture de la plage d'ouverture des commandes, de modifier les commandes saisies dans l'outil en cliquant sur la ligne associée et sur le bouton "Modifier" en bas à gauche.</p> <p>Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour la saisie des commandes via l'outil de commande, veuillez consulter le guide d'utilisation accessible ici dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p>
<p>J'ai créé une commande, comment la modifier ?</p>	<p>Il sera possible, jusqu'à la fermeture de la session de commande, de modifier les commandes déjà saisies dans l'outil.</p> <p>Pour ce faire, veuillez-vous rendre dans le sous-onglet "Saisie de commande" et sélectionnez la ligne associée à la commande en question. En cliquant sur "Modifier" en bas à gauche, vous pourrez accéder à la page de saisie des quantités par effecteur, dans laquelle vous pourrez modifier la commande.</p> <p>Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour la saisie des commandes via l'outil de commande, veuillez consulter le guide d'utilisation disponible ici dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p>
<p>Le nombre de flacons autorisé à la commande est trop faible. Comment puis-je commander plus de flacons ?</p>	<p>Le nombre de flacons maximal par professionnel de santé autorisé à la commande pouvant être commandé par les officines est fixé par le Ministère de la Santé et de la Prévention en lien avec les stocks disponibles et la période de l'année.</p>
<p>A la création de ma commande, je ne vois pas toutes les lignes de produits commandables. Comment faire ?</p>	<p>Lors de la saisie de commande, deux problèmes peuvent intervenir vous empêchant de voir l'ensemble des produits disponibles à la commande.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un problème d'affichage de l'ordinateur : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur l'onglet "Transaction commerciale" et sur « Saisie de commande » ; 2. Cliquez sur le bouton "Créer", 3. Cliquez sur le bouton "Détacher", en haut à gauche du tableau, près du bouton "visualiser". • Un problème de recherche enregistrée : s'il n'y a toujours pas l'ensemble de vaccins disponibles dans le tableau : <ol style="list-style-type: none"> 1. Quittez la fenêtre détachée, puis cliquez sur la petite flèche à gauche du titre "Rechercher", en haut de la page. Plusieurs champs s'affichent. 2. Vérifiez qu'aucun champ n'est rempli. Ensuite, vérifiez à droite de la page s'il y a une recherche enregistrée. 3. Cliquez sur la ligne à droite du titre "recherche enregistrée" puis, s'il y a quelque chose d'inscrit par défaut, cliquez sur « personnaliser ». Vous pourrez alors désélectionner la recherche enregistrée ou la supprimer. 4. Fermez ensuite le menu, supprimez la commande en cours, déconnectez-vous et reconnectez-vous à l'outil de commande. Recréez enfin une nouvelle commande.

4. Questions relatives au suivi de la commande

Question	Réponse
<p>Comment retrouver le détail de ma commande / l'historique de mes commandes ?</p>	<p>A la fin de la saisie de votre commande, le message "Votre panier a été validé" a dû apparaître. Si vous avez vu ce message, votre commande a bien été enregistrée. Vous pourrez consulter votre confirmation de commande le lendemain de la fermeture de la session en cours (habituellement le mercredi à 18h) en vous rendant sur "transaction commerciale" puis dans "suivi de commande".</p> <p><u>Pendant la plage horaire de saisie de commandes :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à l'outil de commande disponible sur https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19 et identifiez-vous via ProSanteConnect. 2. Cliquez sur l'onglet "Transaction commerciale" et ensuite sur le sous-onglet "Saisie de commande" ; 3. Les commandes enregistrées de la session actuelle apparaissent sur la première ligne avec le statut "Mise à disposition" ; 4. Si vous souhaitez consulter le détail de cette commande, cliquez sur la ligne correspondante et ensuite sur le bouton "Modifier". Vous verrez ici le détail, par effecteur et produit, de votre commande. <p>Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour la soumission des commandes via l'outil de commande, veuillez consulter le mode opératoire disponible ici dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p> <p><u>En dehors la plage horaire de saisie de commandes via le panier de commande :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à l'outil de commande disponible sur https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19 et identifiez-vous via ProSanteConnect. 2. Cliquez sur l'onglet "Transaction commerciale" et ensuite sur le sous-onglet "Saisie de commande". Cherchez la ligne correspondant à la commande que vous avez saisie, qui doit apparaître selon le statut "Terminée" (car la session est clôturée). S'il existe une ligne correspondant à la session de commande que vous recherchez, alors votre commande a bien été enregistrée. <p><u>OU à partir de l'historique de commande (à partir du mercredi 18h) :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur l'onglet "Transaction commerciale" puis sur le sous-onglet "Historique de commande". Votre commande devrait y apparaître et vous pouvez télécharger votre récapitulatif de commande en format pdf. La liste de vos commandes enregistrées par effecteur apparait à l'écran. <ul style="list-style-type: none"> • <u>Pour rechercher les commandes correspondant à un effecteur donné</u>, cliquez sur le triangle près de la ligne "Recherche" en haut à gauche, vous pourrez effectuer une recherche ciblée à l'aide de plusieurs critères (ex : « Nom/Raison sociale » pour filtrer par nom d'effecteur). En cliquant ensuite sur le bouton "Recherche" sur la droite, vous pourrez consulter les résultats de la recherche en bas de l'écran. • <u>Pour rechercher les commandes correspondant à une session de commande donnée</u>, vous pouvez utiliser le filtre "Date / heure de clôture".

Question	Réponse
Comment tracer la délivrance des flacons de vaccins aux EHPAD/USLD/Résidence autonomie ?	<p>La traçabilité de cette délivrance par le pharmacien d'officine s'effectue par le pharmacien, via le site : https://vaccination-covid.ameli.fr.</p> <p>Un guide d'utilisation est disponible en ligne, sur ce lien : https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/718758/document/vaccin-covid-guide-04022021.pdf.</p>
Ma commande est marquée "annulée" je ne comprends pas pourquoi ?	<p>Si le statut de votre ligne de commande indique "annulé", cela signifie que vous n'avez pas validé votre panier de commande lors de la saisie de votre commande.</p> <p>Pour rappel, lors de chaque commande, après avoir entré les quantités souhaitées, vous devez cliquer sur le bouton "suivant" puis sur le bouton "valider".</p> <p>Une fois fait, un message pop-up vous indiquera que votre commande est validée et que vous avez jusqu'à la fermeture de la session de commande pour la modifier.</p> <p>Veillez lors de votre prochaine commande à valider votre panier.</p>
Dans combien de temps recevrai-je ma commande ?	<p>Une commande effectuée le lundi ou le mardi, la réception est prévue le jeudi ou le vendredi de la semaine d'après (10 jours à compter de la commande sauf exception).</p> <p>Afin d'obtenir une estimation de la date au plus tôt et au plus tard de votre livraison, vous pouvez consulter votre confirmation de commande à partir du lendemain de la fermeture de la session (soit habituellement le mercredi à partir de 18h), sur l'outil de commande, en cliquant sur le menu "transaction commerciale" puis "suivi de commande". Seule cette confirmation fait foi sur le délai de livraison de votre commande.</p>
Que signifie la colonne "Quantité restante à livrer" sur ma confirmation de commande ?	<p>La colonne "quantité restante à livrer" peut correspondre aux produits en reliquat de votre commande, dont la livraison a été suspendue pour des raisons logistiques. Vous serez prévenu par DGS-Urgent de la reprise de ces livraisons.</p>
La session de commandes est fermée / je me suis trompé dans ma commande, comment la modifier ?	<p>Les commandes ne sont pas modifiables en dehors des plages de commande. Nous vous invitons à saisir votre commande lors de la prochaine session de commande.</p>
Quand vais-je être livré de ma commande de vaccins / dispositifs médicaux ?	<p>Dans le cas où vous avez bien soumis une commande, vous devriez avoir accès à votre confirmation de commande dès le lendemain de la fermeture de la session de commande (habituellement mercredi à 18h).</p> <p>Pour consulter votre confirmation de commande :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir du mercredi 18h, sur la page d'accueil de l'outil de commande, cliquez sur "Transaction commerciale" puis sur "suivi de commande" ; 2. Entrez, dans les champs de recherche, les éléments permettant de retrouver votre commande "N° de commande", "Date/heure de saisie par l'officine" ou encore "Code effecteur"... ; 3. Une fois la/les lignes correspondant à la liste du/des produit(s) commandé(s) par effecteur trouvée(s), vous pouvez cliquer sur l'une d'entre-elle puis cliquer sur "voir pdf" en bas à gauche de la page. 4. Le PDF téléchargé fait office de confirmation de commande et de livraison pour votre officine.

Question	Réponse
	<p>Merci d'informer les effecteurs qui vous en font la demande, en leur communiquant uniquement le contenu de leur confirmation. Ils peuvent planifier des rendez-vous de vaccination dès le lendemain de la date de réception des vaccins en officine.</p>
<p>Je n'ai pas reçu ma commande alors que la date de livraison est dépassée. Comment récupérer ma commande ?</p>	<p>Dans le cas où vous avez bien soumis une commande, vous devriez avoir accès à votre confirmation de commande dès le lendemain de la fermeture de la session de commande (habituellement mercredi à 18h).</p> <p>Pour consulter et vérifier votre confirmation de commande :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir du mercredi 18h, sur la page d'accueil de l'outil de commande, cliquez sur "Transaction commerciale" puis sur "suivi de commande" ; 2. Entrez, dans les champs de recherche, les éléments permettant de retrouver votre commande "N° de commande", "Date/heure de saisie par l'officine" ou encore "Code effecteur"... ; 3. Une fois la/les lignes correspondant à la liste du/des produit(s) commandé(s) par effecteur trouvée(s), vous pouvez cliquer sur l'une d'entre-elle puis cliquer sur "voir pdf" en bas à gauche de la page. <p>Une fois la confirmation de commande consultée, vérifiez pour la commande à partir de la date de commande, la quantité commandée et la date de livraison renseignée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la date de livraison n'est pas dépassée, veuillez respecter la date de livraison attendue. • Si la date de livraison est dépassée, veuillez contacter votre agence de grossiste répartiteur. • Si la commande n'est pas enregistrée, veuillez réitérer votre commande lors de la prochaine session de commande. En cas d'urgence, veuillez sinon contacter votre agence de grossiste répartiteur.
<p>Je n'ai pas reçu ma commande ou une partie de ma commande de dispositifs médicaux alors que la date de livraison est dépassée. Pourquoi ?</p>	<p>Les commandes de dispositifs médicaux doivent répondre aux critères suivants afin d'être livrées conformément à la commande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au moins une commande des flacons du vaccin associé lors de vos dernières commandes ; - Ne pas dépasser nettement les quantités nécessaires à l'injection des flacons commandés lors de vos dernières commandes. <p>Veillez donc à vérifier que votre commande respecte ces critères. Si c'est le cas, nous vous invitons à contacter votre agence de grossiste répartiteur.</p>
<p>Comment être livré par un autre grossiste ?</p>	<p>L'agence de grossiste répartiteur effectuant les livraisons de vaccins COVID19 est pour la plupart l'agence de grossiste répartiteur habituelle des officines. Néanmoins, il est possible que dans certains cas comme le vôtre que l'agence de grossiste répartiteur ne soit pas celle avec laquelle vous travaillez.</p> <p>Dans ce cas, veuillez à remonter cette information à l'agence de grossiste répartiteur en question, qui pourra lui-même partager ce point à la CSRP et demander éventuellement un changement si possible.</p>
<p>Comment consulter ma confirmation de commande sur l'outil ?</p>	<p>Les officines peuvent consulter les quantités confirmées directement sur l'outil de commande à partir du jour suivant la fermeture de la session de commande (soit habituellement le mercredi à partir de 18h). Une nouvelle fonctionnalité dite de « Suivi de commande » (dans le menu « Transaction commerciale » à gauche de l'écran) est ouverte aux officines. Celle-ci leur permet d'accéder :</p>

Question	Réponse
	<ul style="list-style-type: none"> • Au détail des produits effectivement livrés, pour les besoins de l'officine et pour ceux des effecteurs qui leur sont rattachés ; • À un document PDF récapitulatif des commandes, téléchargeable depuis la page. <p>Ces informations permettent aux officines de répondre aux questions ponctuelles des professionnels de santé autorisés à la commande qui leur sont rattachés.</p> <p>Si la session de commande est toujours ouverte, vous pouvez vérifier que votre commande a bien été prise en compte en vous rendant, depuis la page d'accueil de l'outil de commande, dans l'onglet "transaction commerciale" puis "saisie de commande". La colonne "Date/heure de saisie par l'officine" vous permet d'identifier votre commande. Celle-ci est considérée comme enregistrée si son statut indique "mise à disposition".</p> <p>Si la session de commande est fermée, vous pouvez consulter le contenu de la commande que vous avez saisie sur l'outil en vous rendant, depuis la page d'accueil de l'outil de commande, dans l'onglet "transaction commerciale" puis "historique des commandes". La colonne "Date/heure de saisie par l'officine" vous permet d'identifier votre commande. Si celle-ci est bien présente, cela signifie qu'elle a bien été enregistrée.</p> <p>Toutefois, ces deux visualisations <u>ne constituent pas des confirmations de commandes</u>.</p> <p>Pour consulter votre confirmation de commande :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir du mercredi 18h, sur la page d'accueil de l'outil de commande, cliquez sur "Transaction commerciale" puis sur "suivi de commande" ; 2. Entrez, dans les champs de recherche, les éléments permettant de retrouver votre commande "N° de commande", "Date/heure de saisie par l'officine" ou encore "Code effecteur"... ; 3. Une fois la/les lignes correspondant à la liste du/des produit(s) commandé(s) par effecteur trouvée(s), vous pouvez cliquer sur l'une d'entre-elle puis cliquer sur "voir pdf" en bas à gauche de la page. 4. Le PDF téléchargé fait office de confirmation de commande et de livraison pour votre officine. <p>Pour plus d'informations sur la consultation de la page « Suivi de commande » par l'officine :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultez les guides d'utilisation dans la rubrique « Besoin d'aide ? » https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19. accessibles également sur la page d'accueil de l'outil, dans l'onglet « Documentation » : dans la partie « Saisie de commande », consultez « Consulter la confirmation de commande ».

5. Questions relatives aux modalités de commande

Question	Réponse
Je souhaite commander pour une livraison dans 2 semaines, puis-je déjà commander ?	Il n'est pas possible de passer commande à l'avance pour une livraison dans 2 semaines. Vous pourrez vous connecter sur l'outil 1 semaine avant la semaine à laquelle vous souhaitez recevoir les vaccins pour saisir votre commande.
Quelles sont les modalités de commande de la semaine ?	<p>Veillez consulter la page web de Santé publique France relative à la commande en flux ville de vaccins, dispositifs médicaux et solvant de dilution contre le Covid-19 afin d'obtenir les informations relatives aux modalités de commande, à l'éligibilité des effecteurs ainsi qu'aux quotas autorisés par effecteur : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p> <p>Les critères d'ouverture de l'outil de commandes sont susceptibles de varier d'une semaine à l'autre selon les quantités de vaccin disponibles.</p>

6. Questions relatives à la gestion du compte et au rattachement des effecteurs

Question	Réponse
Je souhaite changer mes données personnelles (mail/téléphone...) sur l'outil de commande. Comment faire ?	Il est possible, à tout moment, de modifier votre adresse email ou votre numéro de téléphone sur l'outil de commande. Pour se faire, veuillez-vous rendre sur la page "Accueil", cliquer sur le bouton "Visualiser compte" et ensuite sur "Modifier" en bas à droite. Renseignez donc votre nouveau mail ou nouveau numéro et cliquez ensuite sur "Enregistrer".
Comment faire pour rattacher un nouvel effecteur autorisé à la commande à mon officine / J'ai supprimé un rattachement à un effecteur autorisé à la commande, comment le remettre ?	<p>Vous pouvez rattacher un nouvel effecteur directement dans l'outil de commande, en suivant les étapes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à l'outil de commande disponible sur https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19 et identifiez-vous via ProSanteConnect ; 2. En cliquant sur l'onglet "Référentiel" et ensuite sur le sous-onglet "Rattachement effecteur", vous aurez accès à la liste des effecteurs déjà rattachés à votre officine ; 3. <u>Si vous souhaitez en ajouter un nouveau</u>, cliquez sur le bouton "Ajouter" en bas à droite de l'écran. Cliquez sur le triangle près de la ligne "Recherche" en haut à gauche pour avoir accès au formulaire de recherche. Sélectionnez ensuite dans le menu déroulant du critère "Type d'effecteur" la valeur que vous recherchez, en utilisant l'option de recherche "Egal à" qui permet d'afficher la liste des types d'effecteurs. Pour compléter la recherche, vous devez sélectionner l'option "Contient" sur au moins un autre critère de recherche, et saisir une valeur à rechercher, parmi les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Le « code effecteur » : pour un professionnel de santé autorisé à la commande saisissez dans ce champ le n° RPPS, pour un établissement de santé, son n°FINESS géographique ; • Le « nom de l'effecteur » ou la « raison sociale » de l'effecteur. Vous pouvez ajouter d'autres critères de recherche si vous le souhaitez, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le « prénom de l'effecteur » ; ○ Le « code postal » ; ○ La « spécialité » du professionnel de santé » autorisé à la commande. 4. En cliquant ensuite sur le bouton "Rechercher", vous aurez accès à la liste des effecteurs répondant à vos champs de recherche ; 5. Cliquez donc sur l'effecteur à rattacher et ensuite sur "Enregistrer" en bas à droite. <p>A noter : dans le cas où en ayant rentré les informations applicables dans les champs de recherche aucun résultat ne soit apparu lors de votre recherche, veuillez vérifier, en cliquant sur le bouton "Recherche avancée" en haut à droite, qu'aucun autre champ au-delà de ceux relatifs à la recherche en cours soit déjà pré-rempli. Il peut parfois être possible qu'en soumettant une nouvelle recherche, des informations relatives à une recherche précédente aient été enregistrés.</p> <p>Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour le rattachement des effecteurs via l'outil de commande, veuillez consulter le guide d'utilisation disponible ici dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p>

Question	Réponse
<p>Comment faire pour retirer un effecteur rattaché à mon officine ?</p>	<p>Veillez trouver ci-dessous le processus de suppression d'un rattachement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à l'outil de commande disponible sur https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19 et identifiez-vous via ProSanteConnect ; 2. En cliquant sur l'onglet "Référentiel" et ensuite sur le sous-onglet "Rattachement effecteur", vous aurez accès à la liste des effecteurs rattachés à votre officine ; 3. En cliquant sur la ligne correspondante à l'effecteur, vous pourrez supprimer le rattachement en appuyant sur le bouton "Retirer" sur le bas à gauche de votre écran. <p>Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour le rattachement des effecteurs via l'outil de commande, veuillez consulter le mode opératoire disponible ici dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p>
<p>Quelle est la liste des effecteurs rattachés à mon officine ?</p>	<p>Veillez trouver ci-dessous le processus à suivre pour consulter la liste des effecteurs rattachés à votre officine :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à l'outil de commande disponible sur https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19 et identifiez-vous via ProSanteConnect ; 2. En cliquant sur l'onglet "Référentiel" et ensuite sur le sous-onglet "Rattachement effecteur", vous aurez accès à la liste des effecteurs rattachés à votre officine ; 3. Sur cette page, vous pouvez aussi ajouter ou retirer un effecteur rattaché à votre officine. <p>Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour le rattachement des effecteurs via l'outil de commande, veuillez consulter le guide d'utilisation disponible ici dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p>
<p>Je n'arrive pas à rattacher un infirmier/une infirmière dans l'outil de commandes. Que faire ?</p>	<p>La commande pour les infirmiers diplômés d'État se fait par l'officine de leur choix, sans nécessiter toutefois un rattachement nominatif sur l'outil de commande. Pour cette raison, un établissement dédié de type "IDE" est rattaché par défaut à votre officine, en plus des autres effecteurs appariés à votre officine. Il est possible de vérifier son existence dans l'onglet "Référentiel", dans le sous onglet "Rattachement effecteur". Son code effecteur est le même code FINESS de votre officine, mais sur la ligne "Type d'effecteur" la mention "IDE" doit être renseignée.</p> <p>Lors de la saisie de commandes, vous pourrez commander pour les IDE rattachés à votre officine en renseignant la quantité en flacons par produit dans la ligne correspondant au type d'effecteur "IDE".</p> <p>Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour le rattachement des effecteurs via l'outil de commande, veuillez consulter le mode opératoire disponible ici dans la rubrique « Besoin d'aide ? » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p>

Question	Réponse
<p>Je n'arrive pas à rattacher un effecteur autorisé à la commande à mon officine car je reçois un message d'erreur m'indiquant que cet effecteur est déjà rattaché à une autre officine. Que puis-je faire ?</p>	<p>Vous ne pourrez pas rattacher un professionnel de santé autorisé à la commande à votre officine tant qu'il est rattaché à une autre officine sur l'outil de commande.</p> <p>Merci d'informer le professionnel de santé concerné, afin qu'il contacte l'officine en question et lui demande de retirer le rattachement sur l'outil de commandes, s'il souhaite effectivement recevoir sa commande de vaccins via votre officine. Vous pourrez, suite à la suppression de ce rattachement, rattacher l'effecteur à votre officine et commander pour ce dernier.</p> <p>Veillez noter qu'avec l'outil de commandes, il est possible de modifier les rattachements officine-effecteurs à tout moment sur l'outil de commandes (inclus hors période de commande).</p>
<p>Je souhaite changer d'officine de référence, comment procéder ? [Venant d'un effecteur autorisé à la commande]</p>	<p>Vous pouvez changer d'officine de référence d'une semaine sur l'autre, mais vous ne pouvez être rattaché qu'à une seule officine par semaine de commande.</p> <p>Pour changer d'officine de référence, il convient de demander à l'officine ayant réalisé la commande précédente qu'elle détache de sa liste sur l'outil de commandes. Cette opération peut être faite à tout moment, mais si elle survient pendant une session d'ouverture à la commande, elle nécessite qu'il n'y ait pas de commandes en attente de confirmation pour cet effecteur.</p> <p>Attention, la suppression du rattachement précédent doit être faite avant la demande de rattachement à la nouvelle officine : sinon l'outil de commandes bloquera la manipulation.</p>

7. Questions relatives à la qualité, à la pharmacovigilance et à l'information médicale

Question	Réponse
Mon grossiste a eu un aléa logistique entraînant une rupture de la chaîne du froid / des flacons cassés / autres. Puis-je avoir de nouveaux flacons en dépannage ?	En cas d'aléa lié au transport du produit, merci de bien vouloir solliciter l'agence de grossiste répartiteur ayant effectué la livraison.
Un flacon a été cassé / brisé après sa livraison à mon officine, y-a-t-il une déclaration particulière à faire ?	<p>Il n'y a pas de déclaration particulière à effectuer pour les casses de flacons survenues après la livraison en officine.</p> <p>Les flacons concernés doivent être détruits et évacués suivant la filière d'élimination CYCLAMED, quel que soit le vaccin. Vous trouverez les modalités du circuit d'élimination des déchets issus de la vaccination Covid-19 en ville dans l'annexe 1 du DGS-Urgent n°2021_98.</p> <p>Un certificat de destruction indiquant les libellés des produits impactés, les numéros de lots et les quantités détruites doit être transmis à qualite@santepubliquefrance.fr.</p> <p>Veillez repasser commande sur les plages habituelles (du lundi 00h au mardi 23h00 sauf période de jours fériés où la période peut être modifiée) pour recevoir de nouveaux flacons.</p>
J'ai observé un défaut qualité, que dois-je faire ?	<p>En cas de défaut qualité lié au produit, merci de bien vouloir solliciter le laboratoire pharmaceutique exploitant le produit impacté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pfizer-BioNTech : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : Medical.Information@pfizer.com ○ Et/ou au : +33 1 58 07 34 40 • Moderna : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : https://modernacovid19global.com/fr-FR ○ Et / ou au 0805 543 01 • Novavax : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : https://www.novavaxmedinfo.com ○ Et / ou au +33 1 82 88 32 29 <p>Dans l'attente du retour du laboratoire, veuillez placer ces flacons en quarantaine immédiatement et les conserver en +2/+8°C pour permettre les investigations ultérieures du laboratoire.</p>
Que faire des doses de vaccins périmés ?	Veillez tout d'abord à retirer les flacons périmés de votre réfrigérateur et de les détruire en suivant la filière d'élimination CYCLAMED, quel que soit le vaccin. Vous trouverez les modalités du circuit d'élimination des déchets issus de la vaccination Covid-19 en ville dans l'annexe 1 du DGS-Urgent n°2021_98 . Un certificat de destruction indiquant les numéros de lots et les quantités détruites doit être transmis à qualite@santepubliquefrance.fr .

Question	Réponse
<p>J'ai reçu un flacon avec une date de péremption différente de celle communiquée par mon grossiste. Quelle date est la bonne ?</p>	<p>Veillez à être particulièrement attentifs aux dates de péremption des vaccins ouverts à la commande :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Cas particulier des flacons de Comirnaty (Pfizer-BioNTech) et Spikevax (Moderna) :</u> Compte-tenu des différentes extensions de péremption des vaccins Comirnaty (Pfizer-BioNTech) et Spikevax (Moderna), nous vous rappelons que seule la date limite d'utilisation mentionnée sur l'étiquette fournie par l'agence de grossiste répartiteur avec chaque flacon fait foi (celle-ci tient compte des dernières extensions de péremption approuvées par l'Agence Européenne du Médicament), et non la date inscrite sur le flacon. • <u>Cas particulier des flacons de Nuvaxovid (Novavax) :</u> Le vaccin Nuvaxovid (Novavax) n'ayant pas eu d'extension de péremption, la date de péremption à prendre en compte reste donc bien celle inscrite sur le flacon. <p>En cas de doute, veuillez-vous rapprocher de votre agence de grossiste répartiteur.</p>
<p>Je n'ai pas reçu d'étiquette de péremption de la part de mon grossiste, comment faire ?</p>	<p>Veillez à contacter le pharmacien délégué de votre agence de grossiste répartiteur pour qu'il vous transmette les étiquettes manquantes. Chaque flacon de vaccin Pfizer ou Moderna doit être livré avec son étiquette.</p>
<p>Quelles sont les conditions de conservation des vaccins Covid-19 ?</p>	<p>Quel que soit le vaccin, vous pouvez consulter son résumé des caractéristiques du produit (RCP) pour connaître ses conditions de conservation. Les RCP sont accessibles sur les sites des laboratoires exploitants et à l'adresse https://www.ema.europa.eu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vaccins Comirnaty de Pfizer-BioNTech :</u> https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/comirnaty-epar-product-information_fr.pdf • <u>Vaccins Spikevax de Moderna :</u> https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/spikevax-previously-covid-19-vaccine-moderna-epar-product-information_fr.pdf • <u>Vaccin Nuvaxovid de Novavax :</u> https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/nuvaxovid-epar-product-information_fr.pdf
<p>Le professionnel de santé autorisé à la commande ne veut pas ses flacons, que faire ? / Il me reste des flacons en officine, comment puis-je les utiliser ?</p>	<p>Une commande peut être modifiée pendant la plage d'ouverture de la saisie de commande de la semaine en cours. Elle reste au statut « Mise à disposition » tant que cette plage de saisie est ouverte. Une fois cette plage de saisie clôturée, la commande passe au statut « Terminé » et n'est plus modifiable. Vous allez bien être livré des flacons pour ce professionnel de santé, Nous vous remercions d'accepter et de stocker les vaccins en +2/+8°C.</p> <p>Si un effecteur autorisé à la commande ne souhaite plus de son/ses flacon(s) ou ne l'a ou les a pas récupérés après un délai d'une semaine, ils peuvent être proposés à d'autres professionnels de santé autorisés à la commande. L'officine peut également les utiliser pour ses propres RDV de vaccination.</p>

Question	Réponse
<p>Comment l'effecteur doit-il transporter les vaccins reçus par l'officine ?</p>	<p>Les vaccins doivent être conservés entre +2 et +8°C tout au long de la chaîne de distribution. Votre officine de référence conservera les flacons dans un réfrigérateur +2/+8°C jusqu'à votre passage. Les flacons commandés seront livrés à l'officine et mis à disposition des effecteurs. Il revient aux effecteurs concernés d'organiser, en lien avec leur officine de rattachement, le transport de ces flacons de l'officine jusqu'à l'effecteur, dans le respect du maintien de la chaîne du froid, puis de conserver les vaccins, jusqu'à la date d'injection, conformément au RCP.</p> <p>Les premières injections pourront débuter dès réception des doses. Lors du transport des flacons de vaccins entre l'officine et l'effecteur, il vous est demandé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De disposer de matériel permettant de garantir l'intégralité des flacons ; • De disposer de matériel permettant le transport des vaccins entre +2° et +8°C ; • De joindre aux vaccins l'étiquette imprimée par l'agence de grossiste répartiteur et indiquant la nouvelle date de péremption suite au passage en +2/+8°C le cas échéant ; • De ne pas dépasser le temps maximal de transport : 5 heures. <p>Les RCP sont accessibles sur les sites des laboratoires exploitants et à l'adresse https://www.ema.europa.eu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaccins Comirnaty de Pfizer-BioNTech : https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/comirnaty-epar-product-information_fr.pdf • Vaccins Spikevax de Moderna : https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/spikevax-previously-covid-19-vaccine-moderna-epar-product-information_fr.pdf • Vaccin Nuvaxovid de Novavax : https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/nuvaxovid-epar-product-information_fr.pdf
<p>Signalement d'un cas de pharmacovigilance ou en cas de demande d'information médicale.</p>	<p>Pour signaler un cas de pharmacovigilance, nous vous invitons à effectuer une déclaration de pharmacovigilance à l'adresse suivante : https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil.</p> <p>Pour signaler toute question d'information médicale et scientifique, veuillez contacter le laboratoire pharmaceutique exploitant le produit impacté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pfizer-BioNTech : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : Medical.Information@pfizer.com ○ Et/ou au : +33 1 58 07 34 40 • Moderna : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : https://modernacovid19global.com/fr-FR ○ Et / ou au 0805 543 01 • Novavax : <ul style="list-style-type: none"> ○ A l'adresse email : https://www.novavaxmedinfo.com ○ Et / ou au +33 1 82 88 32 29

Question	Réponse
<p>Pour toute question relative à un défaut qualité des dispositifs médicaux.</p>	<p>Nous vous invitons à effectuer une déclaration de matériovigilance à l'adresse suivante en cas de signalement d'un défaut qualité ayant entraîné un incident résultant de l'utilisation du dispositif médical (seringue et/ou aiguille) : https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil.</p> <p>Pour plus d'informations veuillez-vous référer à l'adresse suivante : https://ansm.sante.fr/documents/referenc/declarer-un-effet-indesirable/comment-declarer-si-vous-etes-professionnel-de-sante.</p> <p>S'il s'agit d'un défaut qualité constaté avant usage, donc sans incident, veuillez contacter l'adresse suivante : qualite@santepubliquefrance.fr.</p> <p>Pour toutes questions relatives à un défaut qualité des dispositifs médicaux veuillez contacter le fournisseur du produit associé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROLASER : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://pro-laser.com/fr/ ○ A l'adresse email : commercial@procian.fr ○ +33 (0) 2 52 61 44 01 • BD : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://www.bd.com/fr-fr ○ A l'adresse email : SERVICECLIENTBDF@bd.com ○ Et / ou au +33 (0) 4 76 68 36 36 • DIDACTIC : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://www.didactic.care ○ A l'adresse email : contact@didactic.fr ○ Et / ou au +33 (0) 2 35 44 93 93 • DOVILAB : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://dovilab.com/ ○ A l'adresse email : contact@dovilab.com ○ Et / ou au +33 (0)1 42 60 31 34 • B-BRAUN : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le site : https://www.bbraun.fr/fr ○ A l'adresse email : pole-reclamation.fr@bbraun.com ○ Et / ou au +33 1 41 10 53 00
<p>Pour toute question relative aux caractéristiques produits d'un vaccin ou d'un dispositif médical et son ouverture à la commande.</p>	<p>Veuillez-vous référer au RCP du produit concerné et à la fiche Dispositifs Médicaux et solvant de dilution accessibles depuis l'adresse suivante dans la rubrique « Documentation et références » : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p> <p>Les produits disponibles à la commande sont renseignés à la même adresse dans la rubrique « Produit ouverts à la commande ».</p>

8. Questions relatives à la stratégie vaccinale

Question	Réponse
<p>Pour toute question relative à la stratégie vaccinale (rappels, publics éligibles, professionnels de santé habilités à vacciner, délais de vaccination...).</p>	<p>Votre question relève de la stratégie vaccinale fixée et actualisée par le Ministère de la Santé et de la Prévention. Merci de vous référer aux sources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publics cibles et éligibles à la vaccination : https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/vaccin-covid-19/la-vaccination-contre-le-covid-19-tout-savoir-tout-comprendre • Fiches techniques à destination des pharmaciens et des vaccinateurs (préparation et modalités d'injection des vaccins, bonnes pratiques etc.) : https://solidarites-sante.gouv.fr/grands-dossiers/vaccin-covid-19/je-suis-un-professionnel-de-sante-du-medico-social-et-du-social/article/guide-de-la-vaccination-pour-les-vaccinateurs-et-pharmaciens • Dernières informations sur la stratégie vaccinale : https://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/article/dgs-urgent • Informations sur les vaccins (administration, conservation, qualité, effets indésirables), veuillez consulter le site de l'ANSM et / ou le résumé des caractéristiques produits (RCP) du vaccin concerné : <ul style="list-style-type: none"> ○ Dossier thématique de l'ANSM sur les vaccins contre le Covid-19 : https://ansm.sante.fr/dossiers-thematiques/covid-19-vaccins ○ Les RCP sont accessibles sur les sites des laboratoires exploitants et à l'adresse https://www.ema.europa.eu : ○ Vaccins Comirnaty de Pfizer-BioNTech : https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/comirnaty-epar-product-information_fr.pdf ○ Vaccins Spikevax de Moderna : https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/spikevax-previously-covid-19-vaccine-moderna-epar-product-information_fr.pdf ○ Vaccin Nuvaxovid de Novavax : https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/nuvaxovid-epar-product-information_fr.pdf <p>Par ailleurs, et pour rappel les professionnels de santé autorisés à vacciner sont consultables à l'adresse suivante : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19.</p> <p>En outre, seule une officine a l'autorisation de passer une commande sur l'outil de Santé publique France. Les autres professionnels de santé autorisés à la commande doivent être rattachés à l'officine de leur choix afin de lui indiquer leurs souhaits de commandes.</p>