

DATE : 27/11/2023

REFERENCE : DGS-URGENT N°2023-22

TITRE : COVID-19 : SUBSTITUTION DU SERVICE CLIENT PAR LA MISE A DISPOSITION D'OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT A COMPTER DU 01/12/23

Professionnels ciblés

Tous les professionnels

Professionnels ciblés (cf. liste ci-dessous)

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Chirurgien-dentiste | <input type="checkbox"/> Audioprothésiste | <input type="checkbox"/> Podo-Orthésiste |
| <input type="checkbox"/> Ergothérapeute | <input type="checkbox"/> Autre professionnel de santé | <input type="checkbox"/> Sage-femme |
| <input type="checkbox"/> Manipulateur ERM | <input type="checkbox"/> Orthopédiste-Orthésiste | <input type="checkbox"/> Diététicien |
| <input type="checkbox"/> Médecin-autre spécialiste | <input type="checkbox"/> Pédicure-Podologue | <input checked="" type="checkbox"/> Pharmacien |
| <input type="checkbox"/> Infirmier | <input type="checkbox"/> Opticien-Lunetier | <input type="checkbox"/> Psychomotricien |
| <input type="checkbox"/> Masseur Kinésithérapeute | <input type="checkbox"/> Orthoptiste | <input type="checkbox"/> Orthoprothésiste |
| <input type="checkbox"/> Médecin généraliste | <input type="checkbox"/> Orthophoniste | <input type="checkbox"/> Technicien de laboratoire médical |

Zone géographique

National

Territorial

Mesdames, Messieurs,

A compter du 1^{er} décembre 2023, le service client support via formulaire de contact pour la commande de vaccins Covid-19 prend fin. Ce service a été mis à disposition des officines pour répondre aux questions sur la prise de commande des vaccins Covid-19 et des dispositifs médicaux associés (seringues, aiguilles). Nous précisons que l'outil de commande restera toujours ouvert les lundis et mardis de chaque semaine.

Pour accompagner les officines, la base documentaire mise à 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

Les points de contact des officines restent inchangés :

- **En cas d'aléa lié au transport du produit**, merci de bien vouloir solliciter l'agence de grossistes répartiteurs ayant effectué la livraison ;
- **En cas de défaut qualité lié au produit**, merci de bien vouloir solliciter le laboratoire pharmaceutique du vaccin concerné ;
- **En cas de commande urgente, ne pouvant attendre le cycle de commande habituel**, merci de bien vouloir adresser une demande aux officines de votre territoire.

Toutefois, compte tenu de la situation épidémique, de la durée de la campagne et de l'ouverture chaque semaine du portail de commandes, il est demandé de réduire aux stricts cas exceptionnels indépendants de la gestion des stocks de l'officine les commandes urgentes des officines en dehors des créneaux du portail.

Merci à toutes et à tous pour votre engagement dans la campagne de vaccination.

Dr. Grégory Emery
Directeur Général de la Santé

Signé