

FAQ à destination des dépositaires pour la livraison des vaccins Covid-19 Pfizer/BioNTech

Processus d'exécution des livraisons

Support dédié tout au long de l'exécution des livraisons

Pour toutes questions, les dépositaires peuvent contacter la **Cellule Logistique Aval de Santé Publique France**.



Une adresse mail unique :

Pour signaler un aléa ou une non-conformité, écrivez-nous à l'adresse mail:

SpF_Log_Aval_Vaccins@santepubliquefrance.fr



Veillez à préciser la **région** de votre livraison en **objet de votre e-mail**



Un N° de téléphone par dépositaire :

Des équipes téléphoniques dédiées par dépositaire:

Dépositaires	N° de téléphone dédié « Cellule Aval »	Astreinte weekend
Laphal Allauch	01 41 79 68 88	
Arvato	01 41 79 68 16	06 71 85 24 73
Geodis Vetry	01 55 12 53 08	
Geodis Val-De-Reuil	01 41 79 69 38	06 67 45 18 89
Alloga Lyon	01 71 80 16 44	

Règle clef : Tous les échanges avec la Cellule Aval doivent reposer sur une trace écrite (Emails faisant suite à des appels)

Pour votre information, voici les points de contact et procédures proposés pour les officines / PUI :

- Pour toutes questions liées aux **problèmes de livraison** le jour de la livraison, l'officine / la PUI contacte son Call Center dédié mis en place par le dépositaire référent.
- Pour toutes questions **relatives à l'organisation de la vaccination et des commandes de vaccin**, les officines sont invitées à contacter leur Agence Régionale de Santé.
- Pour toutes questions liées à la **conservation ou la manipulation du vaccin**, les officines / PUI sont invitées à contacter le laboratoire pharmaceutique : Medical.Information@pfizer.com ; +33 1 58 07 34 40.

Quelles actions mettre en œuvre dans les cas suivants ?

Principes directeurs dans l'exécution des livraisons :

- ⇒ *Les solutions trouvées en cas d'aléa doivent permettre d'optimiser la distribution des doses.*
- ⇒ *Chaque ajustement effectué sur le plan de transport / les plans de tournée ou les coordonnées des officines / PUI doit être partagé avec la Cellule Aval de Santé Publique France en fin de journée sous forme de synthèse.*

1. Absence de réponse d'une officine / PUI au moment de l'appel téléphonique par le dépositaire la veille de la livraison

- Le transporteur effectue tout de même la tournée.
- En cas de surplus, le colis est proposé aux officines / PUI suivantes du plan de tournée. Si aucune officine / PUI ne l'a accepté et si l'établissement de santé pivot est à une distance permettant de conserver la qualité du produit, alors le surplus lui est livré le jour même.
- Le dépositaire informe la Cellule Aval de Santé Publique France de ces changements en fin de journée sous forme de synthèse.

2. L'adresse du point de livraison est incorrecte

- Au moment de l'appel la veille de la livraison, le dépositaire identifie une erreur d'adresse.
- Le dépositaire effectue la livraison à la bonne adresse et transmet cette dernière à la Cellule Aval de Santé Publique France pour mise à jour.

3. Je ne peux pas livrer car l'officine / PUI est fermée ou le pharmacien absent au moment de la livraison

- Si une officine / PUI n'est pas en mesure de réceptionner le colis, le transporteur continue la tournée.
- Le colis est proposé aux officines / PUI suivantes du plan de tournée. Si aucune officine / PUI ne l'a accepté et si l'établissement de santé pivot est à une distance permettant de conserver la qualité du produit, alors le surplus lui est livré le jour même. – *Se référer au Cas #4.*
- Le dépositaire informe la Cellule Aval de Santé Publique France de ces changements en fin de journée sous forme de synthèse.

4. Que faire en cas de surplus en fin de tournée ?

- Le colis est proposé à la dernière officine / PUI du plan de tournée.
- Si la dernière officine / PUI ou d'autres officines / PUI proches ne l'ont pas accepté et si l'établissement de santé pivot est à une distance permettant de conserver la qualité du produit, alors le colis est livré à l'établissement de santé pivot en fin de journée.
- Le dépositaire informe la Cellule Aval de Santé Publique France de ces changements en fin de journée sous forme de synthèse.

5. Si je dépasse le temps de transport de 10h dans le cadre de mon plan de tournée, que faire ?

- Je livre tout de même les colis aux officines / PUI tel que défini dans le plan de tournée.
- Si le délai de livraison est compatible avec un temps maximal de transport de 12h jusqu'aux EHPAD ou autres structures dont elle est référente, alors elle livre les vaccins aux EHPAD ou autres structures.
- En cas de doute, l'officine / la PUI contacte l'Agence Régionale de Santé.

6. Si je dépasse le temps de transport de 12h dans le cadre de mon plan de tournée, que faire ?

- La livraison des officines / PUI concernées est annulée et les vaccins restant sont retournés chez le dépositaire.
- Le dépositaire informe la Cellule Aval de Santé Publique France de cette annulation.

7. Une tournée doit être annulée : quand procéder au réassort de livraison ?

7.1. Alerte intempérie / panne mécanique ou autre aléa identifié par le transporteur / dépositaire

- En cas d'intempérie, panne ou autre aléa identifié par le transporteur / dépositaire, le dépositaire alerte la Cellule Aval de Santé Publique France sur son incapacité à effectuer la tournée.
- La Cellule Aval de Santé Publique France prévient l'ARS, qui en informe les officines, et annule l'ordre de transport.
- Selon ses disponibilités de réassort, le dépositaire propose une nouvelle date de livraison pour remplacer la tournée, à faire valider par la Cellule Aval de Santé Publique France qui en informe l'ARS.
- La Cellule Aval de Santé Publique France crée un nouvel ordre de transport.

7.2. Annulation de livraison par l'ARS (ex. cluster dans un EHPAD décalant la vaccination)

- L'ARS contacte la Cellule Aval de Santé Publique France immédiatement, **au maximum la veille de la livraison à 18h**. Si l'information est partagée le jour même de la livraison, celle-ci ne pourra pas être prise en compte et la livraison sera tout de même effectuée.
- La Cellule Aval de Santé Publique France envoie l'annulation de l'ordre de transport au dépositaire et à l'officine / PUI.
- L'ARS propose une nouvelle date de livraison, qui est discutée entre la Cellule Aval de Santé Publique France et le dépositaire.

8. L'officine / la PUI a des réserves concernant la qualité du colis réceptionné après contrôle visuel de l'extérieur du colis reçu (ex. colis abîmé), à l'exception d'une excursion de température – *Se référer au Cas #10*

- L'officine / PUI doit accepter et garder le colis, en émettant ses réserves sur le bon de livraison.

- L'officine / PUI contacte le Call Center du dépositaire pour présenter ses réserves et statuer.

9. Après la livraison à l'officine / PUI et le départ du transporteur, le pharmacien constate une anomalie lors des contrôles des colis (ex. flacons cassés, document manquant), à l'exception d'une excursion de température – *Se référer au Cas #10*

- L'officine / PUI contacte le Call Center du dépositaire pour présenter ses réserves.
- Le pharmacien du dépositaire enregistre la réclamation et investigate sur la cause de l'anomalie, en informant l'Etablissement Pharmaceutique de Santé Publique France.
- Le pharmacien du dépositaire ou Santé Publique France informe l'officine / la PUI sur la décision prise.

10. Cas particulier de l'excursion de température

a) Cas où la température est suivie dans le véhicule transportant les vaccins

Il n'y a pas de sondes de température dans le colis, la température est suivie en temps réel directement dans le véhicule transportant les vaccins entre +2°C et +8°C, sous le contrôle du transporteur.

- Le colis est remis aux officines / PUI uniquement lorsque les conditions de conservation et de transport ont été respectées.
- En cas de dépassement de température inopiné durant le transport, le colis n'est pas remis par le transporteur à l'officine / la PUI. La livraison des officines / PUI concernées est annulée et les vaccins restant sont retournés chez le dépositaire.
- Le pharmacien du dépositaire informe l'Etablissement Pharmaceutique de Santé Publique France de cette annulation.

b) Cas où la température est suivie grâce à une sonde placée dans le colis

Lorsqu'il y a une sonde de température dans le colis, les vaccins sont maintenus entre +2°C et +8°C par un conditionnement adapté. Le contrôle de la température est réalisé par la pharmacien après la livraison, grâce à la sonde associée au colis.

- Dans ce cas (sonde placée dans le colis), si le pharmacien identifie une excursion de température, l'officine / la PUI en informe immédiatement le Call Center du dépositaire.
- Le pharmacien du dépositaire statue au cas par cas en lien avec le laboratoire pharmaceutique et l'Etablissement Pharmaceutique de Santé Publique France.
- Le pharmacien du dépositaire ou Santé Publique France informe l'officine / la PUI sur la décision prise.

11. L'officine réceptionne moins de produits que prévu dans sa commande initiale

- Le transporteur livre la commande, même si incomplète.
- Le jour même, une information est envoyée à la Cellule Aval de Santé Publique France pour comprendre la cause :

- Si le problème vient du dépositaire (i.e. ordre de transport correspondant bien au besoin de l'officine / PUI), alors le dépositaire doit re-planifier une livraison dès que possible selon ses disponibilités de réassort.
 - Si le problème vient de l'ordre de transport initial, alors la Cellule Aval de Santé Publique France précise la démarche à suivre.
- Le dépositaire informe la Cellule Aval de Santé Publique France de ces changements en fin de journée sous forme de synthèse.

12. L'officine / PUI réceptionne davantage de produits que prévu dans sa commande initiale

- Si le surplus correspond à un colis complet destiné à un ou plusieurs EHPAD, le transporteur vérifie auprès du Call Center du dépositaire l'officine / la PUI destinataire pour l'intégrer dans son plan de tournée.
- Si le surplus est constitué de quelques flacons supplémentaires, l'officine / PUI doit accepter et garder le surplus, et éventuellement contacter son ARS pour statuer sur l'utilisation de ce surplus.

13. Le transporteur livre un colis à une officine / PUI ; or le colis ne lui était pas destiné

- Le transporteur contacte le Call Center dépositaire pour vérifier la destination réelle et s'assurer que le colis n'est pas destiné à une autre officine / PUI du plan de tournée du jour.
- Si le colis n'est pas destiné à une autre officine / PUI : *Se référer au Cas #4.*
- Le dépositaire informe la Cellule Aval de Santé Publique France de ces changements en fin de journée sous forme de synthèse.