

1. Pour les ARS : Un support dédié mis en place par Santé Publique France pour le Flux A

1.1. Pour toutes questions liées à la planification des commandes

- Une adresse email unique : SpF_Log_Amont_Vaccins@santepubliquefrance.fr

1.2. Pour toutes questions liées à l'exécution des livraisons

- Une adresse email unique : SpF_Log_Aval_Vaccins@santepubliquefrance.fr
- Un numéro de téléphone par dépositaire et région / département :

Points de contact à destination des ARS <i>*Merci de ne pas diffuser aux officines / PUI*</i>			
Dépositaires	Régions / Départements	N° de tél. dédié « Cellule Aval »	N° de tél. d'astreinte weekend
Laphal Allauch	Occitanie / PACA / Corse	01 41 79 68 88	06 71 85 24 73
Arvato	CVDL / PDL / Nouvelle Aquitaine (hors Creuse/Corrèze) / IDF / Outre-Mer	01 41 79 68 16 <i>A noter : un numéro dédié sera mis en place pour Corse et Outre-Mer et communiqué prochainement</i>	
Geodis Vatry	Grand Est	01 55 12 53 08	
Geodis Val-De-Reuil	HDF / Normandie / Bretagne	01 41 79 69 38	06 67 45 18 89
Alloga Lyon	BFC / ARA Dpts : Creuse/Corrèze	01 71 80 16 44	

A Noter :

- La Cellule logistique Aval de Santé Publique France est en charge de la bonne exécution des commandes de vaccins depuis la réception par le dépositaire jusqu'à la livraison aux officines / PUI.
- Le suivi de l'exécution des livraisons effectuées entre l'officine / PUI et les EHPAD ou autres établissements dont elles sont référentes relève des officines / PUI.

2. Pour les Officines / PUI : Un service de suivi mis en place par les dépositaires et les ARS

Pour votre information, voici les points de contact et procédures proposés pour les officines / PUI. Nous vous invitons à informer les officines / PUI de votre région sur leurs points de contact respectifs.

2.1. Pour toutes questions liées à la livraison le jour de la livraison

- L'officine / la PUI contacte son Call Center dédié mis en place par le dépositaire référent :

Points de contact à destination des Officines / PUI		
Dépositaires	Régions / Départements	Contacts
Laphal Allauch	Occitanie / PACA / Corse	04 91 10 77 21 serviceclient.laphal@laphal.com
Arvato	CVDL / PDL / Nouvelle Aquitaine (hors Creuse/Corrèze) / IDF / Outre-Mer	<i>En cours ; sera communiqué d'ici le 16.01 aux ARS concernées</i> DL-CH-SPF@arvato-scs.com
Geodis Vatry	Grand Est	03 64 00 95 22 src.d-e.reims@geodis.com
Geodis Val- De-Reuil	HDF / Normandie / Bretagne	02 32 62 21 70 src.d-e.evreux@geodis.com
Alloga Lyon	BFC / ARA Dpts : Creuse/Corrèze	<i>En cours ; sera communiqué d'ici le 16.01 aux ARS concernées</i>

2.2. Autres questions

- Pour toutes questions relatives à l'organisation de la vaccination et aux commandes, les officines / PUI 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.

3. Points clés et Questions Fréquentes

1. Quelles informations sont partagées aux officines / PUI ?

- Santé Publique France envoie un e-mail aux points de livraison finaux des commandes (officines / PUI) à chaque envoi d'ordres de transport.
- Vous trouverez **en pièce jointe la "Communication Officines"** qui leur sera transmise à compter de la Vague 1 et contenant plusieurs informations clés pour préparer l'arrivée de la livraison, assurer la réception des colis ainsi que leurs points de contacts.

2. Quelles règles de gestion pour l'exécution des livraisons le jour de la livraison ?

- Une **"FAQ Exécution des livraisons"** en pièce jointe à destination des dépositaires a été mise en oeuvre par Santé Publique France. Elle sera mise à jour régulièrement et partagée aux dépositaires à chaque envoi d'ordres de transport.
- **A noter** : en cas de surplus en fin de tournée du transporteur, la règle de gestion à appliquer par le transporteur est de livrer soit les officines les plus proches du plan de tournée, soit en dernier recours l'établissement de santé pivot, si la distance permet de conserver la qualité du produit. **Il convient d'informer les PUI des établissements de santé pivot qu'elles pourront être destinataires de ces surplus.**

3. Puis-je mettre en œuvre une procédure d'urgence entre les Flux A et B ?

- Les Flux A et Flux B sont figés dans les plans de transport.
- **Si une vague anticipée a lieu pour une première dose de vaccin via le Flux B vers une officine / PUI initialement prévue dans le Flux A, il convient de prévenir immédiatement la Cellule Aval SPF sous peine de double livraison dans une officine / PUI par le Flux A.** Merci de votre vigilance sur ce point.

4. Quels sont les points de contact définis pour le Flux B ?

- Pour toutes questions associées au Flux B, les points de contact définis sont les suivants :
 - **Pour toutes questions liées à la distribution / livraison des aiguilles, congélateurs et EPI de protection** (ex. gants) livrés par SPF aux établissements de santé pivot du Flux B : FluxB@santepubliquefrance.fr
 - Pour toutes questions relatives au transport de doses assurés de manière ponctuelle par les dépositaires et transporteurs prestataires de Santé Publique France vers des établissements de santé pivot du Flux B, les ARS peuvent contacter **la Cellule Aval de Santé Publique France** – *se référer aux Points de contact dédiés ci-dessus.*
 - **Pour toutes autres questions relatives au Flux B** (ex. remontée des stocks aiguilles, seringues, doses dans les établissements de santé) : il convient de contacter FluxB@sante.gouv.fr