NOUVELLE PAGE DE SAISIE DES COMMANDES

Présentation ARS – 03/03/2022

ORDRE DU JOUR

1. Point d’avancement sur la communication pré-lancement

2. Présentation des pages de connexion et de support

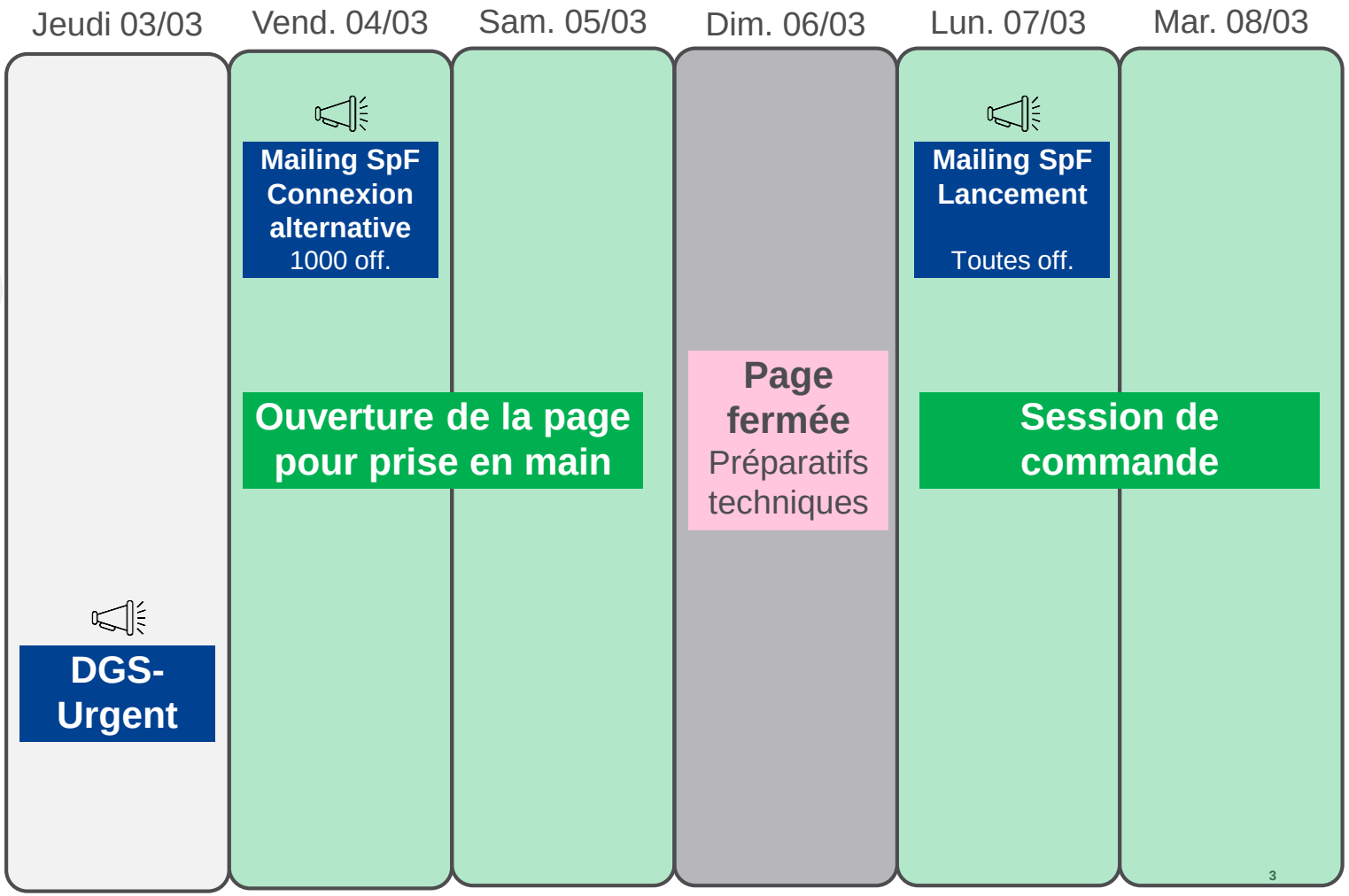
3. Rôle des ARS autour du lancement

POINT D'AVANCEMENT SUR LA COMMUNICATION PRÉ-LANCEMENT
ZOOM SUR LES PROCHAINS JOURS

Santé publique France

ACTIONS COM. RÉALISÉES

- ✓ **18/02 :** 1er DGS Urgent d'annonce + Mention dans les confirmations de commande
- ✓ **À partir du 21/02** : pop-up portail actuel
- ✓ **25/02 :** 1er mailing SpF
- ✓ **25/02** : 2ème DGS Urgent d'annonce + Mention dans les confirmations de commandes
- ✓ **À partir du 25/02** : mailing ARS



ORDRE DU JOUR

1. Point d’avancement sur la communication pré-lancement

2. Présentation des pages de connexion et de support

3. Rôle des ARS autour du lancement

PRÉSENTATION DES PAGES DE CONNEXION ET DE SUPPORT

https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19

https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19/formulaire-de-contact-pour-la-commande-de-vaccins-covid-19

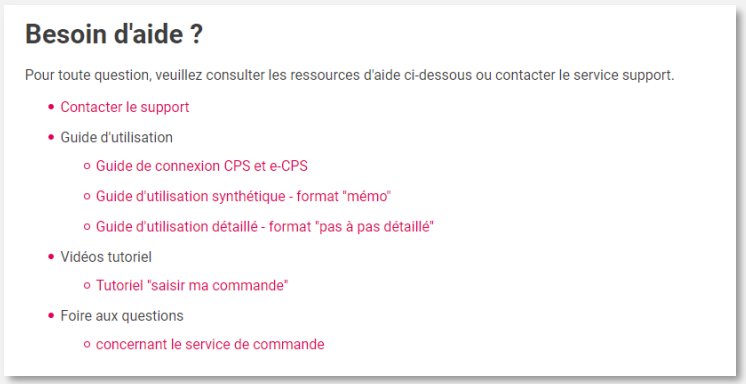
ORDRE DU JOUR

1. Point d’avancement sur la communication pré-lancement

2. Présentation des pages de connexion et de support

3. Éléments de réponse pour les ARS

Orienter les officines vers les ressources d'aide



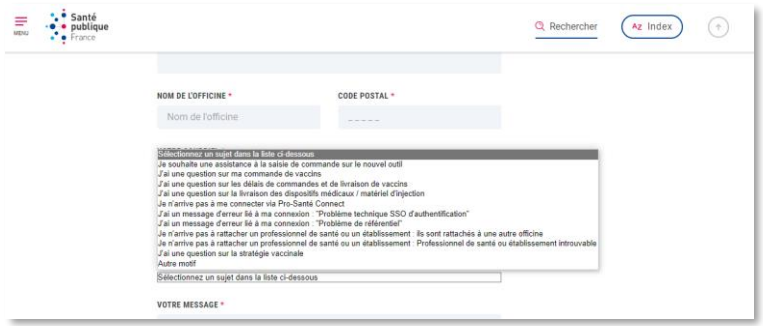
Besoin d'aide ?

Pour toute question, veuillez consulter les ressources d'aide ci-dessous ou contacter le service support.

- Contacter le support
- Guide d'utilisation
  - Guide de connexion CPS et e-CPS
  - Guide d'utilisation synthétique - format "mémo"
  - Guide d'utilisation détaillé - format "pas à pas détaillé"
- Vidéos tutoriel
  - Tutoriel "saisir ma commande"
- Foire aux questions
  - concernant le service de commande

Accessibles et téléchargeables sur le site Santé publique France

Orienter les officines vers le service support de Santé publique France



- Réponse par e-mail ou par téléphone si demandé
- Sous 2 heures (pendant les heures ouvrées)
- Du lundi au samedi de 9h à 20h

Si besoin, apporter un premier niveau de réponse

Thème	Difficultés / Remontées potentiellement fréquentes	Éléments de réponse	Références
Problèmes de connexion	Je ne parviens pas à me connecter à l'outil	1. Déterminer l'origine du problème : carte CPS ? e-CPS ? Message d'erreur de l'outil (référentiel ou SSO) ? 2. Rappeler les configurations conseillées : navigateur Chrome ou Mozilla ; autorisation des cookies 3. Si le problème persiste : • Carte CPS : si blocage sur d'autres systèmes ➔ support ANS • e-CPS ➔ service client e-CPS • Autres & spécifique à l'outil de commande ➔ support Santé publique France	 Guide de connexion
Remarques sur l'outil de commande	Questions sur l'utilisation de l'outil / Difficultés à saisir une commande / rattacher un effecteur	Orienter vers les guides d'utilisation disponibles en ligne ou inviter à contacter le support avec le motif « **Je souhaite une assistance à la saisie de commande sur le nouvel outil** » + demander d'être rappelé par un téléconseiller	Guide détaillé Guide memo FAQ outil Vidéo tutoriel
	Questions / Remarques liées à l'ergonomie de l'outil *Ex. : taille de la police, navigation, vocabulaire etc.*	L'outil est développé à partir d'une solution pré-existante (et utilisée pour d'autres fonctions chez SpF) : les écrans n'ont pas été développés spécifiquement pour le besoin de l'outil de commande. Ne pas hésiter à partager les remarques au service support pour consolidation et amélioration continue.	
	Ma commande a-t-elle bien été enregistrée ?	• Inviter à consulter le tableau de commande (menu saisie de commande) ➔ si elle s'affiche, alors la commande est enregistrée. • La confirmation des quantités et produits livrés est communiquée comme habituellement dans le mail de confirmation le vendredi suivant la session de commande.	Guide détaillé Guide memo FAQ outil
	Pourquoi changer d'outil aujourd'hui ?	Cet outil facilite le traitement des commandes des officines par Santé publique France, en lien avec le suivi et la gestion des stocks de produits de santé de l'Etat gérés par l'établissement. Ce service pourra être ré-utilisé pour la gestion et l'envoi d'autres produits de stock d'Etat, ce qui permettra une meilleure gestion logistique.	

MERCI DE VOTRE ATTENTION

03/03/2022