

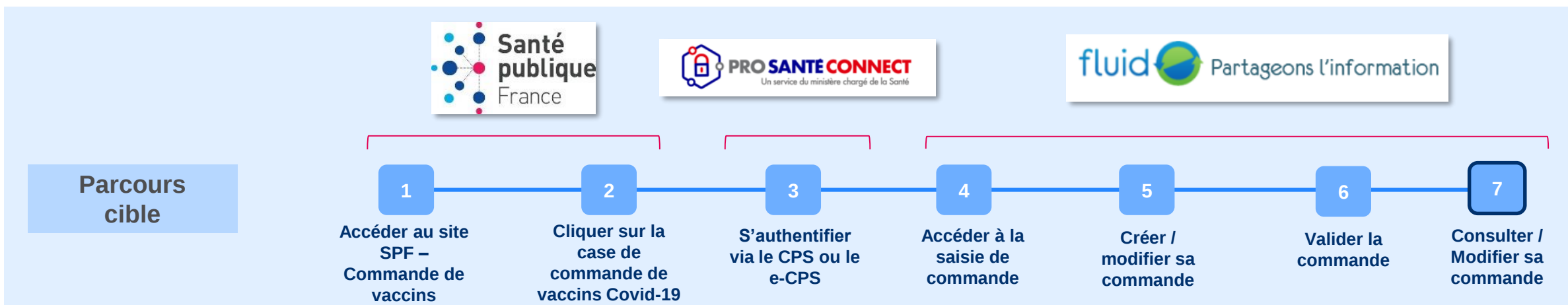
NOUVELLE PAGE DE SAISIE DE COMMANDES FLUID-E

STRATÉGIE DE CONDUITE DU CHANGEMENT – NOUVELLE PAGE DE SAISIE DES COMMANDES

Point d'échange MSS-ARS-SpF
27/01/2022

1. **Aperçu du parcours officine avec le nouveau service de commande**
2. **Planning de déploiement du nouveau service de commande et communication / conduite du changement qui y sont liés**
3. **Préparation de la phase de commandes pilotes**
4. **Réponses aux questions évoquées lors de notre première présentation, en particulier les questions types des officines**
5. **Prochaines étapes**

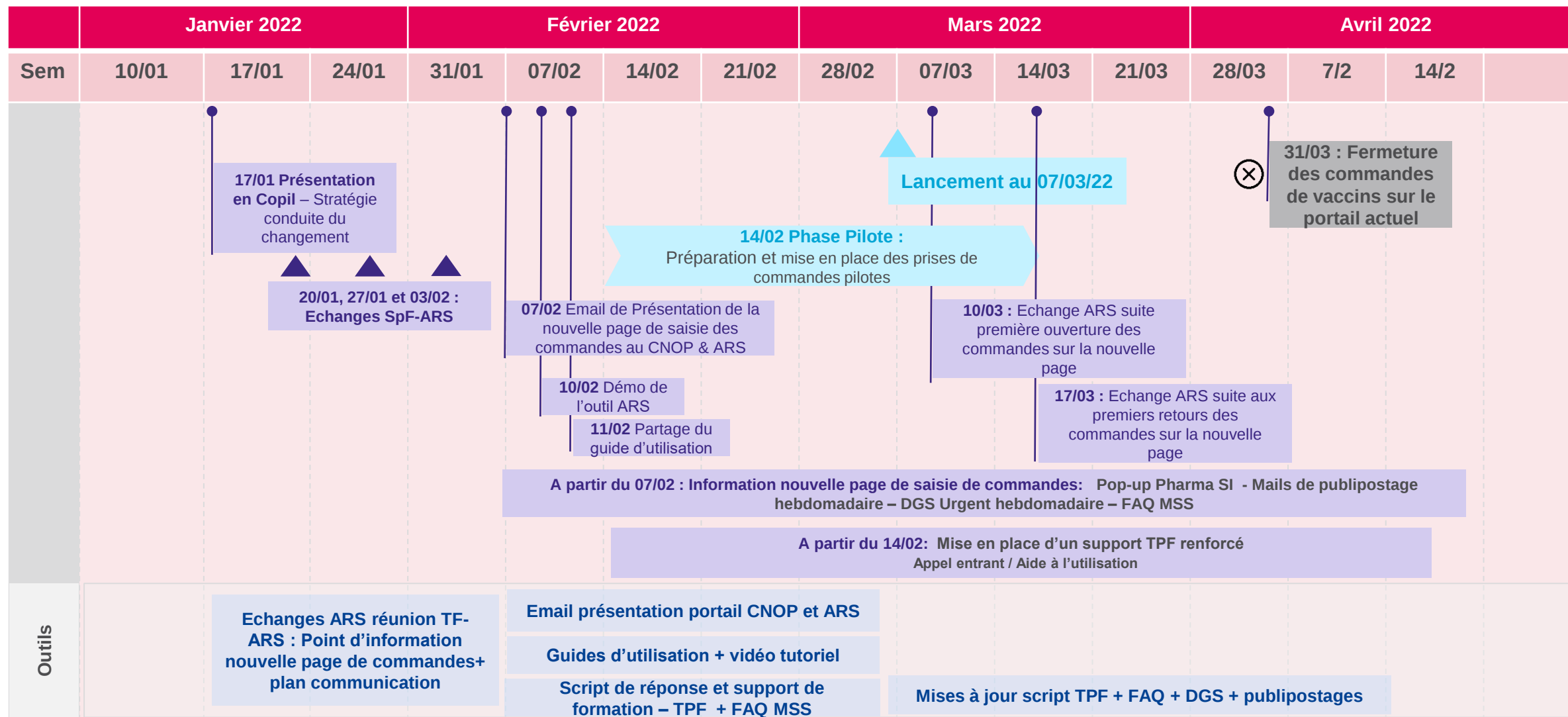
LE PARCOURS DE COMMANDES DES OFFICINES VA DÉBUTER DEPUIS LE SITE INSTITUTIONNEL SPF



- Le process de commande sur la nouvelle page suit les mêmes étapes que le process actuellement fait via le portail de télédéclarations, avec la possibilité de **modifier la commande une fois passée** pendant les créneaux d'ouverture de commande.
- **Les commandes enregistrées peuvent être consultées à tout moment**
- Les officines devront s'authentifier sur ProSantéConnect pour accéder à la page de commandes.
- Un formulaire de support propre au service SpF de commande de vaccins COVID sera mis à disposition directement sur le site institutionnel SpF.

PLAN DE CONDUITE DU CHANGEMENT

PROPOSITION DE CALENDRIER AVEC HYPOTHÈSE LANCEMENT LE 07/03



Etapes de décision

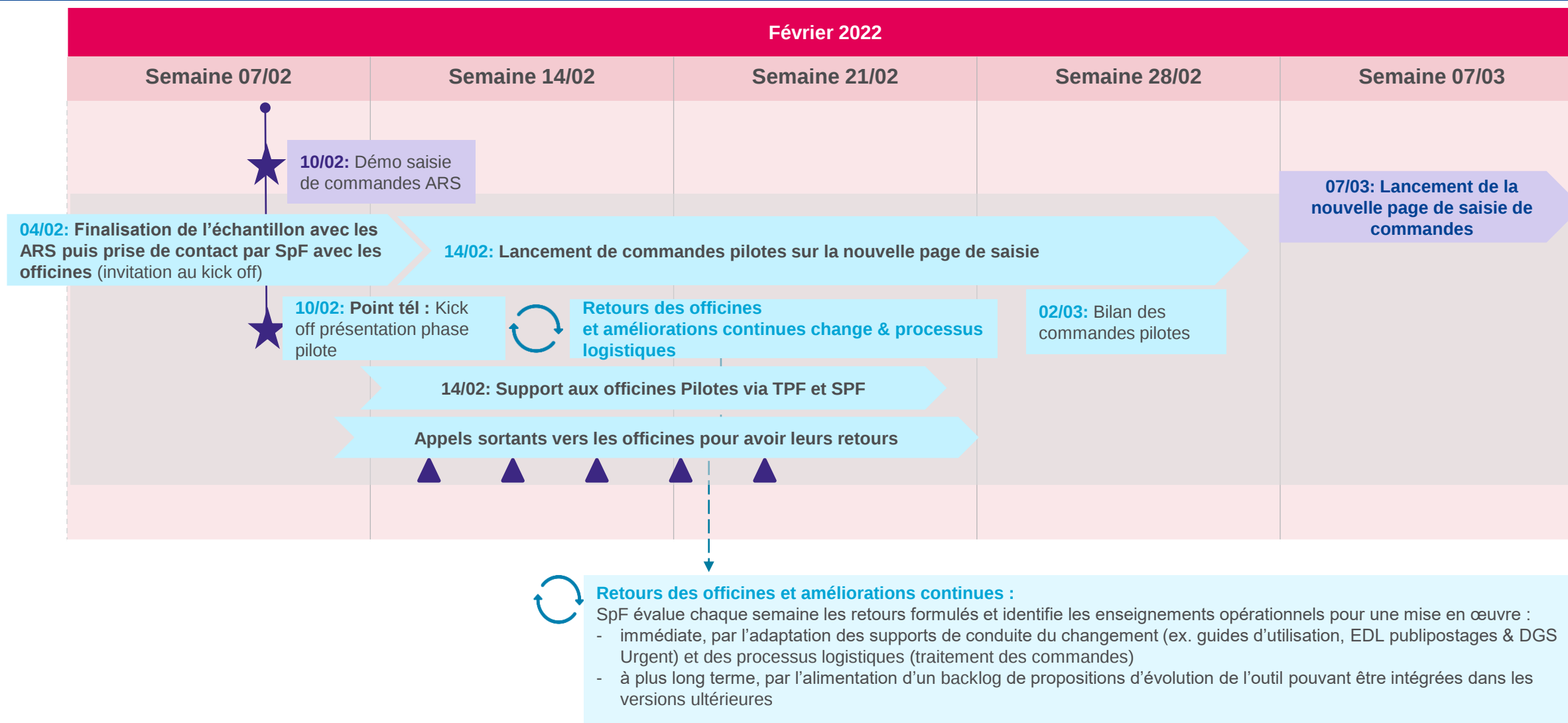


Actions de communication et conduite du changement



Livrables

PLANNING - ZOOM SUR LA PHASE PILOTE





**DISPOSITIF
COMMANDES
PILOTES
PROPOSÉ**

- **À partir du 14 février** et pour **3 sessions de commandes** (14 – 15 fév. , 21-22 fév. et 28 fév.-1^{er} Mars)
- **Commandes pilotes en conditions réelles** : les commandes passées par les officines pilotes sur la nouvelle page seront effectivement prises en compte par la cellule logistique SpF
- Échantillon pilote représentatif composé d'environ **30 officines**

Constitution du panel d'officines pilotes

Cible : **30 officines volontaires**

Enjeu : **Confidentialité et retours constructifs des officines**

Identification des officines à réaliser selon les 3 critères suivants :

- **Pharmacies identifiées par les ARS**
- **Différents volumes et fréquences** de commande: Petites et grandes pharmacies
- **Répartition géographique**



Informations à remonter avant le vendredi 4 février :

- **Nom de l'officine**
- **N° FINESS GEO de l'officine**
- **Adresse mail**
- **N° RPPS du pharmacien titulaire**
- **N° de téléphone**

Modalités d'accompagnement des officines pilotes

Avant la première commande : Semaine du 07/02

- Guide d'utilisation + Notice sur la démarche pilote
- Call visio de lancement de la phase pilote

Pendant la phase pilote :

- Mise à disposition des officines d'une adresse mail directe vers l'équipe projet pour faire des retours ou demandes de support
- Un appel hebdomadaire à env. 5 officines par semaine (sélection aléatoire)

Après la phase pilote : un retour d'expérience en lien avec les ARS

1. Les officines sollicitent fortement les ARS suite à leur saisie de commandes pour confirmer la prise en compte de leurs commandes

Contrairement au portail de commande actuel, les officines pourront avec le futur service consulter leurs commandes passées sur le portail à tout moment de la semaine. Cela leur permettra de s'assurer de la saisie de leur commande, de la modifier aux créneaux de saisie (lundi-mardi) et de la consulter pendant la semaine pour information. Cela réduira donc le besoin des officines de demander l'information à leurs ARS.

A noter : les confirmations de commande ne correspondent pas aux confirmations de livraison, qui sont envoyées par publipostage chaque vendredi après validation des commandes passées.

- 
- La liste des motifs de contact prise en charge par le service de téléconseillers co-piloté par SpF et le MSS été ajustée pour prendre en compte les questions fréquentes aujourd'hui posées aux ARS, telle que : « j'ai une question sur ma commande de vaccins »
 - Dans le cadre de la conception du nouveau service de commande, les besoins suivants des ARS sont en cours de qualification :
 - Besoin d'un reporting quotidien reprenant les commandes par type de professionnel de santé pour une période donnée
 - Besoins ponctuels liés à des réquisitions

RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES LORS DU POINT D'INFORMATION DU 23/12

Q1 / REQUÊTES DES OFFICINES ENVOYÉES AUX ARS (SUITE)



- Le service client proposé conjointement par le MSS-SpF via la société Télérformance va être renforcé au moment du lancement du futur service de commande :
 - Equipe de téléconseillers renforcée
 - Aide à la saisie à distance
 - Appel sortant et éventuellement entrant (en cours de qualification)
- Les motifs de requête ci-contre sont prévus par le formulaire de contact, et traités :
 - En niveau 1 par les téléconseillers, qui s'appuient sur un script défini par le MSS-SpF
 - En niveau 2 par le MSS-SpF ou l'éditeur de l'outil de commande
- La liste des motifs de contact a été ajustée pour prendre en compte les questions fréquentes posées aux ARS, telle que : « j'ai une question sur ma commande de vaccins »

Motifs de la requête

Je souhaite une assistance à la saisie de commande sur le nouvel outil

J'ai une question sur ma commande de vaccins

J'ai une question sur les délais de commandes et de livraison de vaccins

J'ai une questions sur la livraison des dispositifs médicaux / matériel d'injection

Je n'arrive pas à me connecter via Pro-Santé Connect

J'ai un message d'erreur lié à ma connexion : « Problème technique SSO d'authentification »

J'ai un message d'erreur lié à ma connexion : « Problème de référentiel »

Je n'arrive pas rattacher un Professionnel de santé ou un établissement : ils sont rattachés à une autre officine

Je n'arrive pas rattacher un Professionnel de santé ou un établissement : Professionnel de santé ou établissement introuvable

J'ai une questions sur la stratégie vaccinale

Autre motif :

2. Ajout de la possibilité de commandes des vaccins de façon nominative aux IDE :

Tout comme le portail actuel, il n'est pas prévu que les IDE soient listés nominativement pour la saisie de commandes, et ce principalement parce que les fichiers RPPS IDE ne sont pas fiables et ne le permettent donc pas actuellement.

Cette possibilité est en cours d'étude par SpF pour la faisabilité lors des prochaines mises à jour de l'outil à la suite de son déploiement.

- 
- La possibilité d'ajouter les IDE va être ré-étudiée du fait de l'intégration récente des IDE dans le référentiel RPPS (pour une prochaine version du service)

Dates	Objets
27/01	■ Présentation de la stratégie de communication / conduite du changement ■ Recueil de questions des ARS
02/02	■ Démonstration du nouveau service de commande – de 10h à 11h
04/02	■ Collecte des officines identifiées pour la phase pilote par SpF
14/02 – 04/03	■ Conduite de la phase pilote
03/03	■ Partage des résultats de la phase pilote
07/03	■ Lancement du nouveau service