

Foire aux questions (FAQ) Utilisation de l'outil de commandes de vaccins Covid-19

Plusieurs guides d'aide à la connexion et à l'utilisation de l'outil sont mis à votre disposition dans la rubrique « Besoin d'aide » du [site de Santé publique France](#).

1. *J'ai essayé de commander des vaccins via le portail de télédéclaration des pharmacies, mais le lien ne fonctionne plus. Que faire ?*

Un nouveau service de commande a été mis en place, qui remplace la page de commande que vous utilisiez jusqu'à maintenant sur le portail de télédéclaration des pharmacies.

Ce changement de page pour la saisie des commandes des officines a deux objectifs principaux :

- Permettre aux officines d'avoir un meilleur suivi de leurs commandes, notamment une vision de l'historique des commandes par effecteur (ce que ne permet pas le portail actuel),
- Faciliter le traitement des commandes des officines par SpF, en lien avec le suivi et la gestion des stocks d'Etat de produits de santé gérés par l'établissement. Ainsi, d'autres produits de santé du stock d'Etat pourront être intégrés via ce service à l'avenir, selon les besoins, et permettant une gestion logistique de bout en bout par SpF, de la commande jusqu'à la livraison.

Vous pouvez accéder au nouvel outil de commande via le lien suivant : [\[LIEN\]](#). Ce changement est sans incidence sur les autres démarches disponibles sur le portail de télédéclaration des pharmacies.

2. *Comment déclarer un pharmacien titulaire, retirer un pharmacien titulaire ou mettre à jour les informations liées à ma carte CPS ?*

La plupart des démarches visant à mettre à jour les informations liées à votre carte CPS (déclarer une cessation / reprise d'activité ; mettre à jour son statut, son état civil, sa situation d'exercice) doivent être réalisées auprès de votre ordre professionnel.

Veillez vous rapprocher de l'Ordre national des pharmaciens.

- Accéder aux démarches d'inscription au tableau sur le site de l'Ordre : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/L-examen-de-la-capacite-a-exercer-la-pharmacie/L-inscription-au-tableau>
- Accéder au portail de démarches et formulaires en ligne mises à disposition par l'Ordre : https://authentification.ordre.pharmacien.fr/form/?gtwname=lpportal_777481130&authtype=0&timeout=36000&uri=02igpf19lqdHFQ9oNjHc1kBLrlnRK

Dans ces cas, aucune démarche supplémentaire ne sera nécessaire.

3. *Qui peut se connecter au service de commande de vaccins ?*

Les personnes qui peuvent se connecter au service de commande de vaccins sont :

- Le ou l'un des pharmaciens titulaires de l'officine ;
- Le gérant de l'officine après décès ;
- Le gérant d'une pharmacie minière ou mutualiste.

Ces personnes peuvent s'authentifier en utilisant leur Carte de Professionnel de Santé (CPS) et leur code porteur (code PIN), via le lecteur de carte relié à leur poste informatique, ou bien leur e-CPS si elle a été activée.

4. *Comment se connecter au service de commande de vaccins ?*

Depuis la page dédiée aux commandes de vaccins [\[LIEN\]](#), vous pouvez vous authentifier avant de passer commande à l'aide de votre carte CPS ou via e-CPS.

Un « Guide de connexion CPS et e-CPS » est mis à votre disposition dans la rubrique « Besoin d'aide ? » de la page [SpE](#).

En particulier, pour utiliser l'application e-CPS, vous pouvez suivre les étapes suivantes :

1. Téléchargez l'application e-CPS sur votre smartphone
 - Sur Google Play
 - Sur l'App Store
2. Suivez la procédure d'activation en vous rendant sur <https://wallet.esw.esante.gouv.fr/> ou directement en sélectionnant « Je me connecte par carte CPS ou e-CPS » puis « Application e-CPS » en vous connectant au portail de télédéclaration des pharmacies

Pour plus d'informations :

- [Vidéo tutoriel de l'ANS « Comment activer sa e-CPS ? »](#)
- [FAQ e-CPS sur le site de l'ANS](#)
- [Mode opératoire d'activation](#)

5. *Quels sont les navigateurs web à utiliser pour se connecter au service de commande des vaccins ?*

Le service de commande est optimisé pour les navigateurs Google Chrome et Mozilla Firefox. Il est donc conseillé d'utiliser en première intention l'un de ces navigateurs.

6. *J'ai un message d'erreur lié à ma connexion : le message « Problème technique SSO d'authentification » ou « Problème de référentiel » apparaît sur mon écran. Que faire ?*

Nous vous invitons à contacter [le service support](#) mis à votre disposition dans la rubrique « Besoin d'aide », en sélectionnant le motif correspondant au message d'erreur rencontré. Le service support répondra à votre requête dans les plus brefs délais.

7. *Après une authentification réussie sur ProSantéConnect, je n'ai toujours pas accès au service de commande de vaccins. Que faire ?*

Si vous vous connectez à l'outil avec un navigateur autre que Mozilla Firefox et Google Chrome, veuillez essayer de vous connecter via ces deux navigateurs, pour lesquels l'outil est optimisé.

Si les difficultés persistent, nous vous conseillons de vérifier que la fonction "Autoriser les cookies" de votre navigateur est bien activée. Si elle ne l'est pas, veuillez suivre les étapes suivantes :

- Effacer votre historique de navigation sur le service de commande
- Activer "Autoriser les cookies"
- Redémarrer votre poste pour que les modifications soient prises en compte
- Essayer de nouveau à vous connecter au service de commande

Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, nous vous invitons à contacter [le service support](#) mis à votre disposition.

8. *Pour quelle raison renseigner mon adresse email ?*

Lors de votre première connexion, il vous sera demandé via une fenêtre pop-up de renseigner dans votre compte l'adresse e-mail de votre officine.

L'adresse e-mail de l'officine est utilisée pour envoyer le courriel de confirmation de la livraison en cas de commande de vaccins.

Si le service d'authentification ProSantéConnect est indisponible, cette adresse email sera utilisée comme identifiant pour vous connecter à l'outil et pour recevoir un mot de passe de connexion.

Il est possible de changer cette adresse e-mail à tout moment, en suivant les étapes suivantes :

- Sur la page d'accueil, veuillez cliquer sur le bouton "Visualiser compte" puis "Modifier", en bas à droite de l'écran.
- Saisissez votre nouvelle adresse e-mail puis cliquer sur "Enregistrer" pour la sauvegarder.

9. *Que faire si je ne reçois pas de courriel sur mon adresse e-mail alors que j'ai passé une commande de vaccins ?*

Je vérifie si le courriel figure dans mes spams, et j'autorise l'expéditeur du courriel. Sinon, [je contacte le service support](#).

10. *Je ne peux pas me connecter en e-CPS car mes coordonnées de titulaire sont en cours de modifications auprès du Conseil de l'Ordre des Pharmaciens ou je n'ai encore de smartphone / tablette disponible et je souhaite donc tenter la connexion en CPS.*

A l'issue des manipulations standards, ou si vous ne pouvez pas les faire car votre logiciel pharmacie impose un navigateur internet différent de Google Chrome ou Mozilla Firefox, si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, nous vous invitons à contacter votre prestataire de logiciel pharmacie pour un dépannage sur le logiciel pharmacie lui-même ou sur le lecteur de carte CPS.

Si votre prestataire logiciel vous le conseille ou si rencontrez d'autres problèmes de connexion (type installation de Cryptolib, blocage carte CPS par oubli du code PIN, perte de carte CPS), vous pouvez toutefois contacter l'Agence du Numérique en Santé.

11. *L'affichage sur la page de commande est trop petit. Comment puis-je l'agrandir ?*

Selon les paramètres d'affichage de votre poste, il est possible que la police d'écriture sur la page de commande soit petite et rende la lecture difficile. Si besoin, vous pouvez agrandir la police en utilisant le zoom de votre navigateur.

Raccourcis clavier :

- **Ctrl** et [+] / **Ctrl** et [-]
- **Ctrl** + molette de la souris avant / arrière

12. *Comment puis-je saisir une commande ?*

1) Connectez-vous au nouvel outil de commande disponible sur <https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19> et identifiez-vous via ProSanteConnect.

2) Cliquez sur l'onglet "Transaction commerciale" et ensuite sur le sous-onglet "Saisie de commande".

3) Dans cette page, cliquez sur le bouton "Créer" en bas à droite pour saisir une nouvelle commande. La saisie de commande ne sera accessible que dans les plages horaires d'ouverture de la commande, indiquées dans le DGS Urgent le plus récent relatif à l'ouverture des sessions : <https://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/article/dgs-urgent>

4) En haut à gauche du tableau renseignant les types de vaccins ouverts à la commande, cliquez sur le bouton "Visualiser" puis "Tout Développer" pour afficher les effecteurs ouverts à la commande par produit.

5) Renseignez la quantité de flacons souhaitée pour chaque effecteur dans les cases jaune (tout en respectant le plafonnement des commandes par effecteur signalé dans le DGS Urgent). Seuls les effecteurs éligibles à la commande apparaîtront dans cette page.

6) Une fois les quantités souhaitées saisies, appuyez sur "Suivant" en bas à droite de l'écran. Vous aurez accès à un récapitulatif de votre commande. Après vérification des quantités saisies, **veuillez à bien cliquer sur le bouton "Valider" pour soumettre votre commande de la semaine** ou "Retour"/"Annuler" pour revenir à la page précédente et modifier votre saisie.

V2_14/04/2022

Il sera possible, jusqu'à la fermeture de la plage d'ouverture des commandes, de modifier les commandes saisies dans l'outil en cliquant sur la ligne associée et sur le bouton "Modifier" en bas à gauche.