

Le processus de commande

L'OHRDP coordonne la distribution de fournitures de réduction des méfaits à 34 programmes centraux de réduction des méfaits/programmes d'échange de seringues (NSP) en Ontario par l'intermédiaire d'un distributeur de fournitures médicales agréé. Les fournitures de réduction des méfaits actuellement fournies comprennent : des tampons d'alcool, des lingettes BZK, des filtres, des chauffeirs, de l'eau stérile, des garrots, de la vitamine C, des sacs en plastique (baggies), des bâtonnets poussoirs, des écrans en laiton, des tiges droites, des pailles, des pipes à bol, des embouts buccaux et du papier d'aluminium (à l'exception des aiguilles/seringues, des contenants à risque biologique et des condoms).

Les organismes communautaires envoient leurs demandes de commandes à leur NSP central

Les organismes communautaires envoient leurs besoins en fournitures de réduction des méfaits à leur programme central de distribution d'aiguilles et de seringues (NSP). Le processus par lequel chaque NSP central collecte les commandes de ses agences communautaires est déterminé localement dans chaque région. L'OHRDP recommande que les principaux NSP **mettent à jour le formulaire de commande qu'ils fournissent à leurs agences communautaires chaque fois que le formulaire de commande de l'OHRDP est mis à jour**. Étant donné que de nouvelles fournitures sont ajoutées ou modifiées, nous recommandons que les agences communautaires aient accès à la gamme complète des fournitures et des ressources de réduction des méfaits de l'OHRDP pour les aider à répondre aux besoins de leurs communautés.

Le NSP central compile la commande regroupée

Une fois que le NSP central a déterminé le total combiné des fournitures de réduction des méfaits nécessaires pour sa région, il effectue une commande regroupée à l'aide du formulaire de commande de l'OHRDP. Comme mentionné dans la section Remplir le formulaire de commande de l'OHRDP, il est important que la personne qui remplit le formulaire de commande indique son nom complet, ainsi que le nom complet du NSP. S'il s'agit d'un nouveau nom que l'OHRDP ne reconnaît pas, nous communiquerons avec cette personne pour voir s'il y a des informations ou un soutien que nous pouvons offrir.

L'OHRDP reçoit et traite la commande

Lorsque l'OHRDP reçoit des commandes du NSP central, chacune d'entre elles est examinée par un membre du personnel. S'il y a un point à éclaircir, l'employé communique avec le programme avant de traiter la commande.

Les questions de clarification peuvent inclure :

- les volumes demandés ne sont pas dans la fourchette habituelle de commande pour ce secteur et/ou si nous soupçonnons qu'une erreur a été commise sur le formulaire de commande;
- des demandes de livraison spéciales à confirmer;
- si le nom figurant sur le bon de commande est nouveau pour l'OHRDP.

Une fois la commande approuvée, le personnel de l'OHRDP la transmet au distributeur de fournitures médicales pour qu'il exécute la commande et expédie la livraison à l'adresse de livraison du NSP central. L'OHRDP enverra un courriel de confirmation au programme principal indiquant que la commande a été traitée. Ce courriel informe le NSP central qu'il doit s'attendre à recevoir la commande dans les prochains jours ouvrables, selon l'emplacement géographique (*voir les Directives sur la gestion des fournitures de réduction des méfaits*).

Distributeur de fournitures médicales

Le distributeur de fournitures médicales de l'OHRDP reçoit les commandes approuvées de l'OHRDP et coordonne la livraison de la commande de fournitures au NSP central. L'OHRDP n'a aucun contrôle sur les **problèmes de transport** qui peuvent retarder une livraison, tels qu'une pénurie de chauffeurs, des camions en panne, des conditions météorologiques défavorables, des travaux de construction ou des zones régionales où les options de messagerie sont limitées. Nous recommandons aux programmes de s'assurer de disposer d'un inventaire de sécurité de deux semaines. Il est important de disposer d'un stock de sécurité de deux semaines en cas de problème retardant l'arrivée de vos fournitures. Si la livraison prend plus de temps que prévu, nous vous demandons de communiquer avec l'OHRDP.

Livraison au NSP central

- Une commande regroupée de fournitures est reçue au NSP central. Le personnel se rend à la livraison et vérifie que les volumes commandés sont complets et corrects, en comparant le bordereau d'expédition à la commande originale approuvée par l'OHRDP et en comptant physiquement les boîtes.
- Il est important de vérifier la livraison de la commande pendant que le chauffeur est encore sur place, au cas où il y aurait une anomalie. S'il y a un manque ou si des boîtes sont endommagées, la personne qui reçoit la commande doit en informer le chauffeur avant qu'il ne quitte le site. Il se peut que le chauffeur ne puisse rien faire, mais il est important qu'il ait été informé des problèmes sur place pour des raisons d'assurance.
- Une fois que le NSP central a inspecté la livraison et ajouté les nouvelles fournitures à son inventaire, il prépare ensuite les fournitures pour les distribuer aux organismes communautaires, en enregistrant ce qui est redistribué.

Anomalie de commande ou fournitures endommagées

Informez l'OHRDP dès que possible s'il y a un problème avec la livraison ou si des fournitures sont endommagées. Pour les fournitures endommagées, il faut soumettre un *formulaire de rapport de produit endommagé* dûment rempli qui se trouve dans les *Directives sur la gestion des fournitures de réduction des méfaits*. Il est très utile de prendre des photos et de noter le numéro de lot des fournitures.

Mémo du bureau des commandes

L'OHRDP envoie un mémo du bureau des commandes au NSP central chaque mois.

Le mémo fournit des informations clés pour le NSP central et comprendra :

- l'annonce de nouveaux produits ou d'un changement de produits;
- des informations spécifiques sur l'approvisionnement et d'autres ressources;
- un formulaire de commande mis à jour ou nouveau lorsqu'une fourniture a été ajoutée;
- les informations clés que l'OHRDP doit partager avec les principaux NSP et leurs organismes communautaires;
- les dates importantes (jours fériés et fermeture des bureaux).

N'hésitez pas à communiquer avec l'OHRDP pour toute question concernant le processus de commande.

Ontario Harm Reduction Distribution Program

(Programme ontarien de distribution de produits de réduction des méfaits)

115, rue Barrack, bureau 200

Kingston (Ontario) K7K 1G2

Bureau de commande : orders@ohrdp.ca Autres demandes : info@ohrdp.ca

1-866-316-2217