

Procédure entourant les commandes

Dernière mise à jour : Décembre 2024

Objectif du document

- Renseigner les membres sur le processus de commande des coupons, vitamines et outils pour les membres
- Leur expliquer, en toute transparence, certains éléments en lien avec les coupons, vitamines et outils, comme la méthode de fixation des prix des coupons
- Recommander des pratiques qui se traduisent en efficience pour la Fondation Olo et ses membres
- Exprimer les engagements de la Fondation Olo en termes de services à ses membres

Ressources pouvant être commandées

Coupons Olo

Les coupons Olo incluent les différents types de coupons alimentaires à remettre aux femmes enceintes vivant en situation de faible revenu dans le cadre du suivi Olo. Des coupons sont actuellement disponibles pour trois aliments, soit du lait, des œufs et des légumes surgelés. Les membres de la Fondation Olo peuvent acheter les coupons grâce à des crédits PCNP et des crédits Olo alloués annuellement. **Si les établissements membres n'ont pas suffisamment de crédits en fonction de leur besoin au cours d'une année, ils peuvent procéder à l'achat de coupons à même le budget de leur établissement ou faire une demande de crédits additionnels.** Les coupons ont une date d'expiration et sont échangeables, le cas échéant (voir la procédure pour ce faire plus loin).

Suppléments prénataux de vitamines et minéraux (multivitamines prénatales)

Les suppléments sont disponibles gratuitement pour la clientèle en suivi Olo. Tout comme les coupons Olo, les suppléments prénataux de vitamines et minéraux doivent être remis aux femmes enceintes dans le cadre du suivi Olo. La multivitamine prénatale peut continuer à être remise en postnatal puisqu'elle permet de répondre aux besoins nutritionnels de la maman, favorisant ainsi sa récupération et le bien-être du bébé. Il est de la responsabilité des intervenantes d'évaluer les besoins de la mère en suppléments.

Il est à noter que la Fondation demande à ses membres de ne pas lui renvoyer les pots de suppléments prénataux périmés ou ayant expiré. Nous vous invitons à en disposer dans votre établissement, en respectant les meilleures pratiques en vigueur.

Outils éducatifs

Les outils éducatifs élaborés par la Fondation Olo visent à soutenir l'accompagnement des familles dans l'acquisition de saines habitudes alimentaires. Ces outils leur sont destinés, et les membres de la Fondation peuvent les commander gratuitement afin de leur remettre tout au long du suivi, tant en prénatal qu'en postnatal.



Outils de référence et d'aide à l'accompagnement

Les outils de référence et d'aide à l'accompagnement sont élaborés par la Fondation Olo et visent à soutenir les intervenantes dans leur travail avec la clientèle Olo. Ils sont offerts gratuitement à ses membres.

Le processus de commande

Formulaires et soutien

Pour effectuer leurs commandes de coupons, suppléments et outils, les personnes autorisées à commander ont accès à un formulaire en ligne : <https://fondationolo.ca/je-suis-intervenante/commande-de-coupons/>. Le mot de passe pour accéder au formulaire est communiqué aux personnes autorisées à faire des commandes dans un établissement. Les championnes des établissements membres ont la responsabilité de communiquer avec la Fondation pour l'informer des personnes autorisées à commander et de celles qui ne le sont plus.

Les membres sont invités à communiquer avec la Fondation Olo pour toute question ou assistance dans ce processus (voir les coordonnées à la fin du document).

Les membres ont la responsabilité d'indiquer à la fondation, via un menu déroulant mis à leurs dispositions à même le formulaire, s'ils souhaitent utiliser leurs crédits PCNP/Olo ou ne pas les utiliser et ainsi être facturé.

Les coupons, les multivitamines prénatales et les outils éducatifs commandés doivent être remis à la clientèle Olo uniquement (Olo et Olo-SIPPE). Si vous souhaitez remettre des outils éducatifs de la Fondation Olo à d'autres familles, vous pouvez vous procurer des quantités additionnelles, et ce, à faible coût via ce formulaire : <https://www.jedonneenligne.org/fondationolo/TDART/>.

Personnes autorisées à commander

Seules les personnes autorisées et les championnes peuvent passer des commandes. La Fondation tient à jour une liste de personnes ayant été autorisées par leur établissement passer des commandes, et la valide une fois par année auprès de la championne. Si une commande est passée par une personne non autorisée par l'établissement, la Fondation demandera à la personne de contacter la championne de son établissement afin que celle-ci confirme à la Fondation qu'elle est autorisée à commander.

Traitement des commandes

A moins de circonstances exceptionnelles hors de son contrôle, la Fondation s'engage à ce que le délai de livraison de toute commande soit d'un maximum de 10 jours ouvrables à partir de la date de commande. Le délai peut être réduit considérablement si la personne autorisée à commander indique que la commande est urgente dans l'espace prévu à cet effet dans le formulaire. Les membres peuvent passer leurs commandes en tout temps, mais leur traitement se fait une fois par semaine, le mercredi.

Livraison des commandes

Une fois qu'une personne autorisée à commander passe une commande, celle-ci doit être traitée par la Fondation Olo, puis transmise à son fournisseur afin que celui préparer le colis et procède à l'envoi via Poste Canada ou un autre fournisseur. Depuis le changement de fournisseur en décembre 2022, la Fondation Olo vous rappelle qu'un



Fondation Olo

numéro de repérage n'est pour l'instant pas disponible pour suivre vos commandes effectuées. A ce propos, si vous avez des questions suite à une commande, vous pouvez contacter la boîte courriel Membres qui se trouve dans les coordonnées présentes à la fin de cette politique.

Quoi faire en cas d'erreur

Plusieurs étapes entrent dans le processus de traitement des commandes. Ainsi, il est possible que des erreurs surviennent. Si vous remarquez une erreur dans votre commande, que ce soit au niveau de la quantité ou des items commandés, il est important de nous en informer, et ce, même s'il s'agit d'outils offerts gratuitement. En cas d'erreur, merci de contacter la Fondation Olo via la boîte courriel Membres (voir les coordonnées à la fin du document).

Quelques bonnes pratiques à mettre en place

Voici quelques bonnes pratiques à mettre en place afin d'assurer une bonne gestion des inventaires, de favoriser un traitement et une livraison rapide des commandes (en évitant les périodes critiques, ex. fin d'année financière et période des vacances estivales) ainsi que de réduire les coûts associés au traitement des commandes et à la livraison.

Commander tous les 3 à 4 mois et privilégier certaines périodes

Les établissements membres sont invités à passer des commandes tous les 3 ou 4 mois au maximum pour chacun de ses points de services (CLSC).

En ce sens, les mois de février (pour écouler les crédits avant leur échéance le 31 mars), mai, août et novembre s'avèrent d'excellents choix pour passer les commandes.

Limiter le nombre de personnes autorisées par point de service et centraliser les besoins

Nous vous recommander fortement de limiter le nombre de personnes autorisées à commander pour un même point de services (ex. CLSC) et les besoins en coupons, multivitamines et outils devraient être centralisés auprès de ces personnes.

Donner des indications pour faciliter la livraison des commandes

Un espace est prévu dans le formulaire de commande afin que vous donniez des indications précises relativement à la livraison de celle-ci. Les points de service où sont livrées les commandes sont parfois très grands et il arrive parfois que les colis s'égarent à l'intérieur même du point de service. Ainsi, donner le plus d'information possible au livreur et assurer que vos collègues qui réceptionnent les colis soient au courant.

Le cas particulier des coupons

A la différence des vitamines et des outils, qui sont gratuits, la logistique entourant les coupons est détaillée ci-dessous.



Prix des coupons

Le prix unitaire du coupon que la Fondation Olo facture à ses membres correspond normalement au prix moyen facturé par le fournisseur à la Fondation pour le produit pouvant être obtenu en échange du coupon.

Lorsque la Fondation Olo ne connaît pas, au moment de sa vente, le prix auquel ce coupon lui sera facturé, elle facture alors le prix moyen qu'elle anticipe payer lorsqu'elle sera facturée pour le remboursement des coupons échangés en magasin par l'intermédiaire de Redemco, l'entreprise gestionnaire de la promotion des coupons. Pour estimer ce prix, la Fondation Olo se réfère au coût moyen payé pendant la période de référence, lequel peut être majoré d'un pourcentage ne dépassant pas 20% pour tenir compte des augmentations de prix anticipées. La période de référence correspond minimalement aux 4 derniers mois pour lesquels des rapports sont disponibles.

Les frais faisant partie du calcul du coût de la marchandise vendue selon les normes comptables reconnues sont inclus dans le calcul du coût du coupon. Ceci inclut notamment les frais de manutention, de poste et de gestion que peuvent facturer Redemco et les détaillants. Tout bénéfice, qui résulterait d'une différence positive entre les revenus perçus et les coûts, sera ultimement réinvesti en faveur de la mission de la Fondation Olo.

Ajustements de prix

La communication des ajustements de prix des coupons aux membres se fait par courriel adressé aux championnes, ainsi qu'aux personnes autorisées à commander, lorsqu'il y a lieu. Les ajustements entrent en vigueur dès l'annonce ou à la date précisée dans le communiqué. Il est à noter que le lait et les œufs ont un prix qui est réglementé par la Régie des marchés agricoles. S'il y a une hausse, celle-ci a généralement lieu le 1^{er} février, mais des hausses subséquentes en cours d'année ne sont pas impossibles.

Période de validité des coupons

Date d'expiration

L'inscription d'une date d'expiration sur les coupons vendus par la Fondation Olo est justifiée par des avantages pour la Fondation Olo et ses membres tels que des gains d'efficacité et la possibilité de procéder à l'analyse de la rédemption. Sauf exception, la Fondation Olo ne vend pas à ses membres des coupons arrivant en échéance au cours des 6 mois suivants leur achat.

La réimpression des coupons se fait annuellement et les nouveaux coupons, avec une date expirant quelque 20 mois plus tard, sont rendus disponibles en début d'année (entre janvier et mars). Nous vous recommandons donc de procéder à l'échange de vos coupons expirés à ce moment (voir section suivante).

Echange des coupons expirés

La Fondation Olo accepte d'échanger les coupons expirés que ses membres pourraient avoir en inventaire durant les 12 mois qui suivent la date d'expiration du coupon. Au-delà de ce délai, la Fondation refusera l'échange.

Pour procéder à un échange de coupons expirés, veuillez utiliser le formulaire à la fin de ce document.

Un membre de l'équipe des finances procédera au décompte des coupons retournés et une note de crédit sera apportée à votre compte membre.

Cette note de crédit **ne sera jamais remboursable** et sera appliquée lors de vos prochaines commandes de coupons.



Fondation Olo

Le mode de paiement (**SVP veuillez utiliser mes crédits PCNP/OLO**) suivra les étapes suivantes :

1. Utilisation du PCNP (utilisé pour les coupons en prénatal)
2. Utilisation des crédits s'il y a lieu (exemple : référence no EC23-24-xx)
3. Utilisation de l'enveloppe OLO (utilisation prénatal et postnatal distinct)

Facturation à l'établissement si les modes de paiements précédents ne sont plus disponibles

Pour tous les retours de coupons expirés, des frais d'échange de 75\$ par lot retourné seront applicables. Chaque établissement membre bénéficie d'un échange gratuit par année.

Les frais d'échange sont ajoutés distinctement au moment de facturer la cotisation annuelle, envoyée aux championnes en juin. Pour éviter ces opérations et les frais qu'elles engendrent, la Fondation Olo invite les personnes autorisées à commander à adopter des pratiques qui minimisent l'échange de coupons périmés, tel que décrit dans ce document.

Bonne pratique à mettre en place

Entreposer les coupons Olo de façon sécuritaire

De par la valeur monétaire importante que représentent les coupons Olo, la Fondation recommande à ses membres d'entreposer leur inventaire de coupons dans un endroit sûr, si possible fermé à clé, par mesure de sécurité. De plus, il est conseillé de retourner les coupons périmés à échanger dans une enveloppe résistante et au format approprié en fonction du nombre de coupons retournés.

La facturation

Une facture est produite pour chaque commande passée. Tous les items commandés sont indiqués sur la facture, de même que le montant déduit dans les enveloppes Olo et PCNP, le cas échéant, pour les coupons commandés. Les multivitamines ainsi que les outils sont, quant à eux, offerts gratuitement.

Dans le cas où aucuns frais ne sont à payer par le membre, la facture sera uniquement déposée dans l'espace Mon Pano de l'établissement, accessible aux championnes et à leurs collaboratrices. Le dépôt des factures se fait une fois par mois, généralement la première ou deuxième semaine du mois suivant (ex. les factures du mois de janvier sont déposées au cours des deux premières semaines de février).

Si un montant doit être acquitté (ex. achat de coupons à même les enveloppes budgétaires d'un établissement), la facture sera également envoyée à la championne par courriel. Le délai de paiement est alors de 30 jours.

La Fondation Olo assume les frais d'envoi des coupons, des multivitamines et des outils à ses membres. Elle peut toutefois facturer l'envoi de marchandises supplémentaires, envoyées à la demande du membre. Les frais qui seront chargés sont alors clairement communiqués.

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter :

Commande membres

514 849-3656, poste 206 (numéro sans frais : 1 888 656-6372)

membre@fondationolo.ca

Commande organismes



Fondation Olo

514 849-3656, poste 207 (numéro sans frais : 1 888 656-6372)

organisme@fondationolo.ca



Formulaire d'échange des coupons expirés

Informations du membre

Membre	
Etablissement	
Adresse du retour	
Date	

Détails des coupons expirés

Type	Quantité retournée	Date d'expiration
Lait 3,25%		
Lait 2%		
Lait sans lactose 3,25%		
Douzaine d'œufs		
Sac de légumes surgelés		

Pour le remplacement des coupons expirés

Veuillez noter que ces coupons ne seront plus échangés, nous émettrons une note de crédit de la valeur des coupons retournés. Ce crédit sera appliqué, lors de votre prochaine commande, selon vos besoins.

Pour toute autre question concernant ce changement vous pouvez communiquer avec Geneviève Thibodeau, cheffe comptable au courriel suivant : gthibodeau@fondationolo.ca ou par téléphone au 514-849-3656 poste 203.

Adresse d'envoi des retours de coupons

Vous pouvez nous acheminer vos retours à l'adresse suivante :

A/S Service des finances
Fondation Olo
550, rue Sherbrooke Ouest, Tour Est, Bureau 230
Montréal, Québec H3A 1B9

Lorsque vous nous faites parvenir vos retours par un autre fournisseur que Poste Canada de nous vous demandons de les expédier avec signature requise.

