

Procédure et pratiques entourant les commandes des membres

Objectif du document

- Renseigner les membres sur le processus de commande
- Expliquer en toute transparence la méthode de fixation des prix
- 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

Types de ressources faisant l'objet de commandes

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 de l'intervention nutritionnelle Olo (ou suivi Olo). Des coupons sont disponibles pour quatre aliments, soit du lait, des œufs, du jus d'orange 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, ils peuvent procéder à l'achat de coupons à même le budget de leur établissement ou faire une demande de crédits additionnels.

Multivitamines

Tout comme les coupons Olo, les multivitamines doivent être remises aux femmes enceintes vivant en situation de faible revenu dans le cadre de l'intervention nutritionnelle Olo. La Fondation Olo rend les multivitamines disponibles gratuitement à ses membres pour la clientèle en suivi.

Outils éducatifs

Les outils éducatifs sont élaborés par la Fondation Olo et visent à soutenir l'accompagnement des familles dans leur acquisition de saines habitudes alimentaires. Ces outils sont destinés aux parents et/ou aux enfants, et les membres de la Fondation peuvent les commander gratuitement pour les remettre aux familles en suivi.

Outils de référence

Les outils de référence sont élaborés par la Fondation Olo et visent à soutenir les intervenantes dans leur travail avec la clientèle Olo. Ils sont offerts gratuitement aux intervenantes des établissements membres.



Le processus de commande

Formulaires et soutien

Pour effectuer leurs commandes, la Fondation Olo met à la disposition de ses membres un formulaire en ligne sur son site Internet <https://fondationolo.ca/je-suis-intervenante/commande-de-coupons/>.

Les membres sont invités à communiquer avec la coordonnatrice, services aux membres et aux communautés pour toute question ou assistance dans le processus de commande (voir les coordonnées à la fin du document).

Les coupons, les multivitamines 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 en procurer des quantités additionnelles, et ce, à faible coût en contactant la coordonnatrice, services aux membres et aux communautés.

Traitement des commandes

À moins de circonstances exceptionnelles, la Fondation traite une commande dans un délai de 3 jours à partir de sa réception. Les commandes peuvent être passées en tout temps, mais leur traitement se fait du lundi au vendredi, entre 9h et 17h.

Pour la majorité des établissements, les commandes sont livrées généralement 2 jours ouvrables après que la commande ait été traitée. Dans les régions plus éloignées, il faut prévoir un plus long délai.

Quantité à commander

Les membres sont invités à commander une quantité de coupons, de multivitamines et d'outils qui correspond à leurs besoins des 4 prochains mois au maximum. L'accumulation de quantités importantes augmente les probabilités de devoir procéder à des échanges de coupons périmés.

Personnes autorisées à commander

La Fondation tient à jour une liste de personnes ayant été autorisées par leur établissement à passer des commandes. Si une commande est passée par une personne non autorisée par l'établissement, la Fondation contactera la championne de cet établissement pour valider si cette personne est autorisée à commander.

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 coordonnatrice, services aux membres et aux communautés.



Vente des coupons

Prix des coupons

Le prix unitaire du coupon que la Fondation Olo facture à ses membres correspond normalement au prix facturé par le fournisseur à la Fondation pour la marchandise pouvant être obtenue 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 Redemco, le 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 inclus dans la distribution annuelle et retournera aux membres. À l'inverse, si le montant réclamé par les détaillants est supérieur au revenu de vente de coupons d'œufs aux membres, la différence diminuera d'autant la distribution annuelle des crédits Olo.

Un cas d'exception : En ce qui concerne la vente des coupons échangeables contre un sac de 4L de lait, un montant fixe de 1,02 \$ par coupon est ajouté systématiquement au prix fixé par le fournisseur. En contrepartie, une ristourne correspondant à ce montant de 1,02 \$ multiplié par le nombre de coupons achetés durant l'exercice est consentie à chaque membre à la fin de l'exercice financier. Cette façon de faire exceptionnelle, recommandée par le comité d'attribution des fonds et endossée par le conseil d'administration, a comme objectif de retourner sous forme de coupons gratuits (ristourne) l'économie réalisée par le passage du format de 1L au format de 4L en février 2008.

Ajustements de prix

La Fondation Olo exerce un suivi mensuel du prix moyen payé pour la marchandise et procède à des annonces d'ajustement de prix en fonction des besoins en respectant une période minimale de 4 mois entre chaque annonce d'ajustement de prix d'un même coupon.

La communication des ajustements de prix 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.



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 de coupons arrivant en échéance au cours des 6 mois suivants leur achat.

Échange des coupons périmés

La Fondation Olo accepte d'échanger les coupons périmés 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. Les coupons expirés ne peuvent être échangés que pour des coupons du même produit.

Pour tous les retours de coupons périmés, des frais d'échange de 65\$ par lot retourné seront applicables. Ces frais seront ajoutés distinctement au moment de facturer la cotisation annuelle. 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 cette politique.

Recommandation sur les dispositions à prendre pour entreposer les coupons Olo de façon sécuritaire

De par la valeur monétaire importante que représentent les coupons Olo, la Fondation encourage ses membres à 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

La facturation se fait au moment du traitement de la commande. La facture est transmise par courriel. Le délai de paiement, le cas échéant, est 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 :

Nancy Bourdages

Coordonnatrice, services aux membres et aux communautés

514 849-3656, poste 202 (numéro sans frais : 1 888 656-6372)

nbourdages@fondationolo.ca

