

Politique encadrant les commandes des membres

Date d'entrée en vigueur :	Antérieure à 2012
Date de la dernière révision :	2021-11-01
Statut :	Approuvé
Approuvée par :	Direction
Amendements :	n/a

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 du suivi Olo. Des coupons sont 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.

Suppléments prénataux de vitamines et minéraux (ou multivitamines prénatales)

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

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 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 accompagnées.



Fondation Olo

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 aux gestionnaires et intervenantes des établissements membres.

Le processus de commande

Formulaires et soutien

Pour effectuer leurs commandes (coupons, suppléments et outils), 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, transactions et logistiques pour toute question ou assistance dans le processus de commande (voir les coordonnées à la fin du document).

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 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 expirés, ce qui occasionnent des frais liés à l'échange.

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, transactions et logistique.

Vente des coupons

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 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 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.

Un cas d'exception qui n'en est plus : Entre février 2008 et novembre 2021, un montant fixe de 1,02 \$ par coupon de lait a été ajouté systématiquement au prix offert par le partenaire fournisseur. En contrepartie, une ristourne d'un montant équivalent était consentie à chaque membre à la fin de l'exercice financier. Cette façon de faire avait 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. En 2021, guidée par le souhait de simplifier les pratiques et forte d'une politique d'allocation et de répartition qui permet de recevoir en continu les demandes des membres pour des crédits additionnels, la Fondation Olo abolit cette notion. Le montant qui sera facturé pour les coupons de lait correspond au prix maximal fixé par la Régie des marchés agricoles pour le lait 3,25% m.g. distribué dans la région 1. Par cet enlèvement, le prix fixé respecte les paramètres précités, les explications sont simplifiées et la façon d'établir le prix des coupons de lait ne représente plus une exception.

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.



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.

Échange 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.

Les coupons expirés peuvent être échangés contre n'importe quel type de coupons. L'échange se fait en fonction de la valeur des coupons, mais la valeur des coupons commandés lors de l'échange doit être égale ou plus élevée que la valeur des coupons expirés retournés. Ainsi, aucun crédit ne peut être porté sur le solde lors de l'échange.

Pour tous les retours de coupons expirés, des frais d'échange de 75\$ par lot retourné seront applicables. Chaque établissement bénéficie toutefois d'un échange gratuit par année. Veuillez utiliser le formulaire à la fin de ce document.

Les frais d'échange sont 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. 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 :

Fabie Gauthier-Carrière

Coordonnatrice, transactions et logistiques

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

fgcarriere@fondationolo.ca



Formulaire d'échange de coupons expirés

Informations du membre

Date	
Établissement	
CLSC (s'il y a lieu)	
Personne contact	
Coordonnées	
Adresse de retour	

Détails des coupons retournés

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

Détails des coupons demandés (nouveaux coupons)

Type	Quantité demandée
Lait 3,25%	
Lait 2%	
Lait sans-lactose 3,25%	
Douzaine d'œufs	
Sac de légumes surgelés	



Échange des coupons expirés - rappel

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. 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.**

Les coupons expirés peuvent être échangés contre n'importe quel type de coupons. L'échange se fait en fonction de la valeur totale des coupons retournés, mais la valeur des coupons commandés lors de l'échange doit être égale ou plus élevée que la valeur des coupons expirés retournés. Ainsi, aucun crédit ne peut être porté sur le solde lors de l'échange.

Par exemple : 10 coupons d'œufs retournés ($3,15\$ \times 10 = 31,50\$$) peuvent être échangés contre 7 coupons de légumes ($4,49\$ \times 7 = 31,43\$$).

**Pour voir le coût des coupons, consultez ce lien :*

<https://www.jedonneenligne.org/fondationolo/COMMANDES/>. Le coût unitaire des coupons est indiqué en italique dans la description ainsi que dans la colonne du milieu.

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

Suppléments prénataux périmés - rappel

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

