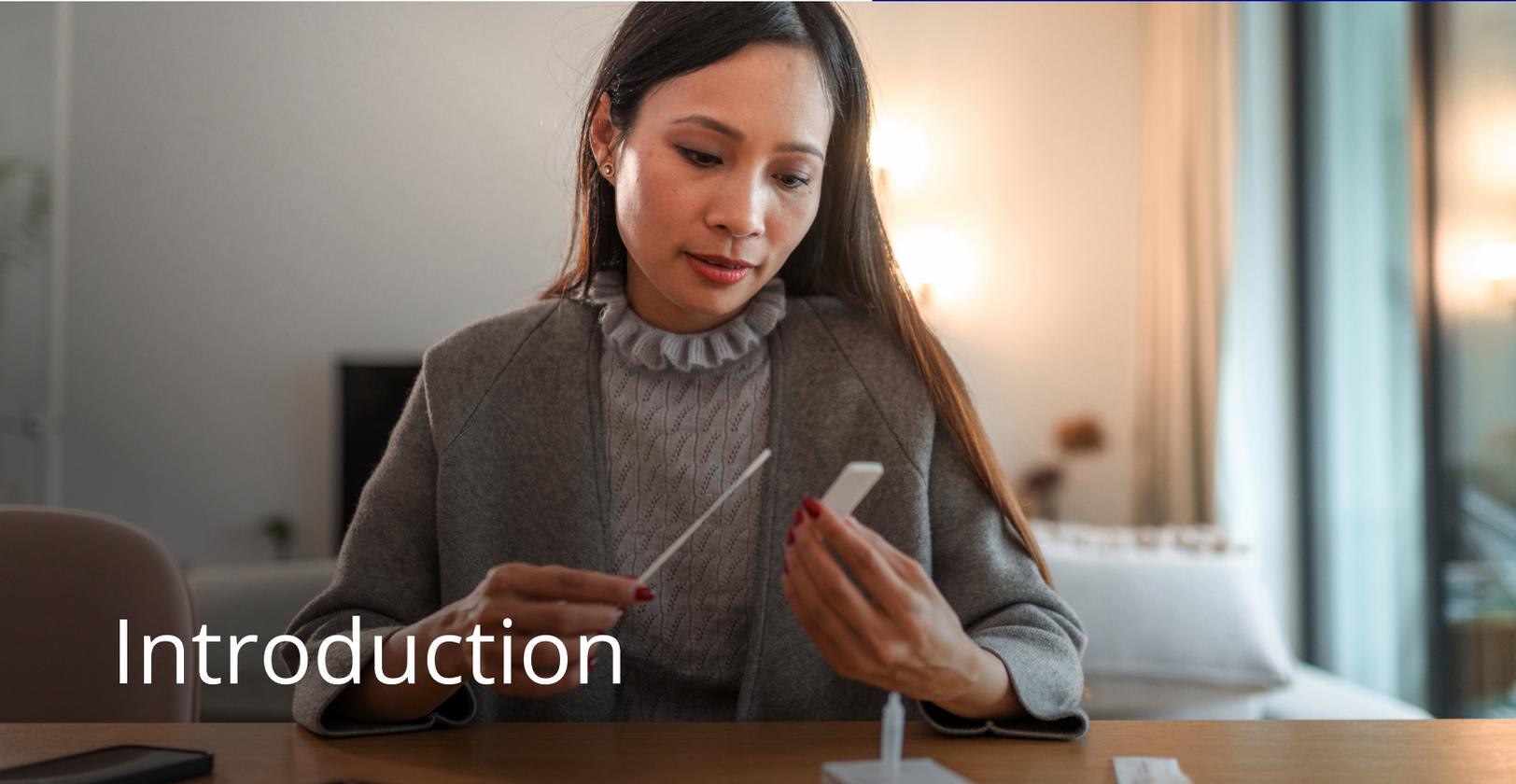




**Expédition
d'appareils médicaux :
Composer avec
les défis de la chaîne
d'approvisionnement
pour répondre aux
besoins des patients**

Table des matières

Introduction	3
En quoi consiste la logistique des soins directs?	4
Défis et meilleures pratiques en matière d'expédition d'équipement médical	6
Stratégies utiles pour optimiser la résilience de votre chaîne d'approvisionnement	12
Exigences réglementaires communes en matière d'expédition d'appareils médicaux	15
Choisir un partenaire de service de livraison qui possède la bonne expertise	20



Introduction

Les soins à domicile gagnent en popularité

Un nombre croissant d'organismes de soins de santé, dont des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée et des établissements de consultation externe, offrent des soins directs, aussi connus sous le nom de soins à domicile. Les soins primaires, les soins actifs et les soins palliatifs sont ainsi prodigués directement au domicile du patient.

Cette nouvelle approche vient en aide aux patients en évitant le stress inutile que représente parfois le fait de se rendre dans un établissement de soins, que les patients fragiles et vulnérables, notamment, peuvent trouver particulièrement difficile. Cette approche offre également des avantages pour l'ensemble du système de soins de santé. Une [étude récente](#) (en anglais) démontre que les soins primaires à domicile réduisent le nombre de visites à l'urgence et d'hospitalisations, ainsi que le taux de réadmission de 30 jours pour les patients confinés à la maison.

La transition vers les soins aux patients à domicile est un grand pas en avant, mais elle comporte aussi des défis. Sans les avantages d'un hôpital doté d'un personnel complet et de tout le matériel nécessaire, les fournisseurs de soins de santé doivent pouvoir compter sur les opérations de la chaîne d'approvisionnement au moment

de commander et de recevoir les appareils médicaux dont leurs clients ont besoin. L'équipement médical disponible pour utilisation à domicile va des trousse de premiers soins et de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) aux appareils plus complexes, comme les électrocardiographes et les dispositifs de surveillance spécialisés.

Ce livre blanc approfondit les besoins d'expédition directe au patient et présente des stratégies et des particularités qui vous aideront à vous assurer que les appareils médicaux parviennent aux patients qui reçoivent des soins à domicile.

Nous aborderons les sujets suivants :

- ✓ La logistique des soins directs
- ✓ Les défis et meilleures pratiques en matière d'expédition d'équipement médical
- ✓ Les composantes d'une chaîne d'approvisionnement résiliente
- ✓ Les exigences réglementaires en matière d'importation et d'expédition en Amérique du Nord
- ✓ Les avantages d'un partenaire d'expédition unique



En quoi consiste la
logistique des soins directs?

En quoi consiste la logistique des soins directs?

La logistique des soins directs est un système de chaîne d'approvisionnement intégré qui permet aux patients de recevoir un traitement à leur domicile, ou encore à leur lieu de travail. Dans le cas de services de soins à domicile moins actifs, il peut s'agir, par exemple, d'aider une personne âgée à effectuer ses activités quotidiennes, comme s'habiller, se laver et faire sa toilette. Pour les patients qui ont besoin de soins plus actifs, les soins directs peuvent comprendre le diagnostic, la surveillance et le traitement de maladies comme le cancer et le diabète. Ils peuvent aussi comprendre le prélèvement d'échantillons auprès du patient et le retour de médicaments et de fournitures inutilisés.



Une étude récente de TMR (en anglais) révèle que le marché des soins de santé à domicile devrait croître à un taux de 10,5 % en Amérique du Nord.

Exemples de fournitures médicales à domicile

Fournitures de base	Fournitures spécialisées
<ul style="list-style-type: none">• Attelles à doigts en aluminium• Solutions de lavage oculaire• Peroxyde d'hydrogène• Sachets froids instantanés• Gelée de pétrole ou autre lubrifiant• Solutions salines stériles• Seringues, gobelets ou cuillères à médicament• Thermomètres	<ul style="list-style-type: none">• Lecteurs de glycémie• Moniteurs de fréquence cardiaque• Moniteur de température• Moniteurs de surveillance de l'apnée du sommeil• Oxymètres de pouls• Podomètres• Équipement de perfusion• Équipement de dialyse



A man in a dark blue long-sleeved shirt and dark pants is wearing a bright orange high-visibility safety vest with reflective yellow and white stripes. He is holding a handheld barcode scanner in his right hand and is looking down at it. He stands next to a large wooden pallet. The background is a blurred industrial or warehouse setting with metal structures and overhead pipes. The overall lighting is somewhat dim, with the worker's vest being the most prominent bright element.

Défis et meilleures pratiques
en matière d'expédition
d'équipement médical



Défis et meilleures pratiques en matière d'expédition d'équipement médical

Le modèle de soins directs présente des occasions cruciales d'améliorer les soins et le confort des patients. Il comporte néanmoins des risques et des défis importants. Examinons de plus près les particularités et les meilleures pratiques relatives à l'expédition d'appareils médicaux de soins directs :



Fragilité de l'équipement

On pourrait croire que les dommages et les pertes sont inévitables lors de l'expédition d'appareils médicaux, mais ce n'est pas le cas. Voici quelques solutions que votre partenaire d'expédition peut vous offrir :

- **Envois urgents pour des chirurgies.** Lorsque les envois perdus ou retardés ne sont pas une option, trouvez un fournisseur de services d'expédition qui offre des solutions à délai convenu. L'optimisation de l'itinéraire de livraison, l'utilisation du premier vol disponible, le suivi constant et les plans d'urgence font tous partie des [services de livraison de produits essentiels](#) de Purolator qui vous procureront la tranquillité d'esprit.
- **Emballage adéquat.** Bien que les normes d'emballage standard conviennent à l'expédition de la plupart des [dispositifs de soins directs](#), certains appareils de grande taille ou coûteux nécessitent des caisses fabriquées sur mesure ou du rembourrage supplémentaire. Il est également important de tenir compte des répercussions de l'expédition par voie aérienne, maritime ou routière. Bien que le transport océanique et le transport routier soient généralement plus rentables, ils nécessitent davantage de soins pour prévenir les dommages.

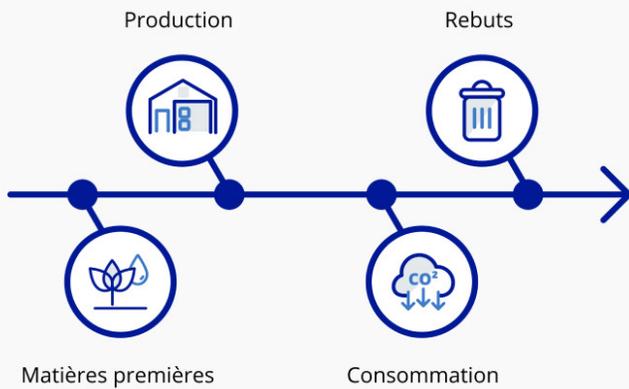


Solutions contre les variations de température

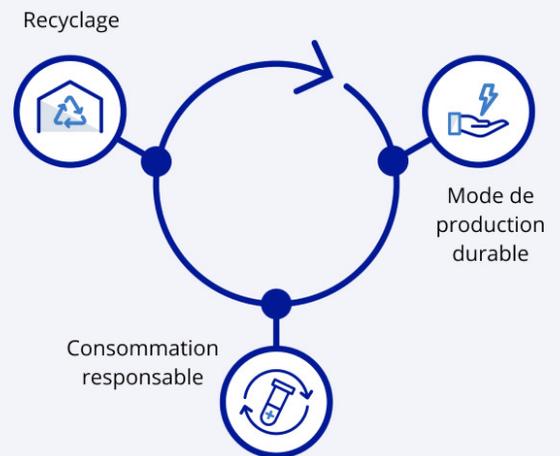
Les échantillons biologiques tirés d'essais cliniques et de nombreuses catégories de médicaments sont sensibles aux changements de température, à l'humidité et à d'autres conditions. Si vous [expédiez des matières biologiques](#) ou des marchandises devant être maintenues à une température précise, assurez-vous à l'avance que votre partenaire d'expédition vous offre les services dont vous avez besoin :

- **Emballage à température contrôlée et logistique.** Pour maintenir ces articles à la température prescrite par le fabricant, une manutention spéciale et un entreposage pendant le transport sont nécessaires, de l'expéditeur jusqu'au destinataire.

Économie linéaire



Économie circulaire



Les soins médicaux de grande valeur et l'économie circulaire

La réduction des plastiques à usage unique et la transition vers une [économie circulaire](#) respectueuse de la planète sont des mesures nécessaires pour [réduire l'empreinte carbone du secteur des soins de santé](#).

Les obstacles à la transition écologique sont nombreux : la perception des patients à l'égard des dispositifs réutilisables, le risque d'infection et l'absence de mandats clairs en matière de réglementation du secteur des soins de santé. Toutefois, la transition vers un environnement plus sain commence par les choix que font les professionnels de la santé en matière de consommation des ressources.

Voici quelques pratiques écologiques à intégrer à votre pratique :

- ✓ Cherchez des façons de ralentir ou de fermer les boucles énergétiques. Les blouses chirurgicales réutilisables, par exemple, sont généralement approuvées par la FDA pour [75 cycles de réutilisation](#).
- ✓ Recyclez les matériaux lorsqu'il n'est plus possible de les réutiliser ou de les retraiter (p. ex., les emballages).
- ✓ Adoptez des politiques d'approvisionnement qui favorisent les appareils réutilisables plutôt que les appareils jetables à usage unique qui nécessitent des analyses du cycle de vie.
- ✓ Certains appareils, comme les forceps chirurgicaux et les endoscopes, peuvent être désinfectés, stérilisés et traités à nouveau. Cherchez des occasions de réutiliser vos appareils médicaux de façon sécuritaire, mais n'oubliez pas la stérilisation.



Vous souhaitez apprendre comment atteindre vos objectifs de durabilité et réduire votre empreinte carbone?

Apprenez-en davantage sur [l'adaptation de votre chaîne d'approvisionnement à une économie circulaire.](#)



Expédition de matières biologiques

Si vous prélevez des échantillons de sang, jetez des déchets ou administrez d'autres traitements médicaux qui impliquent des matières humaines, vous devez comprendre et respecter les exigences en matière d'expédition des produits biologiques.

- **Expédition d'échantillons de sang.** Lors de l'expédition de spécimens de sang à des laboratoires de dépistage médical ou à d'autres établissements, il est important que l'expéditeur classe correctement les envois et les déclare conformément à la réglementation [UN3373, Matières biologiques, catégorie B](#).
- **Expédition d'azote et d'envois surgelés.** Lors de l'expédition d'articles qui nécessitent un environnement froid, comme de la glace sèche ou de l'azote liquide, l'expéditeur doit respecter tous les règlements de la [catégorie UN3373](#) et assurer la conformité aux règlements actuels de l'IATA et de l'OACI.

Parer aux retards imprévus dans la chaîne d'approvisionnement

La fragilité de la chaîne d'approvisionnement mondiale n'a jamais été aussi évidente que ces dernières années. Les pandémies, les conflits internationaux et les changements climatiques sont tous des exemples d'événements imprévus qui ont créé un effet d'entraînement dans les chaînes d'approvisionnement, et ce, partout dans le monde. La COVID-19, le blocage du canal de Suez, la pénurie de conteneurs d'expédition et les changements climatiques de plus en plus perturbateurs nous ont montré à quel point nos systèmes commerciaux mondiaux sont interreliés – et que toute la chaîne peut se briser en un claquement de doigts.



Vous devez expédier des matières biologiques?

Évitez les retards de conformité et respectez les règlements et les exigences d'emballage appropriés.



Leçons tirées de la pandémie

La propagation de la COVID-19 et les fermetures subséquentes d'industries partout dans le monde ont bouleversé les chaînes d'approvisionnement et ont eu des répercussions partout sur la planète.

Tandis que la COVID-19 se répandait en Asie, de nombreuses entreprises ont dû interrompre leurs activités d'approvisionnement, de logistique et de fabrication.

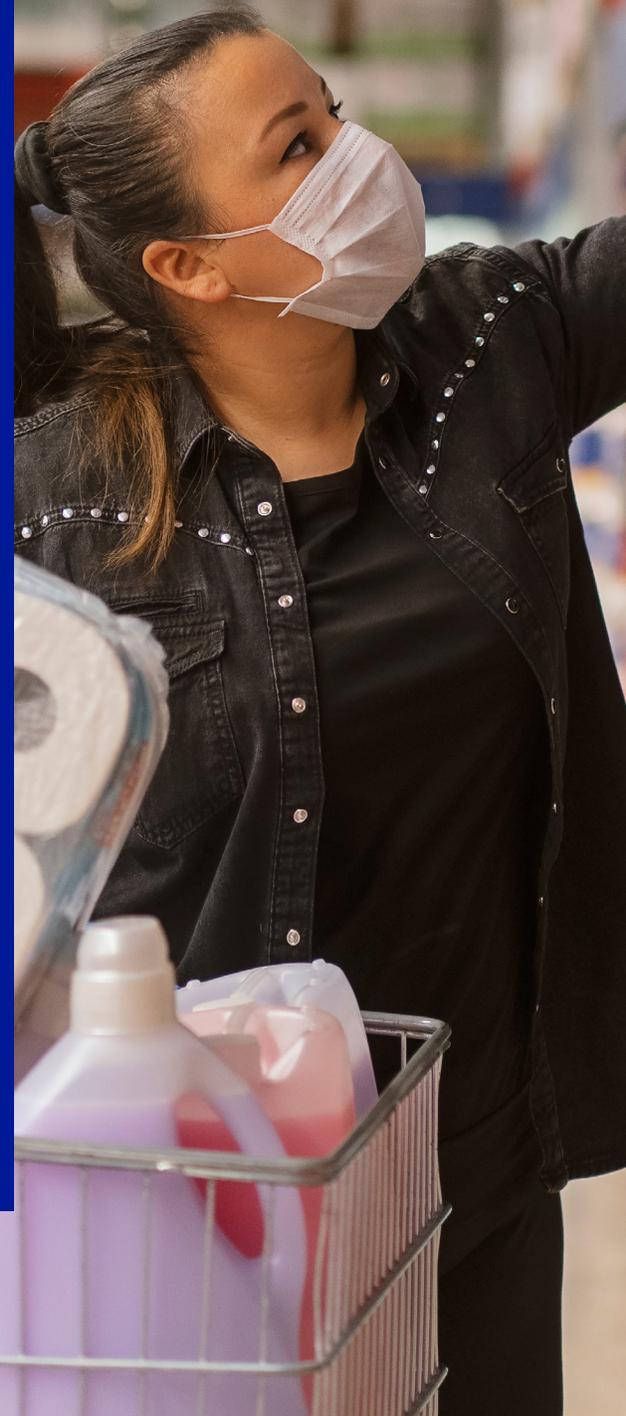
En Chine, la pénurie d'énergie a limité la production, tandis qu'aux États-Unis et au Royaume-Uni, la pénurie de conducteurs de camion a entraîné de nombreux retards de livraison. Le tout a donné lieu à une importante hausse des coûts. Et ce n'est pas tout : la pénurie d'appareils électroniques et d'automobiles et les problèmes d'approvisionnement en viande, en médicaments et en produits ménagers sont d'autres conséquences des perturbations de la chaîne d'approvisionnement. Par ailleurs, goulots d'étranglement de l'ÉPI et de l'équipement médical ont créé une onde de choc et des ralentissements dans la chaîne d'approvisionnement de nombreux secteurs.

Une étude récente (en anglais) de McKinsey and Company indique que 93 % des cadres supérieurs de différentes industries et régions disent avoir l'intention d'assouplir leurs chaînes d'approvisionnement et de les rendre plus résilientes après avoir subi les contrecoups de la pandémie.

Voici quelques stratégies adoptées par les entreprises depuis le début de la pandémie :

- Augmentation des stocks de produits essentiels
- Double approvisionnement en matières premières
- Augmentation des stocks dans la chaîne d'approvisionnement
- Régionalisation de la chaîne d'approvisionnement
- Délocalisation à proximité et augmentation de la base de fournisseurs

Afin de mieux prédire et atténuer ces répercussions, les intervenants en logistique doivent connaître leur exposition, leurs vulnérabilités et leurs pertes potentielles en fonction de différents scénarios.



An aerial, top-down view of a large container ship sailing on the dark blue ocean. The ship's deck is densely packed with hundreds of colorful shipping containers in shades of blue, red, yellow, and white. The ship's superstructure, including the bridge and various deck equipment, is visible at the top of the frame. The water shows some whitecaps and a wake behind the vessel.

Stratégies utiles pour
optimiser la résilience
de votre chaîne
d'approvisionnement



Stratégies utiles pour optimiser la résilience de votre chaîne d'approvisionnement

Une [chaîne d'approvisionnement agile](#) vous permettra de poursuivre vos activités en cas d'événements imprévus, comme les pandémies, les guerres et les changements climatiques, qui peuvent survenir à tout moment et perturber le système de soins de santé. Vous pouvez néanmoins protéger la logistique des soins directs pour assurer l'expédition sûre et fiable d'appareils médicaux.

En tant que fournisseur de soins de santé prescrivant des traitements à domicile, vous pouvez adopter des pratiques exemplaires et des stratégies qui atténueront considérablement les risques liés à votre chaîne d'approvisionnement en équipement médical.



Prévention des pertes

- **Assurance expédition.** Souscrivez une assurance pour vos dispositifs médicaux de grande valeur et réduisez les risques d'imprévus.
- **Suivi des envois.** Faites le suivi de vos envois à toutes les étapes de la livraison. Recherchez un fournisseur qui offre des fonctionnalités mobiles ou l'envoi d'[avis par message texte](#).



Évitez les pénuries

- **Délocalisation à proximité.** Cette stratégie consiste à transférer les activités commerciales dans un pays rapproché plutôt que de dépendre des chaînes d'approvisionnement mondiales.
- **Diversifiez vos fournisseurs.** Bien que le recours à un fournisseur unique puisse offrir une longueur d'avance sur la concurrence et parfois des prix avantageux, ces avantages se dissipent rapidement en cas d'interruption de l'approvisionnement.
- **Trouvez des fournisseurs d'appoint.** Établir des liens avec des fournisseurs dans d'autres régions est un moyen astucieux d'éviter les retards d'expédition en cas d'urgences imprévues.



Faites équipe avec un expert

- **Faites vos recherches.** Peu d'entreprises de messagerie express se spécialisent dans l'expédition d'appareils de soins de santé ou de [produits pharmaceutiques](#). Prenez soin de choisir un partenaire ayant une expérience éprouvée en logistique médicale.
- **Trouvez l'expertise qu'il vous faut.** Si vous transportez des marchandises de l'autre côté de la frontière, faites équipe avec un expéditeur qui peut vous offrir une [expertise transfrontalière](#).



Depuis le début de la pandémie, 60 % des joueurs du secteur des soins de santé ont régionalisé leurs chaînes d'approvisionnement, et 33 % ont rapproché leur production des marchés finaux. »

McKinsey & Company



**USA
SOUTHBOUND**



Exigences réglementaires
communes en matière
d'expédition d'appareils
médicaux

Exigences réglementaires communes en matière d'expédition d'appareils médicaux

Vous connaissez maintenant les principaux facteurs de risque et les stratégies clés qui vous permettront de surmonter les éventuels obstacles à la chaîne d'approvisionnement. Prochaine étape : comprendre le contexte de [conformité réglementaire](#) aux États-Unis et au Canada, qui pourrait bien avoir une incidence sur votre stratégie d'expédition.

Composer avec les règlements en vigueur en Amérique du Nord

Le Canada et les États-Unis réglementent lourdement l'industrie de l'équipement médical. Ils surveillent et évaluent la sécurité, l'efficacité et la qualité des dispositifs médicaux diagnostiques et thérapeutiques.

Canada



Au Canada, l'importation d'équipement médical doit respecter les exigences de Santé Canada, comme l'indique la *Loi sur les aliments et drogues* et le *Règlement sur les instruments médicaux*.

[En savoir plus](#)

États-Unis



Aux États-Unis, la *Food and Drug Administration (FDA)* s'occupe de la réglementation relative à l'expédition d'appareils médicaux.

[En savoir plus \(en anglais\)](#)



Saviez-vous que vous pourriez avoir droit au remboursement des droits de douane?

Si les marchandises sont retournées et que vous avez déjà payé la taxe sur celles-ci, vous pourriez avoir droit à un remboursement. Chaque année, ce sont des millions de dollars qui ne sont pas réclamés. [Classez les bons documents](#) et récupérez votre envoi.



Préparatifs en vue du dédouanement

Vos patients comptent sur vous pour offrir des soins adéquats et complets à domicile. Les retards de livraison et à la frontière sont donc hors de question. Le fait de travailler avec un partenaire d'expédition qui comprend bien les tenants et aboutissants de la réglementation sur l'expédition de médicaments sur ordonnance et les complexités de l'expédition transfrontalière vous permet de vous concentrer sur vos patients.

Que vous ou votre fournisseur d'expédition prépariez vos envois d'appareils médicaux au Canada, aux États-Unis ou à international, les quatre étapes suivantes sont essentielles au bon déroulement d'une livraison transfrontalière.

Si vous expédiez des produits au-delà des frontières, vous aurez besoin de :

1. Documents préclassés et complets
2. Classification tarifaire déterminée correctement
3. Paiement de l'ensemble des droits et taxes
4. Connaissance et application des avantages du libre-échange admissibles



Au bon endroit, au bon moment

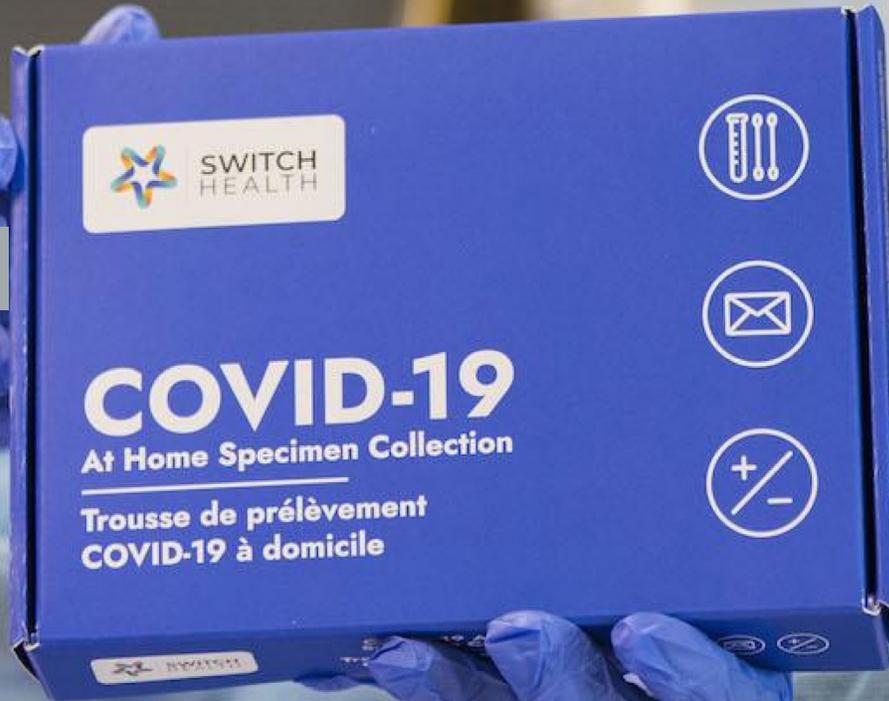
Les solutions d'expédition à délai fixe de Purolator assurent l'uniformité et la fiabilité grâce à un vaste réseau d'expédition et de logistique au Canada. Lorsqu'il est question de soins à domicile, vous devez concentrer toute votre attention sur vos patients, pas sur la logistique. Voici comment nous pouvons répondre à vos besoins d'expédition d'équipement de soins directs de première qualité.

- ✔ **Connaissances en matière de réglementation.** Nous faisons appel à des experts en matière de conformité pour nous assurer que vos envois traversent la frontière sans délai.
- ✔ **Livraison de produits essentiels.** Lorsque vous avez besoin d'un [service d'expédition rapide](#), de l'aide dédiée est disponible et prête à tout moment de la journée, tout au long de l'année.
- ✔ **Livraison garantie à délai fixe.** Nous offrons la livraison à horaire fixe pour les soins directs à domicile.
- ✔ **Visibilité complète.** Nos clients bénéficient de la visibilité du parcours de leur envoi de bout en bout, notamment de l'accès en temps réel à son emplacement et du suivi de la livraison.
- ✔ **Solution logistique unique.** Si vous êtes à la recherche d'un partenaire en mesure de vous offrir un large éventail de solutions d'expédition et de livraison flexibles, nous pouvons vous aider : entreposage, manutention, contrôle des stocks, numéro de série, suivi des lots, logistique inverse et plus encore.
- ✔ **Manutention spéciale.** Votre équipement coûteux et fragile nécessite une manutention spéciale? Nos services de manutention spéciale vous permettent de veiller à ce que votre équipement arrive intact et prêt à être utilisé par vos patients et vous.





Lire l'histoire de succès



Histoires de succès : Livraison d'un million de trousse de dépistage de Switch Health grâce à la solution d'expédition la plus rapide

Switch Health, une entreprise offrant des services-conseils en santé, devait livrer rapidement des trousse de dépistage de la COVID-19 à domicile partout au Canada, y compris dans les collectivités éloignées. En combinant le vaste réseau d'expédition standard de Purolator et son service de livraison de produits essentiels, qui permet d'effectuer des cueillettes même dans les régions les plus éloignées du Canada, Switch Health est parvenue à joindre la totalité de ses patients d'un bout à l'autre du pays et de leur offrir une expérience fluide.



Purolator a été en mesure de nous donner l'assurance qu'elle avait des connaissances en logistique qu'aucune autre entreprise multinationale n'avait. Ses observations presque ésotériques au sujet du marché local canadien ont fait de Purolator un choix évident pour nous. »

Marc Thomson,
Cofondateur de Switch Health



Choisir un partenaire de service de livraison qui possède la bonne expertise

Choisir un partenaire de service de livraison qui possède la bonne expertise

Votre partenaire logistique doit pouvoir vous offrir bien plus que des services de messagerie express. Il est en quelque sorte le prolongement de votre équipe de soins. Assurez-vous que tous vos envois respectent les processus douaniers simplifiés et arrivent à temps : choisissez un partenaire d'expédition qui a fait ses preuves en matière de ponctualité et qui possède une expertise en dédouanement.

Purolator comprend les subtilités de la relation patient-médecin. Concentrez-vous sur vos patients – nous occupons de vos livraisons.

Nos solutions d'expédition :

- Service de messagerie (routier et express)
- Services de transport de fret et à chargement partiel
- Envois internationaux, au Canada et transfrontaliers
- Communications en fin de parcours
- Expertise en expédition transfrontalière
- Soutien pour les envois entrants à l'échelle mondiale



Des services d'expédition de fournitures médicales fiables

Lorsqu'il est question de soins à domicile, votre partenaire d'expédition est le prolongement de votre équipe. Il est alors important de choisir un partenaire fiable et expérimenté qui comprend bien les complexités des soins directs.

Que vous souhaitiez expédier de l'équipement médical essentiel au domicile de votre patient ou des médicaments sur ordonnance urgents de l'autre côté de la frontière, nous sommes là pour prendre en charge vos envois lorsque vous en avez besoin, là où vous en avez besoin.



Nous répondons aux exigences des chirurgies sur demande.

Nos services de livraison rapides et fiables font en sorte que nous pouvons desservir la plupart des hôpitaux du Canada avant 9 h ou 10 h 30.



Obtenez l'équipement dont vous avez besoin, où qu'il soit.

Notre expertise en expédition transfrontalière au Canada et aux É.-U. nous permet d'expédier rapidement l'équipement essentiel au moyen de solutions d'expédition de fret, de messagerie et de transport aérien.



Réseau en boucle fermée.

Les envois quittent rarement le réseau de Purolator, ce qui signifie moins de transferts et de contacts, et moins de risques de bris ou de vol. Les entreprises savent ainsi qu'elles bénéficieront d'un service uniforme, chaque fois.



Livraison flexible dans les établissements médicaux.

Purolator offre des services de livraison à l'intérieur aux cliniques régionales et aux centres chirurgicaux, notamment lors des visites d'entretien.

Les choses ne se passent pas comme prévu? Nous avons un plan.

Notre [service de livraison de produits essentiels](#) vous fait profiter de solutions à plusieurs vitesses, de la planification des situations d'urgence et d'un soutien hors réseau unique. Vous bénéficiez également du soutien des spécialistes les plus expérimentés et dévoués de l'équipe canadienne, ainsi que d'un service à la clientèle et aux opérations accessible en tout temps.





Préparez votre chaîne d'approvisionnement pour les soins directs. Découvrez nos solutions d'expédition d'appareils médicaux dès aujourd'hui.

[Découvrir les solutions d'expédition](#)