

---

## **NOTRE LOGISTIQUE HOSPITALIÈRE EST-ELLE EN SANTÉ ?**

---

**Montréal, le 13 mars 2012** – Comment réduire les coûts dans le secteur de la santé tout en augmentant la qualité des soins et l’accessibilité aux services ? Quelles nouvelles pratiques les établissements de santé québécois pourraient-ils adopter afin d’améliorer leur efficacité ? Pour faire le point sur ces questions, le Centre sur la productivité et la prospérité de HEC Montréal a récemment effectué une importante recherche dont il dévoile aujourd’hui les résultats. Cette étude dresse un bilan des meilleures pratiques observées à l’échelle internationale et propose des pistes d’intervention pour accroître la performance des organisations et aider les décideurs québécois à relever ce considérable défi.

« Une bonne partie de la solution pourrait bien se trouver du côté de la logistique hospitalière, affirme d’entrée de jeu Jacques Roy, coauteur de l’étude et professeur titulaire à HEC Montréal. À lui seul, le poids des activités logistiques représente plus de 40 % des dépenses d’un centre hospitalier. Malgré les efforts consentis depuis plusieurs décennies pour restreindre le prix des fournitures, encore très peu d’initiatives ont vu le jour afin d’optimiser les processus pour en assurer la distribution jusqu’aux utilisateurs.

« Cela, c’est sans compter l’énergie que le personnel soignant y investit, poursuit le chercheur. À ce chapitre, une enquête américaine révèle que près de 70 % des infirmières consacrent entre 5 et 20 % de leur temps à chercher et à ranger des fournitures médicales. Inutile de préciser que les patients sont les premiers à en pâtir. »

Un service logistique performant peut donc avoir un impact considérable sur la performance globale des établissements de santé. À titre d’exemple, le Seattle Children’s Hospital a épargné jusqu’à 2,5 millions de dollars en un an en révisant son processus de distribution des fournitures et des équipements chirurgicaux et médicaux.

Dans un établissement de santé, une meilleure contribution d’un service de gestion de la logistique ne peut toutefois s’obtenir qu’en adoptant une série de pratiques exemplaires (technologies, façon de faire, organisation du travail), le personnel doit aussi chercher à développer ses compétences. La meilleure approche consiste à mettre sur pied quelques initiatives. À ce chapitre, certains établissements québécois ont d’ailleurs su se démarquer.

### **Des exemples inspirants**

En 2001, une firme-conseil dressait un portrait peu reluisant de la gestion de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, en raison du faible degré d'automatisation et de la mauvaise performance des équipements de stockage. Le coût total des activités logistiques était évalué à 1 625 000 \$ et exigeait près de 80 000 heures de travail, soit l'équivalent de 43,5 employés à temps plein. Environ 16 % de ces coûts étaient assumés par le personnel soignant et entre 50 et 60 demandes de dépannage par jour venaient interrompre le flot régulier des opérations.

En 2003, l'Hôpital met en place des systèmes de gestion innovants qui lui permettent d'éliminer l'ensemble des demandes de dépannage et de limiter l'intervention du personnel soignant. L'établissement possède aujourd'hui un système logistique des plus performants.

En 2006, le Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet (CSSS ML) décide d'harmoniser les pratiques logistiques des établissements qui le composent (un centre hospitalier, cinq CLSC et six centres d'hébergement). Il centralise le magasin d'approvisionnement, se dote d'un système à double casier, investit dans de nouvelles technologies, consolide les transports intersites et adopte une stratégie de distribution aux points de consommation (stock zéro). Résultat : le CSSS ML parvient à diminuer ses stocks de 205 000 \$ dans ses différents sites et récupère au total 2 113 pieds carrés qui peuvent désormais servir à d'autres activités plus essentielles à l'établissement.

« Inspirés par les travaux menés par le Center for Innovation in Healthcare Logistics (CIHL) de l'Université de l'Arkansas, nous désirons pousser encore plus loin cette recherche. Au cours des prochains mois, nous allons développer un outil de diagnostic de l'état de l'avancement des pratiques logistiques dans les établissements de santé québécois. Cet outil permettra d'identifier les opportunités d'amélioration de la performance logistique dans notre système de santé. Nous allons également produire des études de cas afin de cerner les phases de mise en œuvre d'un système logistique performant. Les décideurs seront ainsi mieux outillés pour corriger les lacunes dans leur établissement et pourront, par conséquent, offrir de meilleurs soins de santé aux Québécois », conclut Jacques Roy.

### **Pour en savoir plus :**

- Téléchargez l'étude « [La productivité des activités de logistique hospitalière](#) », de Martin Beaulieu, Sylvain Landry et Jacques Roy;
- Consultez le communiqué de presse ([version anglaise](#)).

### **À propos du Centre sur la productivité et la prospérité**

Créé en 2009, le Centre sur la productivité et la prospérité de HEC Montréal mène une double mission. Il se consacre à la recherche sur la productivité et la prospérité en ayant comme principaux sujets d'étude le Québec et le Canada. Ensuite, il voit à faire connaître les résultats obtenus en initiant des activités de transfert, de vulgarisation et d'éducation. [www.hec.ca/cpp](http://www.hec.ca/cpp).

- 30 -

### **Source :**

Liette D'Amours  
Responsable des relations médias  
Tél. : 514 649-2347  
[info.cpp@hec.ca](mailto:info.cpp@hec.ca)