



Innover en logistique de transport

Martin Nijdam & Christine Bertrand

3 novembre 2021

POUR
UN MONDE
EN SAN+É

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
du Nord-de-l'Île-de-Montréal

 netlift

Québec 

LOGISTIQUE



Le webinaire débutera à [Midi](#)



Votre micro est mis [en mode silencieux](#) lors de votre connexion



Votre caméra est [désactivée](#) lors de votre connexion



Écrivez-nous vos questions et commentaires à partir de la section [Q&A](#)



Le PDF de la présentation sera envoyée après le webinaire



[L'enregistrement](#) de ce webinaire servira au comité organisateur. Il ne sera pas diffusé à l'externe



À la fin du webinaire, un court [sondage d'appréciation](#) vous sera transmis par courriel



Envoyez-nous vos commentaires à info@aqlass.org



Déroulement de la présentation.

1. Des enjeux communs en logistique de transport
2. Partage des résultats obtenus
3. Partage des apprentissages qui ont permis de naviguer dans le changement
4. Lorsqu'un fournisseur devient un partenaire
5. Questions et échanges



Des enjeux communs en
logistique de transport.



Réalité des équipes de logistique de transport.

1. Des employés de coeur
2. Des équipes dévouées malgré le manque de ressources
3. Très peu d'outils technologiques
4. La hausse des besoins et même temps qu'une pénurie de chauffeurs



Des enjeux communs partout dans le RSSS.



1. Des employés ou préposés aux bénéficiaires qui perdent du temps précieux relié aux déplacements de patients
2. Des patients qui arrivent en retard à leur rendez-vous
3. Une procédure de demandes de transports encore très manuelle qui nécessite des appels téléphoniques, des envois de courriels et de fax
4. Plusieurs insatisfactions vécues avec des fournisseurs de transport actuels, tel que :
 - des délais d'attente majeurs
 - un service à la clientèle jugé difficile ou insuffisant
 - un traitement administratif fastidieux des coupons de taxi et des factures
5. Un manque de données et de statistiques sur les transports pour soutenir la prise de décision ou bien gérer les pénalités prévues dans les contrats
6. Le statu quo est confortable et le changement peut être insécurisant
7. Le cercle vicieux où tous sont complètement débordés et n'ont pas le temps de réfléchir à comment améliorer les transports et sauver des coûts



Des défis ponctuels s'ajoutent parfois

Pandémie : de nouveaux services de logistique et transport à offrir alors que les équipes sont déjà à pleine capacité (dépistage, vaccination)

Le coût des inefficacités liées au statut quo est significatif.

Les équipes et personnes affectées directement par le transport	Estimation des heures sur une année pour un CIUSSS
Pour les équipes de la centrale de logistique (temps de demande, vérification et correction d'erreurs, transfert de la demande aux transporteurs par fax, téléphone, courriel, etc, chaîne de suivi, production de statistiques)	3,600 heures
Pour les équipes cliniques et les escortes (temps de demande, temps d'attente, temps de suivi sur un transport en retard, etc.)	5,300 heures
Pour les équipes de comptabilité (le suivi et contrôle financier)	500 heures
Total des heures consacrées à la gestion du transport de personnes	9,400 heures
Total des heures d'attente pour les patients	12,500 heures



Un désalignement des objectifs et intérêts.

Le RSSS.

1. Transports à l'heure
2. Payer le juste prix
3. Offrir une expérience de transport qui soit positive à sa clientèle
4. Avoir de la donnée de qualité pour supporter la prise de décision (ex. : meilleur moyen de transport, mutualisation post-covid)
5. Maîtriser les budgets de transport



Les transporteurs.

1. Respecter son contrat et livrer du transport
2. Gérer des revenus les plus élevés possibles
3. Pas avantage de fournir des données précises qui permettraient d'identifier les problématiques et l'application de pénalités
4. Industrie gérée très manuellement avec peu d'investissement dans la technologie
5. Le statu quo est confortable



Mettre très rapidement en place des solutions pleinement fonctionnelles sur la base d'informations partielles



Partage des résultats obtenus.



Vaccination + dépistage.



Problématique.



1. Nécessité de déployer très rapidement du transport pour répondre aux nouveaux besoins liés au dépistage et à la vaccination
2. Grande complexité à prendre en considération :
 - Les orientations du MSSS qui évoluent à tous les jours
 - Règles de manutention des vaccins strictes qui évoluent rapidement
 - Nombre de personnes à transporter non connu (vaccination volontaire)
 - Beaucoup de fluctuation dans la disponibilité des vaccins
 - Capacité de prise de rendez-vous et de vaccination des équipes
 - Capacité des véhicules en fonction des règles sanitaires
 - Nombreuses perturbations (annulations, ajouts ou retards dans les rendez-vous)



Vaccination + dépistage.

1

Décision stratégique d'impartir à l'externe toute la logistique et la complexité des activités temporaires liées à la pandémie (ex. transport, entreposage)

2

Définition des paramètres d'un mandat :

- Objectifs d'efficacité clairs
- Entente sur une grille de prix pour différents types de transports (ex. taxi, voiture, minivan, autobus, transport adapté) et heures d'accompagnement

3

Participation active de Netlift dans les rencontres du comité de vaccination, ce qui a permis :

- de réagir en temps réel aux nouvelles consignes et d'informer des implications de transport en amont des décisions finales;
- la mise en opérations des solutions en quelques heures suivant les rencontres

4

Reddition de compte journalière et recommandations sur le maintien ou l'ajustement des solutions



Réalisations et résultats.

Transport des employés vers les sites de vaccination (taxi et minibus)



Création des horaire des lignes d'autobus pour éviter les goulots au centre de vaccination



Communications et affichages clés en main



Gestion de la relation avec le transporteur d'autobus retenu par le CIUSSS

4379

employés transportés entre le 23 décembre 2020 et le 11 avril 2021





Réalisations et résultats.

Vaccination à domicile avec les équipes de soins à domicile



Réflexion sur le fonctionnement et l'opérationnalisation de la vaccination Moderna, qui comporte énormément de contraintes : maintien de la température, stabilité du vaccin, maximum de temps à l'extérieur de la fiole, en seringue, etc.



Optimisation des routes du personnel vaccinateur

1929

doses administrées
à domicile



“

Notre mandat de vaccination en soutien à domicile, avec les courts délais que nous avons et les attentes immenses envers nous, aurait été carrément impossible sans Netlift!

Sébastien Tran

Coordonnateur de l'aide à domicile,
Direction des services à domicile et de
proximité, CIUSSS-NIM



Réalisations et résultats.

Transport des équipes de vaccination mobile



Soutien aux équipes pour leurs besoins de transport variables, avec changements de dernière minute



Optimisation des types de véhicules selon les besoins des équipes



Gestion de la relation avec le transporteur d'autobus retenu par le CIUSSS

553 sites

visités entre le 5 janvier
et le 17 octobre 2021

“

Très bonne expérience. Une équipe à l'écoute qui s'assure de corriger les problématiques que nous soulignons et s'assure d'un suivi par la suite. Ma personne ressource (Jade) est d'une très grande aide, toujours de bonne humeur et surtout, prête à répondre et corriger les problèmes ou ajouts de dernière minute... Nos horaires changent parfois à la dernière minute et Netlift est toujours là pour nous supporter!

Amélie Thiffault

Coordonnatrice de vaccination mobile,
CIUSSSNIM



Réalisations et résultats.

Dépistage mobile et à domicile



Mise à la disposition de 4 véhicules et chauffeurs dédiés sur une période de 7 mois, 7 jours sur 7 (incluant toutes tâches connexes pour supporter les équipes)



Transport des échantillons de catégorie B vers le laboratoire



Mise à la disposition d'outils technologiques pour optimiser les routes et suivre les chauffeurs en temps réel

198

jours en opération

900

cliniques

75 000

prélèvements





Réalisations et résultats.

Transport psychosocial pour clientèle vulnérable



Réflexion sur le meilleur processus afin de permettre aux organismes communautaires de réserver un transport pour la vaccination de leur clientèle



Mise en place d'un formulaire de commande et d'un processus avec l'équipe de la centrale des transports



Partenariat avec le fournisseur de transport adapté du CIUSSS pour la bonne gestion et répartition des demandes de transport



J'ai toujours travaillé avec cette plateforme et elle répond à tous mes besoins, tout est simple et efficace.



Camille Normandin

Agente administrative, Service des transports, Direction logistique, CIUSSSNIM



37

usagers vulnérables
transportés par
transport adapté

53

usagers vulnérables
transportés par
taxis



Grands apprentissages sur la vaccination + le dépistage.



1. Tout le monde savait que Netlift gérait le transport; il n'y avait aucune ambiguïté.
2. Tellement positif comme expérience que le CIUSSS considère sérieusement utiliser la même formule pour la vaccination saisonnière.
3. La pandémie a forcé la discussion et à permis de tester très rapidement un partenariat qui se consolide.



La gestion courante des courses de taxi.



Problématique.



1. Un budget d'environ 500 000 \$ par année pour les courses de taxi
2. Un processus de commande ardu : longs temps d'attente au téléphone, impression de déranger en téléphonant aux compagnies de taxi, plusieurs suivis parfois nécessaires
3. Très difficile de réconcilier les coupons ou factures PDF envoyées
4. Pratiquement impossible de réaliser des analyses (manque d'information sur le kilométrage parcourus, heures réelles d'embarquement et de débarquement, les centres de coûts consommateurs, etc.)





Un aperçu de la solution.

Réservation en ligne.

- Commande d'un taxi pour un employé ou un patient de l'organisation
- Planification du trajet d'aller en fonction de l'heure de départ et possibilité de planifier le trajet du retour au même moment, en incluant le temps d'attente entre les deux trajets
- Champs détaillés dans les formulaires de réservation selon les besoins (ex. : besoin d'un accompagnateur, conditions spécifiques, notes)
- Possibilité de modifier un trajet avant le départ

Réserver un trajet

NOM DE L'EMPLOYÉ (OU CLIENT)

Katherine Brady

TÉLÉPHONE MOBILE OU ADRESSE COURRIEL

katherineb@entreprise.com

ORIGINE

484 Gwendolyn Extension Apt. 612

DESTINATION

9423 Yessenia Burgs

HEURE DU DÉPLACEMENT

Arriver à ▼

🕒 9:00 ▼

📅 29 janvier 2020 ▼

NOTE POUR LE CONDUCTEUR

Devant la porte du pavillon B.

Calculer le coût



Un aperçu de la solution.

Une visibilité claire sur les trajets.

- Visualisation des trajets à venir
- Détails sur le véhicule et le chauffeur effectuant chaque trajet
- Export facile de tous les trajets
- Une seule facture par période définie

The screenshot shows the netlift web application interface. The top navigation bar is blue with links for HOME, BOOK RIDE, RIDES, USERS, DRIVERS, PARKINGS, and REPORTS. On the right of the bar are icons for a bell and a user profile. Below the navigation bar, there's a section titled "Rides" with buttons for "Book ride" and "Import from database". A date range selector shows "28/11/2021" to "28/12/2022" with a "View" button and a checkbox for "Enable monitor mode". A search bar is on the right. The main content area displays a table of rides with columns: DATE, STATUS, CLIENT, DRIVER, FROM, TO, and NOTE. The table contains 10 rows of data, showing various ride statuses like "Not accepted", "Not assigned", and "Accepted".

DATE ↓	STATUS	CLIENT	DRIVER	FROM	TO	NOTE
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Not accepted	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	Pending assignment	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Not accepted	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	Pending assignment	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Not accepted	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	Pending assignment	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Not assigned	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	No driver assign Assign now	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Not assigned	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	No driver assign Assign now	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Accepted	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	Billy Dawson 514-832-9947 Re-assign	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Accepted	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	Billy Dawson 514-832-9947 Re-assign	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Accepted	Jane Doe 514-555-1212 by Joe Smith	Billy Dawson 514-832-9947 Re-assign	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte- Catherine, Montreal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more



Un aperçu de la solution.

Géolocalisation.

Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Not assigned	Brenda Bounne 514-555-1212 by Joe Smith	No driver assign Assign now	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more	***
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Accepted	Brenda Bounne 514-555-1212 by Joe Smith	Billy Grenier 514-555-1212 Re-assign	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In et enim ipsum. Fusce quis tincidunt ... Read more	***
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Accepted	Brenda Bounne 514-555-1212 by Joe Smith	Billy Grenier 514-555-1212 Re-assign	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum adipiscing elit quis tincidunt ... Read more	***
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Accepted	Brenda Bounne 514-555-1212 by Joe Smith	Billy Grenier 514-555-1212 Re-assign	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum adipiscing elit quis tincidunt ... Read more	***
Monday Dec 28, 2021 at 09:17	Accepted	Brenda Bounne 514-555-1212 by Joe Smith	Billy Grenier 514-555-1212 Re-assign	1500 McGill College Ave, Montreal, Quebec H3A 3J5, Canada	3755 Chem. de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal, QC H3T 1E2, Canada	Lorem ipsum adipiscing elit quis tincidunt ... Read more	***

Suivi de trajet

Dupliquer

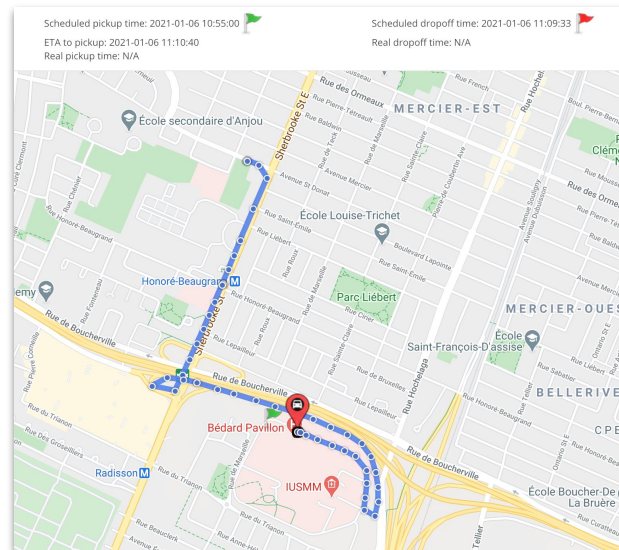
Modifier

Annuler

Dé-assigner le chauffeur

Changer status à : À venir

Changer statut à : Complété





Résultats.



Solution déployée chez les 'grands consommateurs' de taxi dans un premier temps



15 200 courses gérées avec la plateforme dans la dernière année



Les solutions technologiques existent et il est temps de les mettre au service des défis de logistique de transport.



Efficacité.

C'est plus rapide de commander les taxis; on peut créer le retour en même temps que l'aller et créer des récurrences; il y a moins d'erreur au niveau des adresses.

Autonomie.

Avec Diamond, on devait appeler pour faire des modifications, maintenant on peut tout faire sur la plateforme et c'est plus rapide.

Expérience des patients.

Notre patient sait d'avance à quelle heure son taxi arrive et en plus il a souvent le même chauffeur.

Qualité du service Netlift.

Netlift suit bien les trajets et appelle lorsque le chauffeur est en retard; réponse toujours rapide de Netlift.



Le cas de l'urgence de l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal.



Problématique.



1. Plusieurs transports entre Sacré-Coeur et le Pavillon Albert-Prévost (petites courses)
2. Peu de taxis dans le quartier
3. Des délais d'attente qui peuvent souvent aller jusqu'à 1h30
4. Des patients affectés négativement par l'attente





Réalisations et résultats.



Déploiement d'une plateforme centralisée



Ajustement du moment où la commande de transport est demandée



Ajout d'une fonctionnalité de trajets allers-attente-retours

“

C'est extraordinaire !

— **Josée Simard**

Chef, Urgence de l'Hôpital du Sacré-Coeur de
Montréal, CIUSSS-NIM

12 mins

Temps moyen entre la commande d'un taxi et son arrivée au point d'embarquement,
dans 90 % des cas, depuis le déploiement de la solution le 6 mai 2021



Autres travaux en cours.



Problématique.

Transport adapté.

1. 2,5M \$ par année en transport adapté
2. Retards importants
3. Aucune vue en temps réelle du statut d'un transport, ce qui nécessite de nombreux suivis téléphoniques
4. Manque de données sur le retards pour réclamer les pénalités aux transporteurs
5. Double facturation pour certains transports inter CIUSSS/CISSS





Problématique.



Soins à domicile.

1. Une vieillissement de la population et donc une augmentation des SAD
2. Une difficulté à attirer et retenir les talents
3. L'accès à une voiture est souvent obligatoire
4. Le % de temps à non-valeur ajoutée (perte) est important : gestion des horaires, déplacement et recherche de stationnement, préparation du matériel patient, gestion des karkex



Partage des apprentissages qui
ont permis de naviguer dans le
changement.



Définir l'innovation.



L'innovation est la mise en œuvre réussie
d'idées créatives au sein d'une organisation.



Amabile & Pratt, 2016



Comment innover et faire arriver les choses.

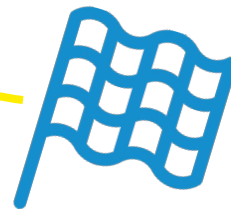
On mange un éléphant une bouchée à la fois !!



Voir grand

Avancer rapidement

Faire de petits pas





Forcer la discussion pour faire arriver l'innovation.



1

Cibler les équipes avec les plus grandes problématiques (qui représentent des gains faciles et rapides)

2

Forcer la rencontre avec les équipes cliniques (ex. Jean-Talon)

3

Solution extrêmement simple et clé en main (2h pour la 1ère rencontre, formation et solution pleinement fonctionnelle)

Une solution déployée en 2 h a permis de réduire les temps d'attente de 80 %



Choisir dans quel domaine bâtir de l'expertise.

Il est irréaliste de croire que l'innovation va provenir des équipes internes pour tous les domaines de la logistique.



Pour d'autre services, tel que :

- Transport inter-sites de biens
- Transport inter-sites de clients

L'innovation va devoir venir de partenaires d'affaires.

Le CIUSSS NIM a identifié ses services clés pour une direction logistique de santé de classe mondiale.



D'un point de vue approvisionnement; comment le CIUSSS NIM a réussi à acheter de l'innovation.

Pandémie.

1. Mandat très clair
2. Banque d'heures et tarifs de transports
3. Approche cost plus (hybride)

Activités courantes de logistique de transport.

1. Estimation des gains en amont
2. Confirmation du ROI post-phase





Un fournisseur peut être
un partenaire.



Quelle est la définition
d'un vrai partenaire?



Quelle a été la plus grande valeur observée dans ce partenariat ?



Qu'est-ce qui t'a donné confiance dans
ce partenaire pour que vous
débutiez la relation ?



Pourquoi est-ce un bon momentum
pour créer des partenariats avec des
fournisseurs?



Questions et échanges.



Contacts.

Christine Bertrand

CFO + COO, Netlift
christine@netlift.me
514.244.7045

Martin Nijdam

Directeur adjoint à la logistique du
CIUSSS NIM
martin.nijdam.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

