Héma Québec
SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

Circulaire
TISSUS HUMAINS

# MESSAGE IMPORTANT
## DÉLAI SUR COMMANDES PROVENANT DES ÉTATS-UNIS

2 octobre 2025

**AUX RESPONSABLES DE L'APPROVISIONNEMENT**
**AU PERSONNEL INFIRMIER ET MEMBRES DU PERSONNEL DU BLOC OPÉRATOIRE**
**AUX ACHETEUSES ET ACHETEURS ET/OU AGENTES ET AGENTS D'APPROVISIONNEMENT**

Mesdames, Messieurs,

Nous souhaitons vous informer qu'une panne a affecté le système informatique des douanes canadiennes du 29 septembre au 1e octobre, affectant le temps de livraison des **produits importés des États-Unis** temporairement. Bien qu'un plan de contingence ait été déployé, le traitement des envois demeure extrêmement limité, entraînant un blocage important des commandes.

Des **délais supplémentaires** sont à prévoir sur les commandes ouvertes et toutes nouvelles commandes. Soyez assurés que nous collaborons étroitement avec les autorités gouvernementales pour prioriser les commandes de tissus humains afin d'atténuer les impacts dans la mesure du possible pour le réseau.

Nous souhaitons rappeler l'importance pour les établissements de santé de maintenir un **stock de sécurité de 1-2 semaines sur les produits à forte vélocité**, permettant ainsi de pallier tout impact mineur au niveau de l'approvisionnement, tel que vécu présentement.

Dans l'intervalle, l'équipe du service à la clientèle demeure disponible pour répondre à vos questions par courriel à l'adresse suivante tissus@hema-quebec.qc.ca ou par téléphone au 1 800 267-9711, poste 2510.

***Original signé par :***
Amaury Doger de Speville
Directeur stratégie d'acquisition des tissus humains

c. c. M. Etienne Fissette, directeur de l'exploitation des tissus humains
Mme Marie-France Champigny, cheffe de la transformation des tissus humains et service à la clientèle



4045, boulevard de la Côte-Vertu, Montréal (Québec) H4R 2W7
Téléphone : 514 832-5000 Télécopieurs : 514 904-8350 | 1 866 811-9465

1070, avenue des Sciences-de-la-Vie, Québec (Québec) G1V 5C3
Téléphone : 418 780-4362 Télécopieur : 1 866 811-9465