Héma Québec

SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

État de la situation - Tissus humains

Mise à niveau sur les services et produits

Amaury Doger de Speville, directeur stratégies d'acquisition des tissus humains

Étienne Fissette, directeur de l'exploitation des tissus humains

Anne Tessier, directrice marketing développement et expérience client - centres hospitaliers

Novembre 2025



Ordre du jour

1. Mise à jour sur le mandat de distributeur unique de tissus humains (DUTH) d'Héma-Québec
2. Mise à jour sur le service à la clientèle
3. Modes de communication stratégique
4. Outils et guides pratiques
5. Performance de l'approvisionnement
6. Liste tarifaire

« Très belle équipe, toujours disponible et répond rapidement. Entièrement satisfait. »

« Il y a parfois des difficultés sur le lieu de livraison, les livreurs vont directement au bloc ou à la banque de sang, mais ils devraient passer par la réception des marchandises. Parfois la commande est livrée au nom du chirurgien qui n'est pas toujours sur place, contrairement à la réception des marchandises. »

« Nous aurions aimé avoir plus d'information sur les différents délais lors de commande. »

Depuis le 2 décembre 2024 ...

« Your staff are lovely to work with! »

« Il est extrêmement difficile de se retrouver dans la liste des produits (prix) par rapport aux anciens codes des fournisseurs précédents. Les descriptions ont changé, les codes ne sont pas les mêmes, on ne se retrouve pas du tout »

« J'ai toujours de bons services lors de mes questionnements. Le personnel est attentionné et compétent. »

Mise à jour – Service à la clientèle

HémaQuébec

Notre équipe du service à la clientèle tissus humains

Superviseure



Claudie-Ann Michaud Tremblay

Spécialistes relation client



Isabelle Tremblay



Lise-Ann Cloutier

Agents au service à la clientèle



Etienne Joubert



Anne-Marie Brissette

HémaQuébec

Notre équipe du service à la clientèle tissus humains

Principales responsabilités

- 1ère ligne de communication entre Héma-Québec et la clientèle
- Recevoir et traiter les commandes clients
- Répondre aux questions sur les produits (disponibilité, équivalences ou substituts)
- Gestion opérationnelle des tissus oculaires (allocation, offre, import, etc.)
- Documentation des effets indésirables, plaintes, retraits et rappels

Notre équipe d’approvisionnement des tissus humains

Principales responsabilités

- Responsable de la chaîne d’approvisionnement des tissus humains (gestion des fournisseurs, des contrats, gestion des inventaires, gestion logistique)
- Planifier les besoins actuels et futurs du réseau
- Gestion du catalogue de produits
- Coordination de la résolution d'enjeux et des initiatives d’amélioration avec le réseau
- Questionnements spécifiques avec les fournisseurs



Karyne Bigras
Gestionnaire principal de produits tissus humains



Alexandra Bottex
Gestionnaire principal de produits tissus humains



Jade Tran-Nguyen
Gestionnaire de produits tissus humains



Lee-Ann McKinnon
Gestionnaire de produits tissus humains

HémaQuébec

Modalités de commande et de livraison

HEURES NORMALES D'OPÉRATION

- 7h30 à 16h30 du lundi au vendredi
- Service de garde 24/7 téléphonique pour les **urgences** seulement



HEURES DE TOMBÉE POUR LA PRISE DE COMMANDE

- Les commandes reçues **avant 15 h** seront généralement livrées en **48 heures**
- Les commandes reçues **après 15 h** seront généralement livrées en **72 heures**
- Particularités :
  - ADM (AlloDerm) : heure de tombée à **midi** (plutôt que 15h).
  - Cartimax : durée de l'emballage de 72 h maximum. Les commandes reçues les jeudis et les vendredis sont expédiées les lundis.

PARTICULARITÉS POUR LES RÉGIONS ÉLOIGNÉES (notamment la Gaspésie)

- Les problématiques de transporteurs sont prises en charge. Solution à venir.

Modalités de commande et de livraison

Demande de livraison < 24 heures pour des produits achetés non stockés à Héma-Québec

- Bien qu'il arrive qu'une commande puisse être livrée en deçà de 24 heures, Héma-Québec ne peut garantir un tel délai.
- Nous constatons plusieurs demandes de livraison en urgence pour des produits dont les dates d'expiration sont très longues.

Liste d’équivalences codes Héma-Québec vs codes fournisseur

- La liste d’équivalences est disponible sur demande.
- Format Excel qui vous permet de vous bâtir un outil de travail sur mesure.

Boîtes courriel

Adresse tissushumains@hema-quebec.qc.ca

- Créée dans le cadre du projet DUTH pour communiquer avec les parties prenantes du réseau de la santé.
- Permet de recevoir des questions directement en lien avec le mandat DUTH.
- Vigie par les gestionnaires. Prise en charge **moins rapide**.
- Utilisée pour certaines circulaires d'information et État de la situation :
  - Ajouts et discontinuations de produits
  - Bilan annuel des effets indésirables
- Confusion avec l'adresse tissus@ (réception de commande).

Adresse tissus@hema-quebec.qc.ca

- Pour les commandes, la disponibilité des produits ou questions spécifiques sur des produits.
- Rapports d'implantation
- Vigie par le service clientèle. Prise en charge **rapide**.

Boîtes courriel

Adresse osteochondral@hema-quebec.qc.ca

Pour transmettre :

- les requêtes de greffons frais
- l'imagerie du patient nécessaire à la sélection du greffon

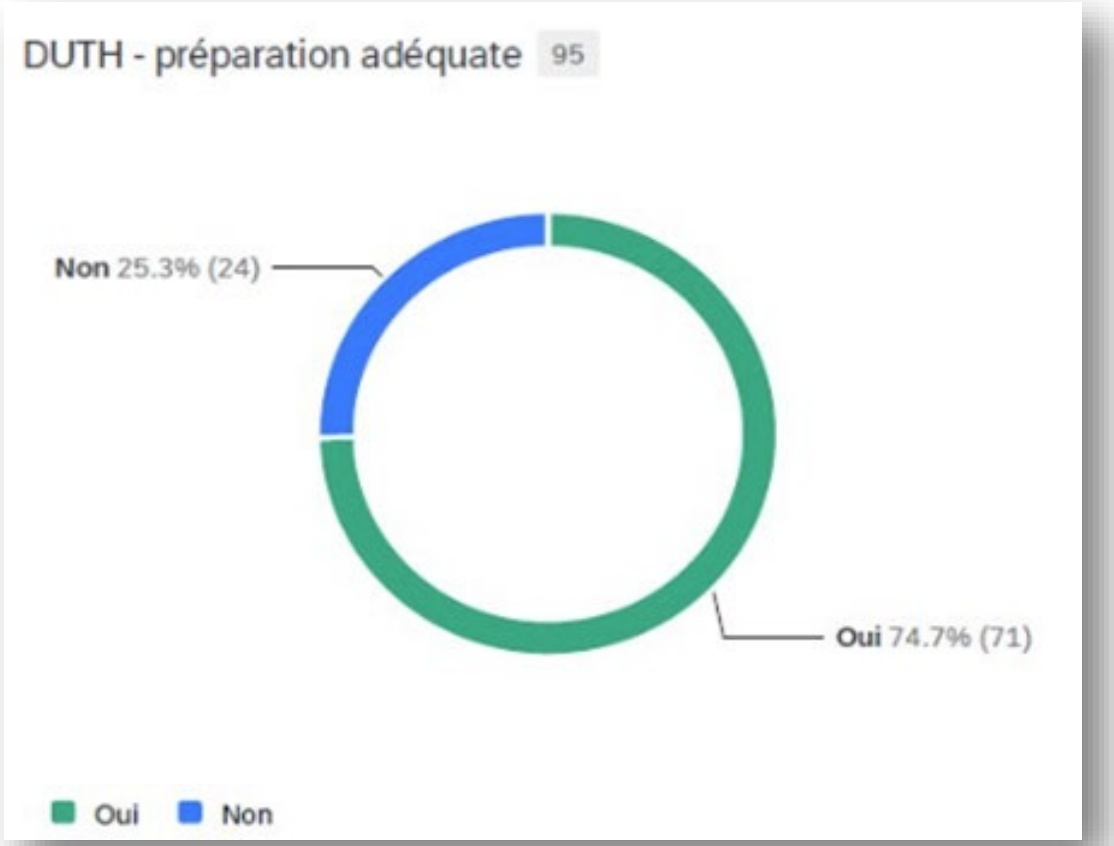


Modes de communication stratégique

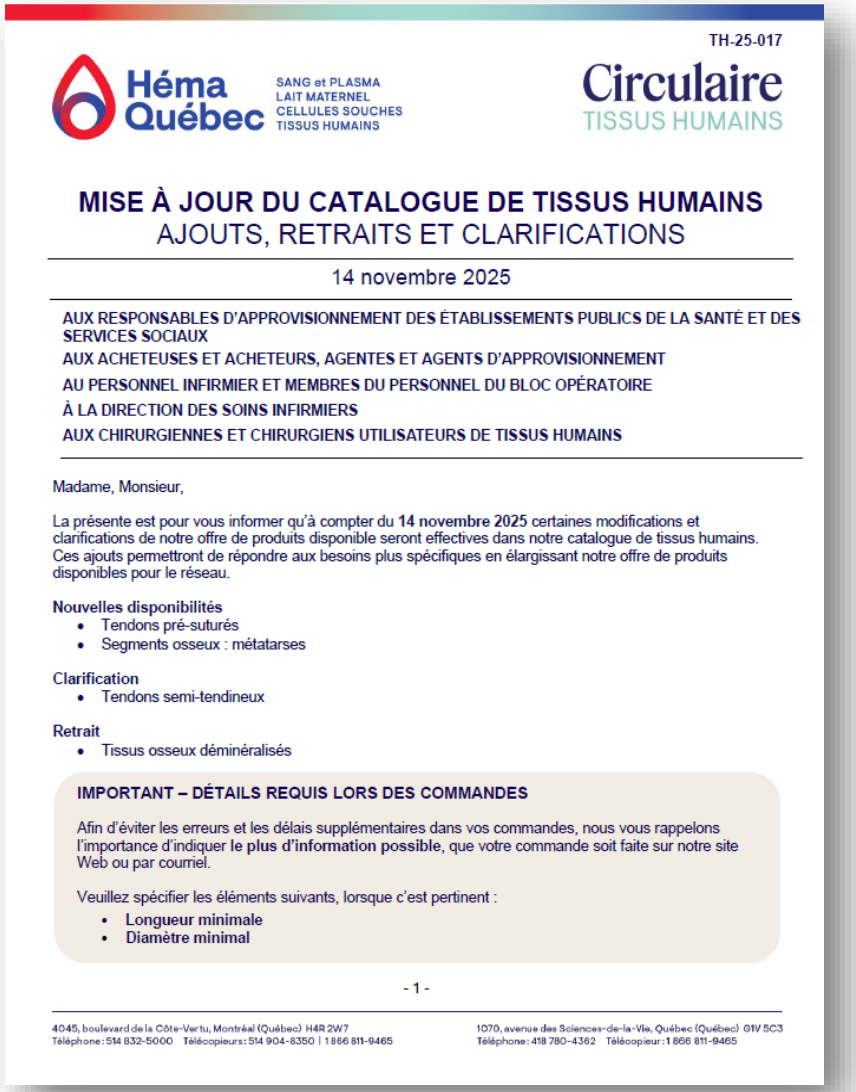
HémaQuébec

Modes de communication – **Retour sondage satisfaction**

- Satisfaction du service à la clientèle - Courtoisie :
  92% des répondants
- Capacité à répondre entièrement aux questions :
  87% des répondants
- Informations sur les équivalences de produits - Insatisfaits :
  31 % des répondants
- Connaissance du site Web :
  49,5% des répondants ne connaissent pas le site.
- Communication concernant les problématiques - Satisfaits :
  93,9% des répondants



Modes de communication - **Circulaires d'information**



TH-25-017

Héma Québec — SANG et PLASMA, LAIT MATERNEL, CELLULES SOUCHES, TISSUS HUMAINS

Circulaire
TISSUS HUMAINS

MISE À JOUR DU CATALOGUE DE TISSUS HUMAINS
AJOUTS, RETRAITS ET CLARIFICATIONS

14 novembre 2025

AUX RESPONSABLES D'APPROVISIONNEMENT DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
AUX ACHETEUSES ET ACHETEURS, AGENTES ET AGENTS D'APPROVISIONNEMENT
AU PERSONNEL INFIRMIER ET MEMBRES DU PERSONNEL DU BLOC OPÉRATOIRE
À LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS
AUX CHIRURGIENNES ET CHIRURGIENS UTILISATEURS DE TISSUS HUMAINS

Madame, Monsieur,

La présente est pour vous informer qu'à compter du **14 novembre 2025** certaines modifications et clarifications de notre offre de produits disponible seront effectives dans notre catalogue de tissus humains. Ces ajouts permettront de répondre aux besoins plus spécifiques en élargissant notre offre de produits disponibles pour le réseau.

Nouvelles disponibilités
- Tendons pré-suturés
- Segments osseux : métatarses

Clarification
- Tendons semi-tendineux

Retrait
- Tissus osseux déminéralisés

IMPORTANT – DÉTAILS REQUIS LORS DES COMMANDES

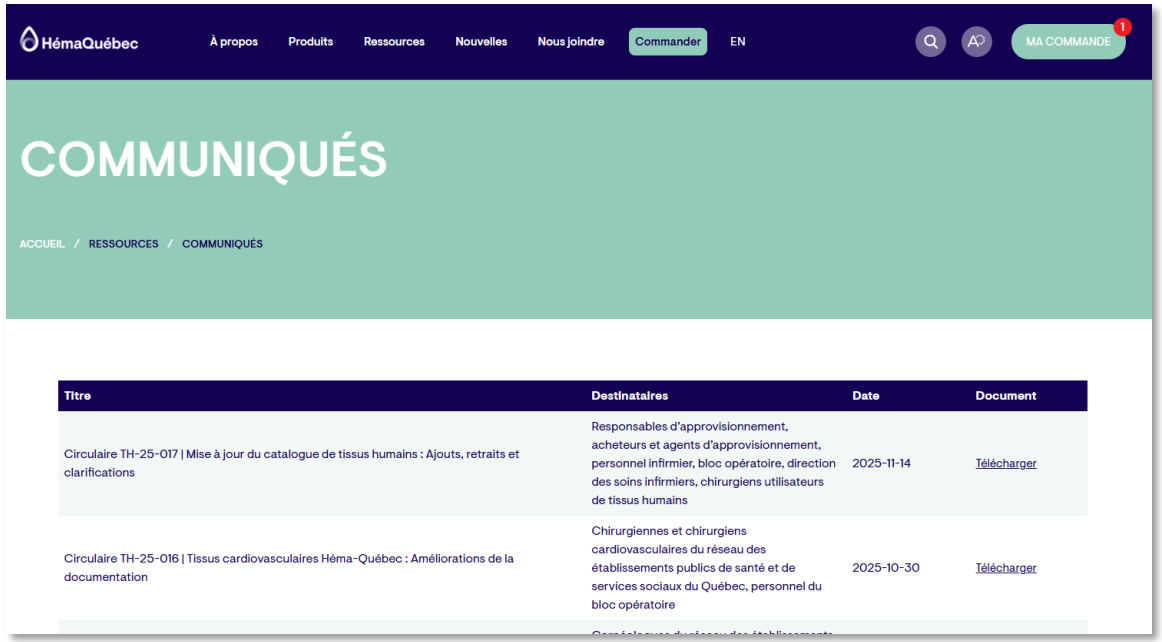
Afin d'éviter les erreurs et les délais supplémentaires dans vos commandes, nous vous rappelons l'importance d'indiquer **le plus d'information possible**, que votre commande soit faite sur notre site Web ou par courriel.

Veuillez spécifier les éléments suivants, lorsque c'est pertinent :
- **Longueur minimale**
- **Diamètre minimal**

- 1 -

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



Site Web :

https://catalogue-tissushumains.hemaquebec.ca/ressources/communiques/

Modes de communication - **Site Web**

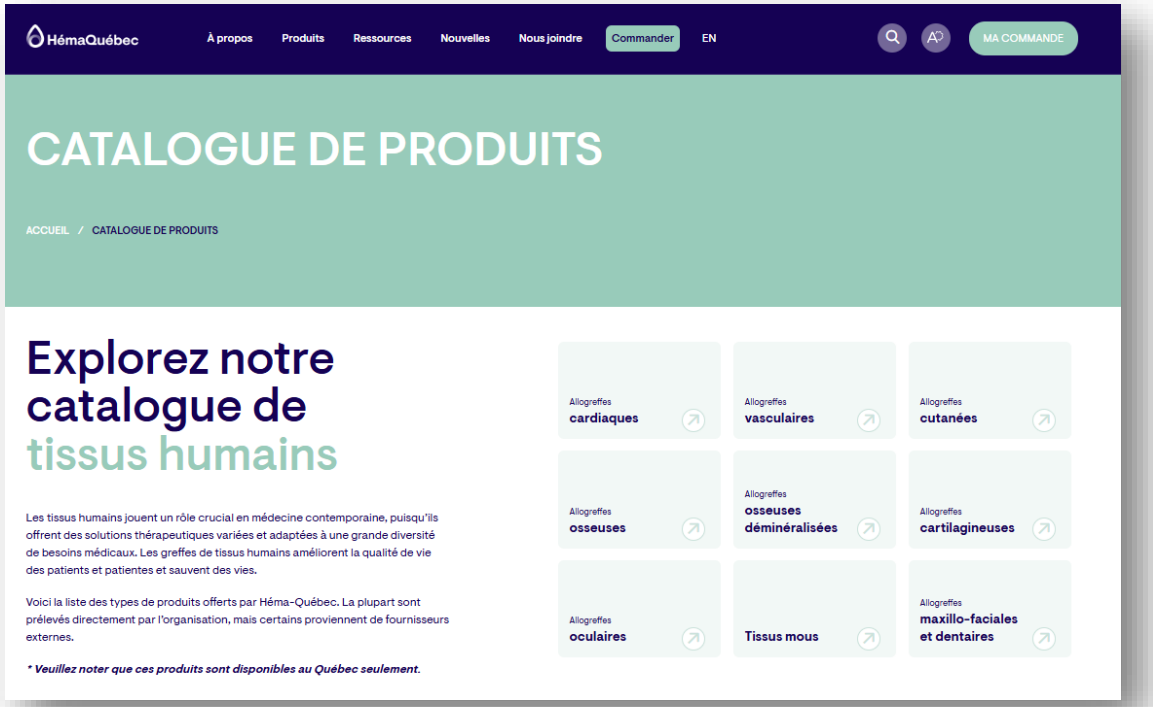


- Accès à l'information
- Facilité de commande
- Clarté du processus
- Support rapide

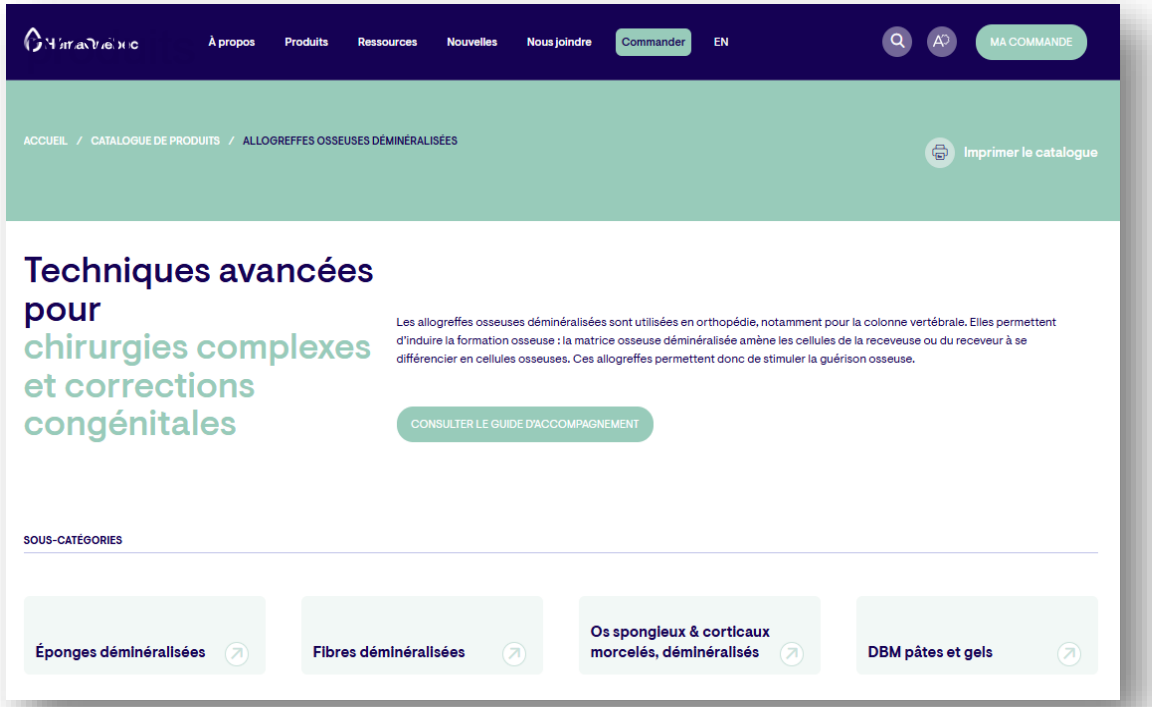
ACCÉDEZ AU SITE WEB!

Modes de communication - **Site Web**

9 catégories produits

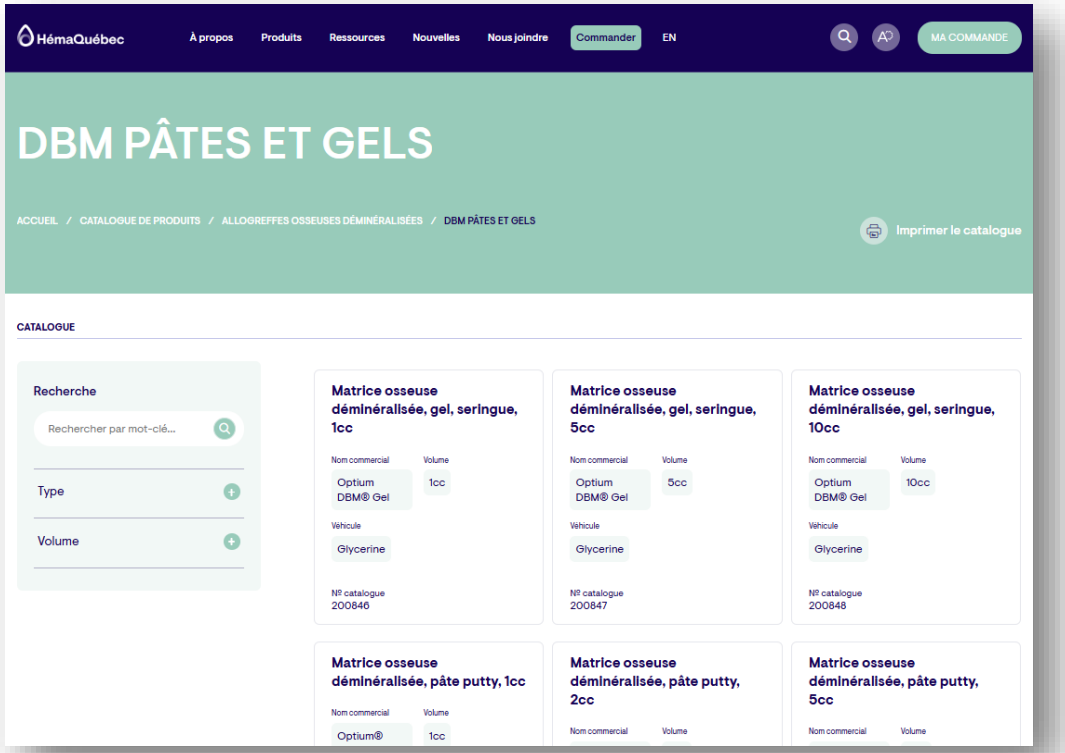


Guide et support par catégorie

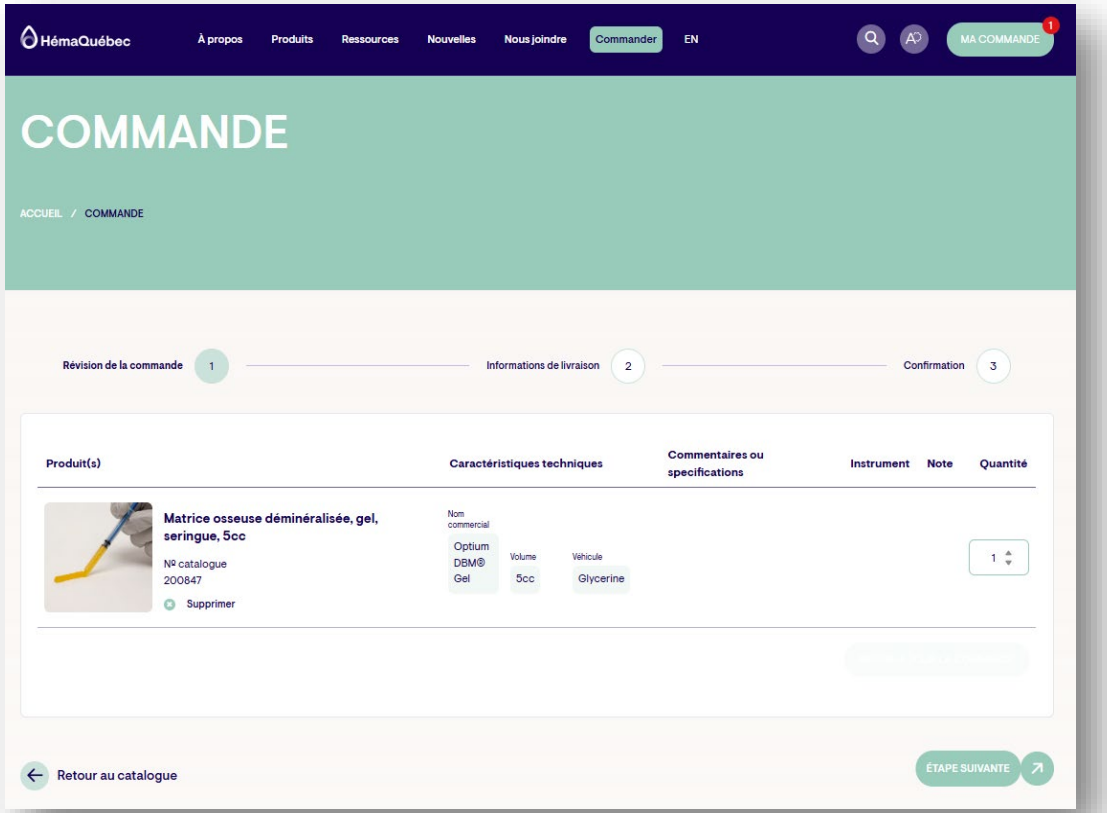


Modes de communication - **Site Web**

Recherche par critères



Commande simple et intuitive



Modes de communication - **Formulaire de contacts**



Abonnez-vous à notre liste de distribution!

Pour ne rien manquer des nouvelles concernant le secteur des tissus humains d'Héma-Québec, remplissez le formulaire ci-dessous.

« * » indique les champs nécessaires

Prénom *

Nom *

Adresse courriel *

Telephone

Centre hospitalier ou clinique *

Centre intégré de santé / Centre universitaire de santé *

Veuillez faire un choix.

Fonction *

Veuillez faire un choix.

Secteur d'activité *

Veuillez faire un choix

Quel(s) type(s) d'allogreffes vous concerne? *

Cochez toutes les catégories d'allogreffes qui vous concernent.

- Cardiaques
- Vasculaires
- Cutanées
- Osseuses
- Osseuses déminéralisées
- Cartilagineuses
- Oculaires
- Tissus mous
- Maxillo-faciales et dentaires

Consentement

En remplissant ce formulaire, vous confirmez avoir pris connaissance de notre Politique de confidentialité et acceptez que vos renseignements personnels soient collectés, utilisés et conservés conformément aux conditions qui y sont énoncées : https://www.hemaquebec.ca/confidentialite.

J'accepte la politique de confidentialité.

ENVOYER

- Collecter des informations de contact
- Identifier le profil de l'utilisateur
- Obtenir le consentement
- Cibler les communications

nous-joindre/abonnez-vous

Outils et guides pratiques

HémaQuébec

Outils et guides pratiques

Depuis le lancement du mandat de distributeur unique de tissus humains (DUTH), Héma-Québec a déployé des efforts afin :

- de stabiliser et d'optimiser la chaîne d'approvisionnement;
- d'ajuster l'offre de produits en fonction des besoins du réseau;
- d'ajuster l'offre de service (lorsque possible), afin de mieux accompagner le réseau.

Nous travaillons dans un objectif d'amélioration continue et de déploiement de bonnes pratiques dans le réseau afin d'optimiser l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Outils et guides pratiques

Dans cet optique d'amélioration continue, nous avons développé plusieurs outils et guides afin de mieux vous accompagner, et revu certains éléments :

- Partage de la **liste d'équivalences** (codes de produits Héma-Québec vs les codes de produits fournisseurs)
- Partage de la **liste tarifaire** incluant tous les codes produits Héma-Québec

- Guide d'accompagnement sur la réception et l'entreposage des **membranes amniotiques** de Biotissue (Amniograft)



Labtician – Amniograft
(membranes amniotiques)

INSTRUCTIONS POUR LA RÉCEPTION ET L'ENTREPOSAGE

Avant l'ouverture de la boîte

Assurez-vous d'avoir un thermomètre pour vérifier la température intérieure de la boîte.

À la réception de la boîte

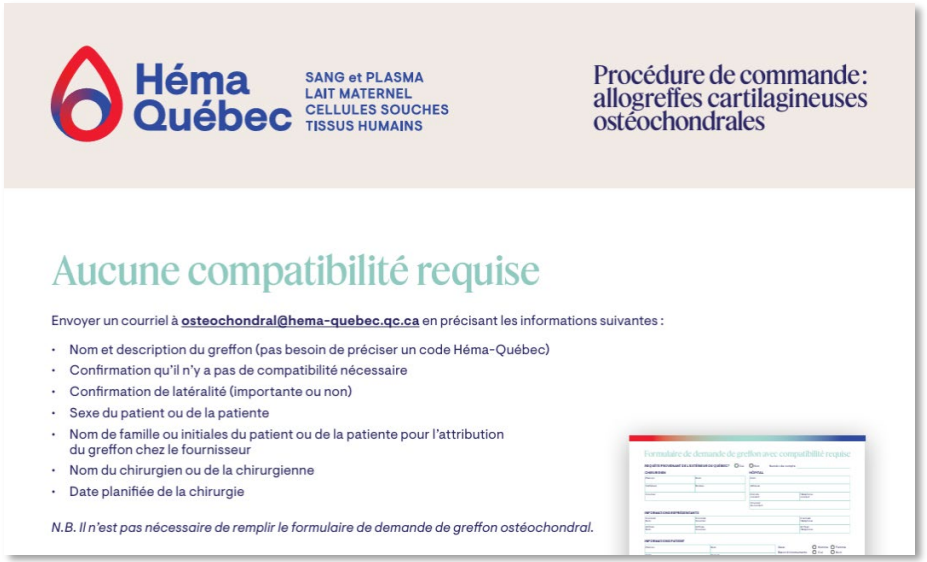
1 Vérifiez que la date et l'heure d'expiration de la boîte ne sont pas dépassées. Elles sont inscrites à l'extérieur de la boîte, comme vous pouvez le voir sur la photo ci-dessous.

2 Vérifiez que la boîte n'est pas endommagée.

Outils et guides pratiques

- Guide et formulaire pour le processus de commandes **ostéochondrales** (greffes fraîches)
  - Procédure de commande
  - Formulaire de demande de greffon avec compatibilité
  - Courriel : osteochondral@hema-quebec.qc.ca

* Champs éditables *



Héma Québec
SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

Procédure de commande: allogreffes cartilagineuses ostéochondrales

Aucune compatibilité requise

Envoyer un courriel à **osteochondral@hema-quebec.qc.ca** en précisant les informations suivantes :

- Nom et description du greffon (pas besoin de préciser un code Héma-Québec)
- Confirmation qu'il n'y a pas de compatibilité nécessaire
- Confirmation de latéralité (importante ou non)
- Sexe du patient ou de la patiente
- Nom de famille ou initiales du patient ou de la patiente pour l'attribution du greffon chez le fournisseur
- Nom du chirurgien ou de la chirurgienne
- Date planifiée de la chirurgie

N.B. Il n'est pas nécessaire de remplir le formulaire de demande de greffon ostéochondral.



Formulaire de demande de greffon avec compatibilité requise

REQUÊTE PROVENANT DE L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC? ○ Oui ○ Non Numéro de compte

CHIRURGIEN

Prénom	Nom
Cellulaire	Bureau
Courriel	

HÔPITAL

Nom	
Adresse	
Nom du contact	Téléphone contact
Courriel du contact	

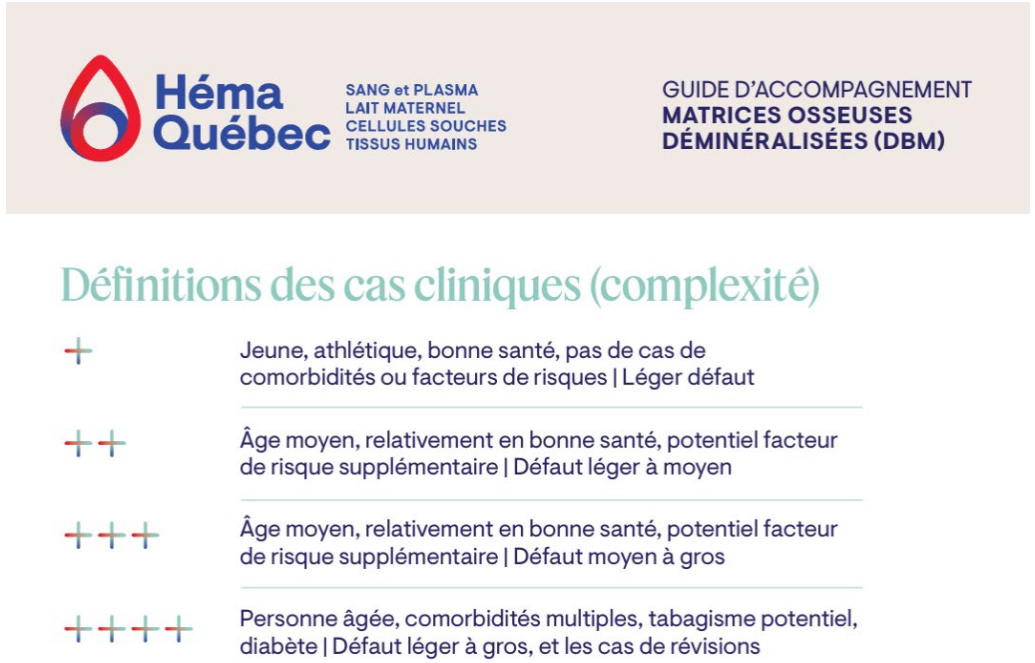
INFORMATIONS REPRÉSENTANTS

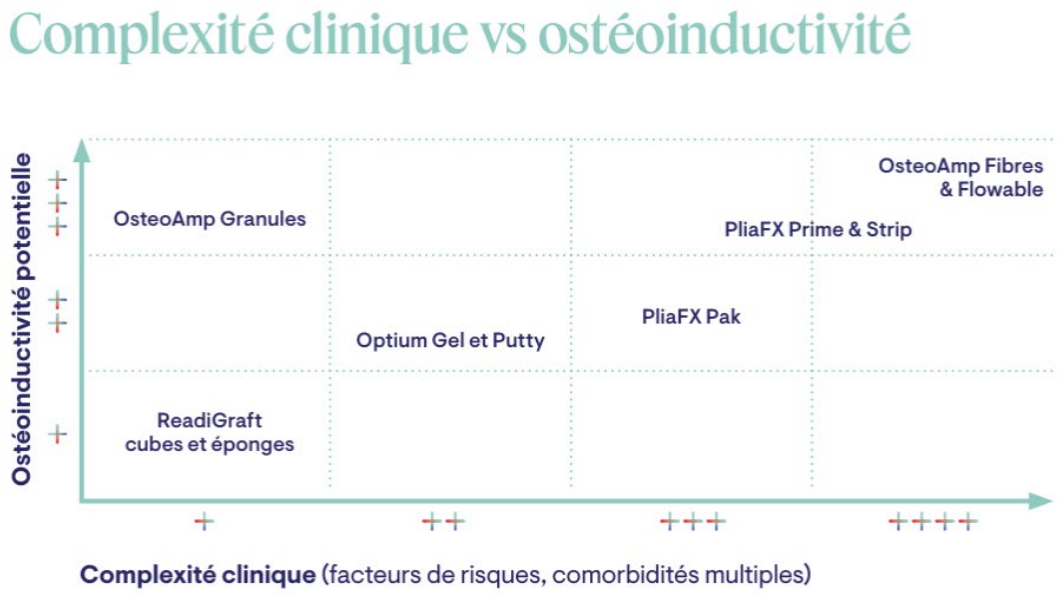
Conmed Nom	Conmed Courriel	Conmed Téléphone
Arthrex Nom	Arthrex Courriel	Arthrex Téléphone

Outils et guides pratiques

Guide d'accompagnement : **matrices osseuses déminéralisées** (DBM)

- Clarification de l'offre de produits d'Héma-Québec,
- Aide à la sélection de produits en fonction de la complexité chirurgicale et du niveau d'osteoinductivité recherché





Outils et guides pratiques

Politique de **retour des blocs taillés (*dowels*)**



Héma Québec

SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

Politique de retour des blocs taillés (*dowels*)

CRITÈRES POUR LE RETOUR CONFORME DES BLOCS TAILLÉS (*DOWELS*) DE LIFENET HEALTH

Héma-Québec se réserve le droit de refuser l'octroi d'un crédit si les conditions de la présente politique ne sont pas respectées ou si le fournisseur juge que l'allogreffe retournée est endommagée.

- Le retour doit être **préalablement autorisé par Héma-Québec**. Héma-Québec coordonne le retour et fournit toute la documentation nécessaire, incluant le numéro d'autorisation de retour (RMA).
- L'allogreffe doit être retournée dans son **emballage d'origine**, qui doit être intact et non ouvert, avec son étiquette d'origine et sa notice (insert) intactes. L'allogreffe ne doit pas être expirée ni présenter de signe d'altération.
- Le retour doit être demandé dans les **30 jours suivant la réception** par l'établissement.
- Une fois l'allogreffe reçue et jugée conforme par le fournisseur, une note de crédit sera émise par Héma-Québec.

Outils et guides pratiques

À VENIR

Guide sur les **matrices dermiques acellulaires** (ADM)

- Clarification de l'offre de produits d'Héma-Québec dans ce segment suite à l'ajout de nouveaux produits dans le catalogue
- Clarification du degré d'équivalence entre les produits



Performance de l’approvisionnement

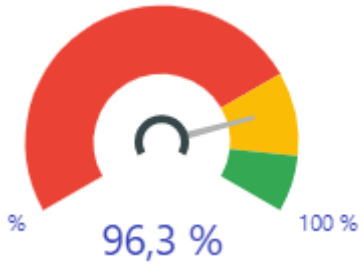
HémaQuébec

Performances de l’approvisionnement des tissus

Nous suivons rigoureusement l’approvisionnement des tissus dans le réseau afin d’assurer un haut taux de service à nos clients.

KPI depuis le début du mandat DUTH (2 décembre 2024)

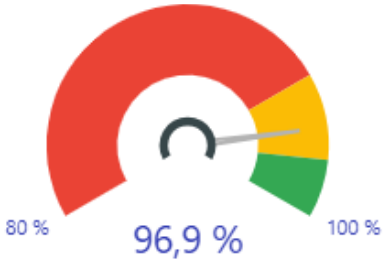
LIVRAISON À TEMPS



TEMPS DE CYCLE



DISPONIBILITÉ



- **Livraison à temps** = % de commandes livrées dans les délais commis par HQ (72 heures) ou selon la date demandée par le client (lorsqu’acceptée par HQ)
- **Temps de cycle** = Délai moyen en jour entre la réception de la commande client à la livraison au centre hospitalier
- **Disponibilité** = % des produits disponibles au moment de la commande

Des actions correctives sont travaillées avec les fournisseurs lorsqu’il y a des écarts : ajustement des stocks de sécurité, des routes logistiques, etc.

La performance est aussi indirectement impactée par la façon dont les commandes sont placées chez Héma-Québec (consolidation, urgence, etc.)

Liste tarifaire

HémaQuébec

Liste tarifaire 2026-2027



Une nouvelle liste tarifaire entrera en vigueur le 1er avril 2026, et sera publiée en décembre.

Les défis rencontrés et les initiatives depuis le début du mandat de distributeur unique de tissus humains :

1. **Approvisionnement :** Une pression plus grande qu'anticipée sur l'approvisionnement de certains produits (dynamique de marché, rareté, ruptures, etc.)
2. **Optimisation :** Une optimisation continue de notre chaîne d'approvisionnement et de nos stratégies afin de réduire les risques de rupture pour le réseau lors de certains changements et turbulences dans le marché.

Liste tarifaire 2026-2027

- **Héma-Québec est une société d'état sans but lucratif.**

- **Rappel des éléments clés exerçant une influence sur la liste tarifaire** :
  - Stratégie d'approvisionnement entre la banque de tissus d'Héma-Québec et les fournisseurs externes afin de réduire les risques au niveau de l'approvisionnement → Optimisation des niveaux d'autosuffisance des produits critiques
  - Dynamique de marché et proratas d'approvisionnement entre les sources externes
  - Le maintien des standards qualité et de conformité à la réglementation en vigueur
  - La volumétrie (faible ou élevée selon les produits et les sources)
  - La stérilisation des produits (irradié vs aseptique)
  - Couverture des frais opérationnels d'Héma-Québec dans l'exercice du mandat de distributeur unique de tissus humains

Liste tarifaire 2026-2027

Les ajustements sur nos tarifs pour l'exercice 2026-2027 :

- **Impact de l'inflation :** hausse limitée de 1.25% sur l'ensemble des produits (vs les 1.8% autorisés par le ministère)
- **Impacts ciblés :** Ratios d'approvisionnement différents entre les différentes sources vs les hypothèses initiales en raison des stratégies d'approvisionnement déployées pour limiter les risques de rupture (valves) et la dynamique de marché :
  - cornées
  - valves pulmonaires
  - certains produits vasculaires
  - peau superficielle

Liste tarifaire 2026-2027

Nos objectifs :

- Sécurité d'approvisionnement
- Qualité des produits et traçabilité : contrôle rigoureux sur le système qualité
- Maintenir autant que possible un délai de livraison court (24 à 72 heures) pour l'ensemble des tissus distribués
- Des prix inférieurs ou égaux au marché


HémaQuébec