



Healthcare Logistics & Innovation

Un évènement Pharma Logistics Club

23 & 24 juin 2026

Lyon // CITÉ INTERNATIONALE

TIPS
TRANSPORT
INTERNATIONAL
PHARMA
SEMINAR



DROM COM : Gestion des urgences



23 & 24 juin 2026

Lyon // CITÉ INTERNATIONALE

TIPS
TRANSPORT
INTERNATIONAL
PHARMA
SEMINAR

Introduction

Gestion des urgences dans les DROM COM

Assurer la continuité territoriale malgré :

- Éloignement géographique
- La diversité des infrastructures
- Les contraintes règlementaires ou encore les aléas climatiques qui complexifient fortement les opérations

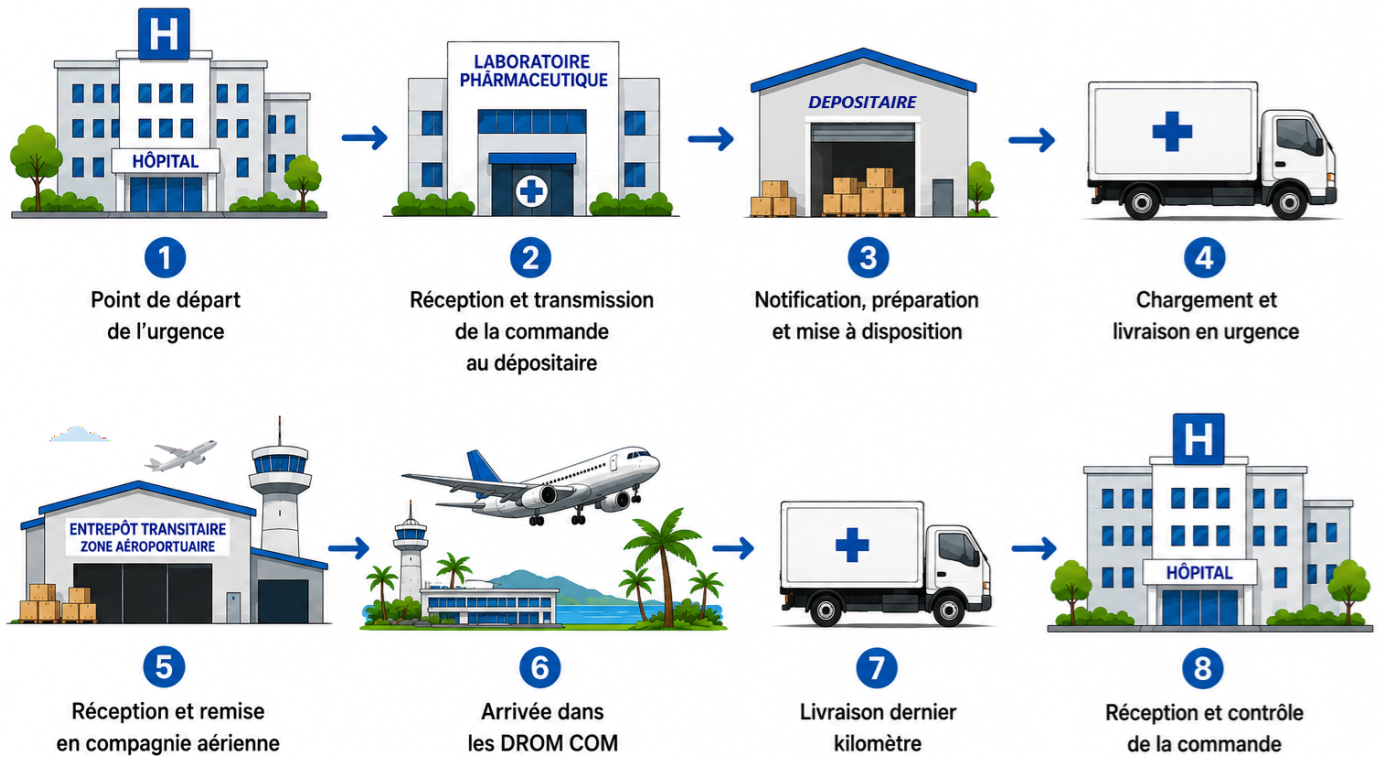
Dans ces situations, la performance ne repose plus uniquement sur la robustesse des processus de la supply chain mais sur :

- La capacité collective à réagir vite,
- Coordonner efficacement les acteurs et à prendre les bonnes décisions dans un temps contraint.



Sommaire

- Hôpital (déclencheur)
- Laboratoire
- Dépositaire
- Commissionnaire de transport
- Compagnie aérienne et GSA
- Hôpital





Participants



Christophe Renard
Responsable Logistique & Distribution
Boehringer Ingelheim Animal Health



Amaury BOUTIN
Pharmacien – Référent Healthcare Groupe
SIFA Healthcare



Isabelle HOAREAU RAMON
Pharmacien Hospitalier - GHER
Vice-Présidente PharmApprOM



Caroline FIJALKOWSKI
Pharmacien Hospitalier
Présidente PharmApprOM



Paul BEYOU
Pharmacien Responsable
Novo Nordisk



Myriam OLIVAIN
Responsable du Service Clients
Movianto



Patrick RIVET
Directeur Transport
Movianto



Claire EMICA BURY
Sales Executive
Aerocargo



Hôpital : point de départ de l'urgence



1

Point de départ de l'urgence

2

Réception et transmission de la commande au dépositaire

3

Notification, préparation et mise à disposition

4

Chargement et livraison en urgence

5

Réception et remise en compagnie aérienne

6

Arrivée dans les DROM COM

7

Livraison dernier kilomètre

8

Réception et contrôle de la commande



Gestion des Urgences Pharmaceutiques dans les DROM-COM

L'isolement géographique, la dépendance aux importations, les délais variables et les contraintes climatiques rendent les urgences plus fréquentes, complexes et longues.

Typologie des urgences

Approvisionnement

- Rupture de stock
- Retard de livraison
- Contingentement fournisseur
- Erreur de livraison

Produits

- Retrait de lot
- Rupture chaîne du froid
- Produit endommagé
- Stock périmé

Besoins cliniques

- Besoin non référencé
- Indication sans alternative
- Épidémie, afflux patients

Point clé : En outre-mer toute urgence est une combinaison de pression clinique et de contrainte logistique. L'isolement géographique amplifie chaque situation.



Évaluer & Gérer l'Urgence

Critères de priorisation

- Pronostic vital engagé ?
- Délai acceptable ?
- Alternative disponible ?
- Stock restant ?
- Nombre de patients concernés ?



⚠ **Enjeu :** Adapter la réponse à la réalité terrain.



Limites, Leviers & Message Clé

⚠️ Limites du système

- Faible maîtrise des délais d'importation
- Alternatives parfois inexistantes
- Pression clinique permanente

🔧 Leviers d'amélioration

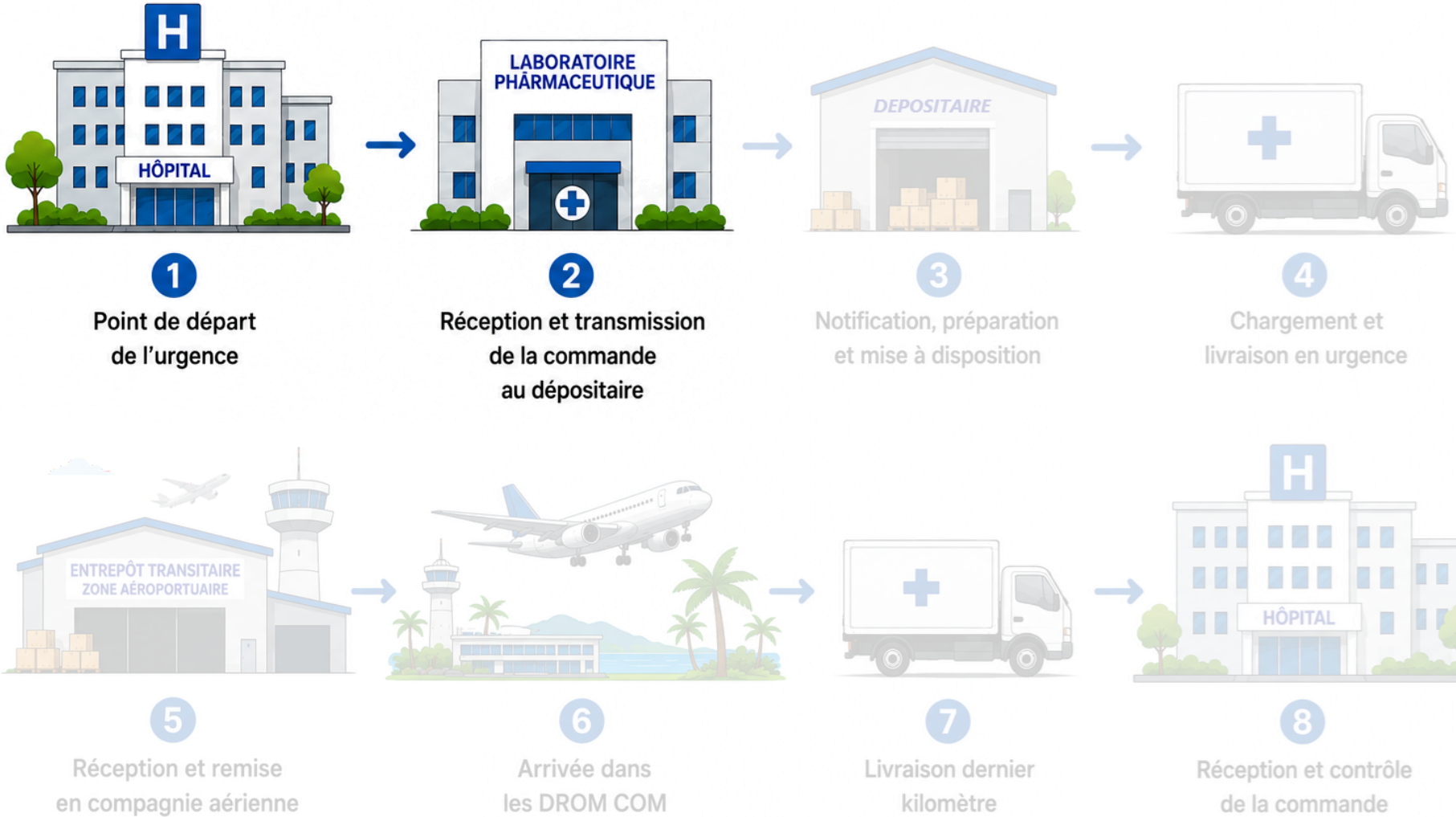
- **Anticipation :** stocks de sécurité renforcés, double référencement thérapeutique
- **Organisation :** protocoles de substitution, réseaux inter-établissements
- **Communication :** prescripteurs, fournisseurs, transitaires



En outre-mer, la gestion des urgences pharmaceutiques est une **course contre le temps… sans maîtrise du temps.**



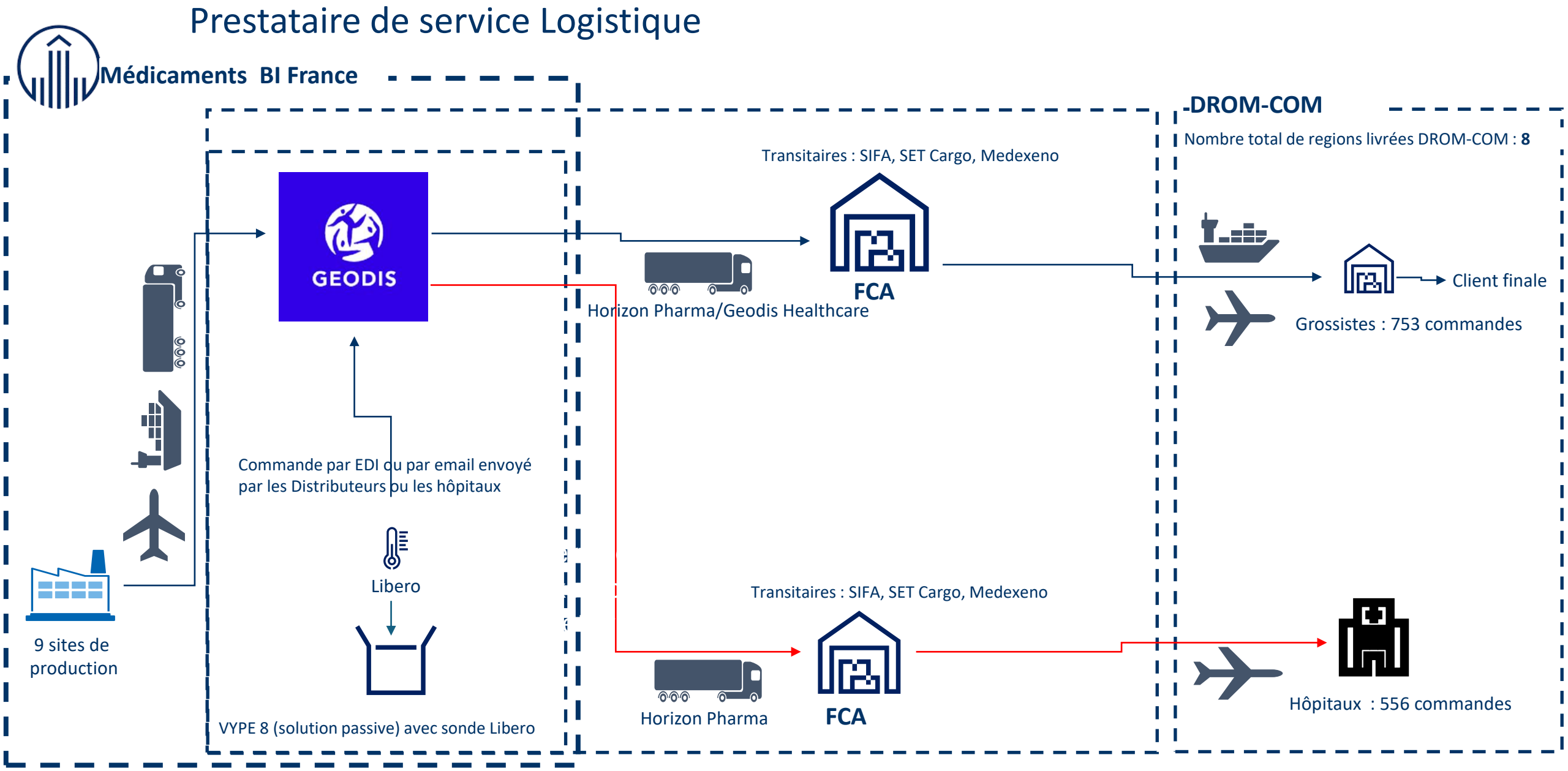
Laboratoire : réception et transmission de la commande



1. Point de départ de l'urgence
2. Réception et transmission de la commande au dépositaire
3. Notification, préparation et mise à disposition
4. Chargement et livraison en urgence
5. Réception et remise en compagnie aérienne
6. Arrivée dans les DROM COM
7. Livraison dernier kilomètre
8. Réception et contrôle de la commande



Schéma de distribution Human Pharma 2025 & 2026 DROM-COM : Flux physiques des médicaments

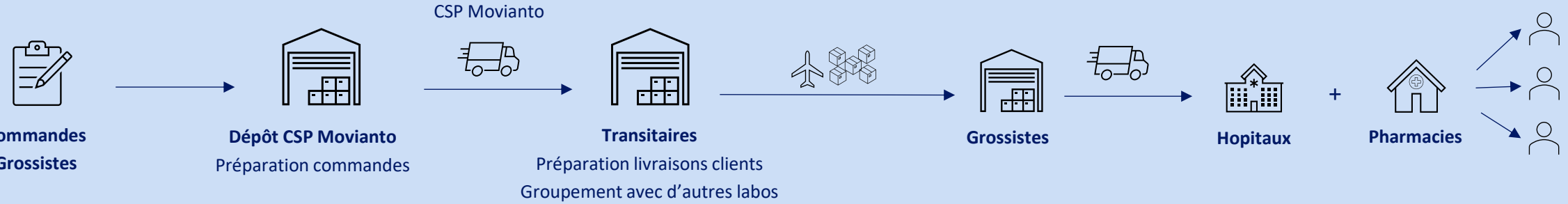


Exemple > cas urgence vitale de médicaments à expédier au CH Polynésie Française

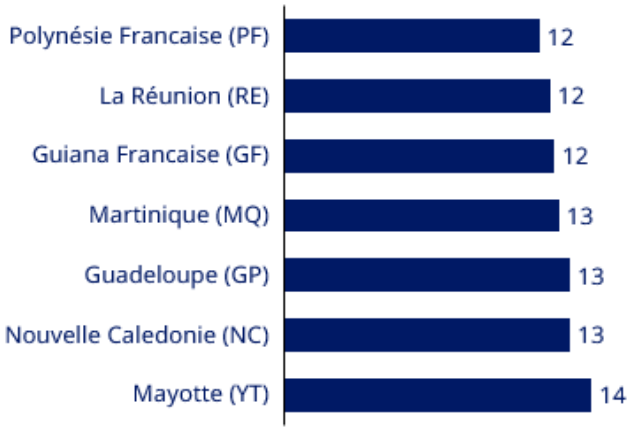
	Centre Hospitalier de la Polynésie Française - URGENCE VITALE > Notre commande 2026-651-ph BOEHRINGER
Vendredi 09/01/2026	Réception commande client très urgente (ACTILYSE 10 et ACTLYSE 50 -life saving products) - demande de livraison urgente le lundi 12 ou le mardi 13/1/2026
Mardi 13/01/2026	Suite au blocage de l'accès à notre entrepôt par les agriculteurs lundi 12/01, retard dans les préparations/livraisons, caractère urgent de la commande communiqué à notre transitaire SIFA.
Jeudi 15/01/2026	Mail du CH Polynésie Fr : Je crains une rupture au CHPF, sans possibilité de dépannage local, ce qui serait une catastrophe pour la prise en charge des AVC à Tahiti. Pouvez-vous me tenir au courant de la livraison en URGENCE VITALE svp ?
Jeudi 15/01/2026	Livraison confirmée chez le transitaire le 15/01 matin avec envoi des documents (facture et colisage) - transitaire a anticipé la douane
Jeudi 15/01/2026	Expédition de la commande à destination de la Polynésie pour une arrivée le 16/01 matin.
Vendredi 16/01	Mail du CH Polynésie Fr : «Nous avons bien reçu la commande ce matin, Merci à tous pour le traitement de cette commande en urgence »,

DROM COM : complexité des flux de commandes

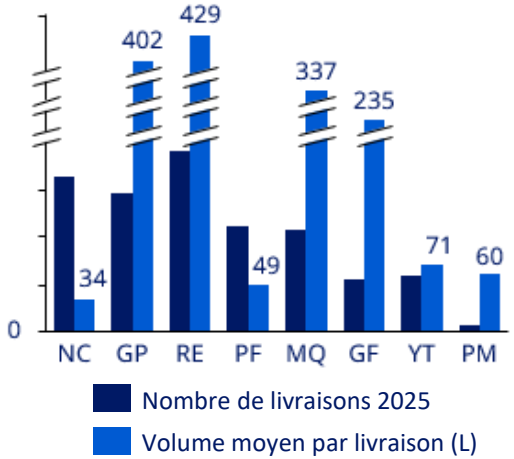
Flux et acteurs



Délais moyens de livraison en jours ouvrables entre saisie commande et livraison (2025)



Nombre & volume de livraisons par destination (2025):



Problématiques

- Process de prise de rendez-vous avec les transitaires
- Petits volumes en mode avion + délai moyen de ~13 jours ouvrables
- Coût élevé des emballages thermosensibles
- Pas de minimum de volume de commandes



RÉPONSE AUX URGENCES VITALES DROM COM

1 – REALISATION D'UNE EXPEDITION URGENTE / ASTREINTE

PRISE EN CHARGE INITIALE EN MODE DEGRADE

- RECEPTION DE LA COMMANDE + INFORMATION D'URGENCE VITALE (ECRITE)
- MISE EN ALERTE LE PRESTATAIRE LOGISTIQUE
- ALERTE DU TRANSITAIRE POUR RESERVATION VOL POUR URGENCE VITALE
- PREPARATION DE COMMANDE + DOCUMENTATIONS REQUISES
- EXPEDITION PAR TAXI DEDIE VERS TRANSITAIRE POUR EMBARQUEMENT PRIORITAIRE

A DESTINATION

- DEDOUANEMENT URGENT
- TRANSPORT DEDIE VERS HOPITAL

OBSERVATIONS / CONTRAINTES:

- SITUATIONS DIFFERENTES EN SEMAINE / WE / FERIE & HORS DES HORAIRES DE TRAVAIL
- DESTINATIONS / DISPONIBILITES DE VOL DIRECTS OU NON
- TERRITOIRES MAL DESSERVIS AVEC TRANSIT (Exemple : St PIERRE ET MIQUELON)
- TYPE DE PRODUITS (FROID/AMBIANT) => CDT +/- VOLUMINEUX
- CERTAINE DOCUMENTATION NECESSITE PERSONNES HABILITEES (PHARMACIEN)

RESULTATS CONSTATES

- DELAI MOYEN 72H OU 96H
- POSSIBILITE UN PEU PLUS RAPIDE VIA BILLET SUR VOL COMMERCIAL AVEC UN COURSIER ET COLIS EN BAGAGE



RÉPONSE AUX URGENCES VITALES DROM COM

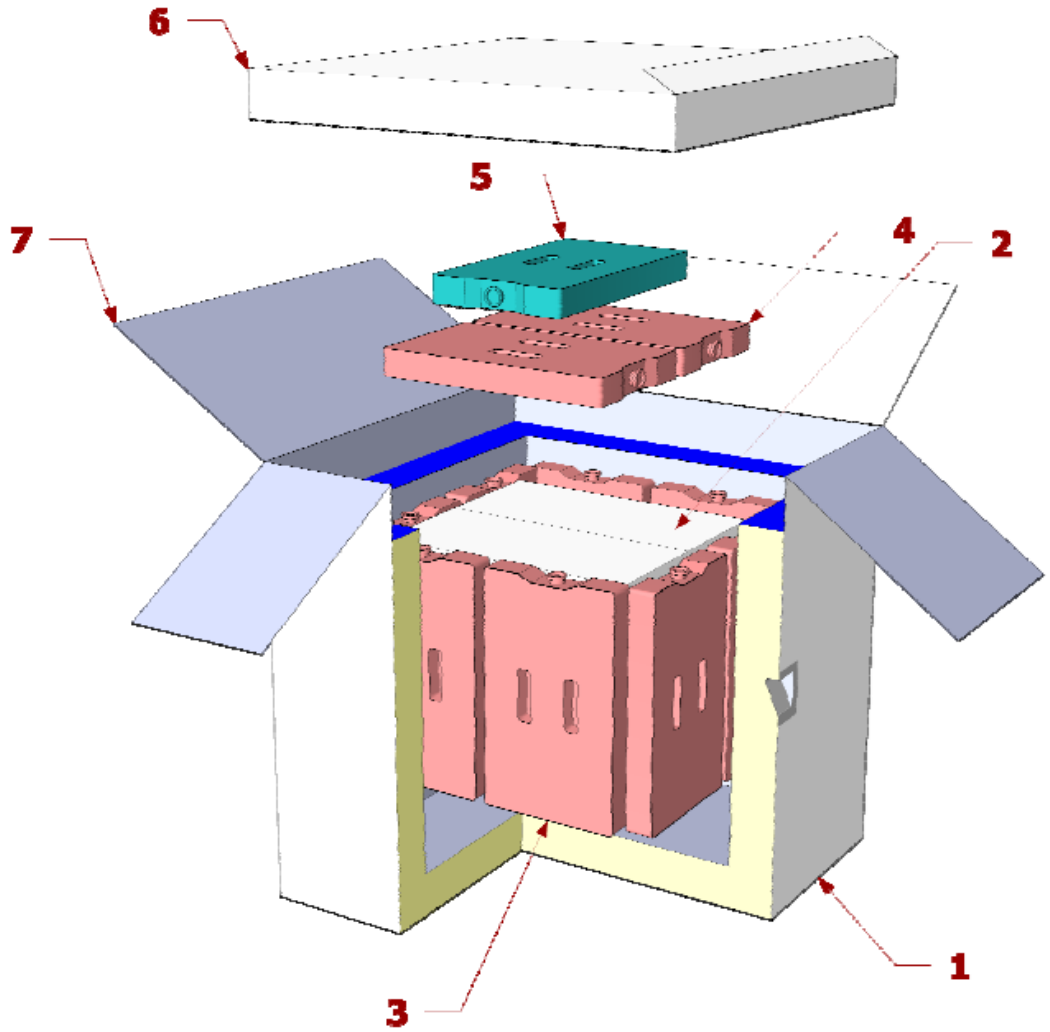
2 – CREATION DE STOCK EN CONSIGNATION SUR CHAQUE TERRITOIRE DROM-COM (Consignment Stock ou Dépôt-Ventes)

DEFINITION : système de gestion des stocks dans lequel un fournisseur transfère la propriété d'une certaine quantité de produits à l'Hopital, qui cependant ne paie pas pour ces produits jusqu'à ce qu'il les utilise ou les transfère à un autre Hopital.
Le fournisseur conserve la propriété des produits jusqu'à ce que le client les utilise,

OBLIGATIONS :

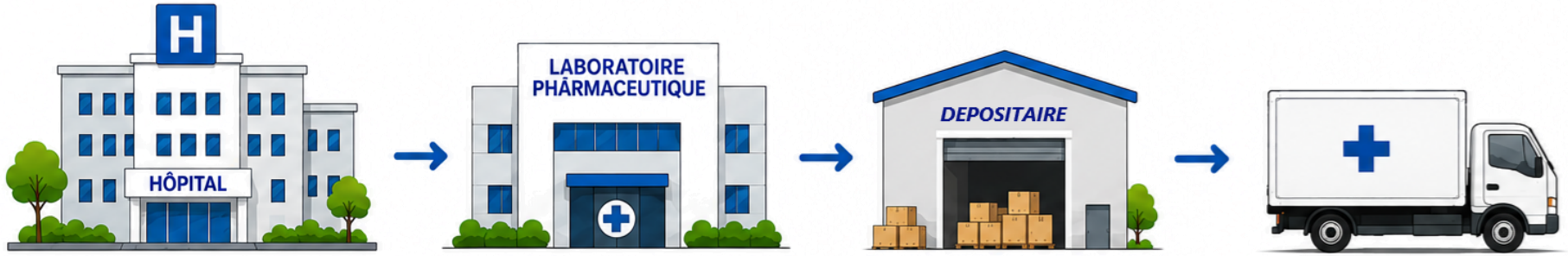
- Nécessite un contrat entre le Fournisseur et l'Hopital (DG & Pharmacien Chef) qui définit les obligations/responsabilités des parties en termes d'assurance, de valorisation financière, de qualité pharmaceutique (conditions de stockage, sécurisation, suivi du stock, audit, …)
- Définir la quantité de produits à mettre en Dépôt (réflexion avec les prescripteurs en fonction des situations cliniques) pour la prise en charge initiales des urgences vitales et des conditions réelles de réapprovisionnement




6
5
7
4
2
1
3



Dépositaire : notification, préparation et livraison

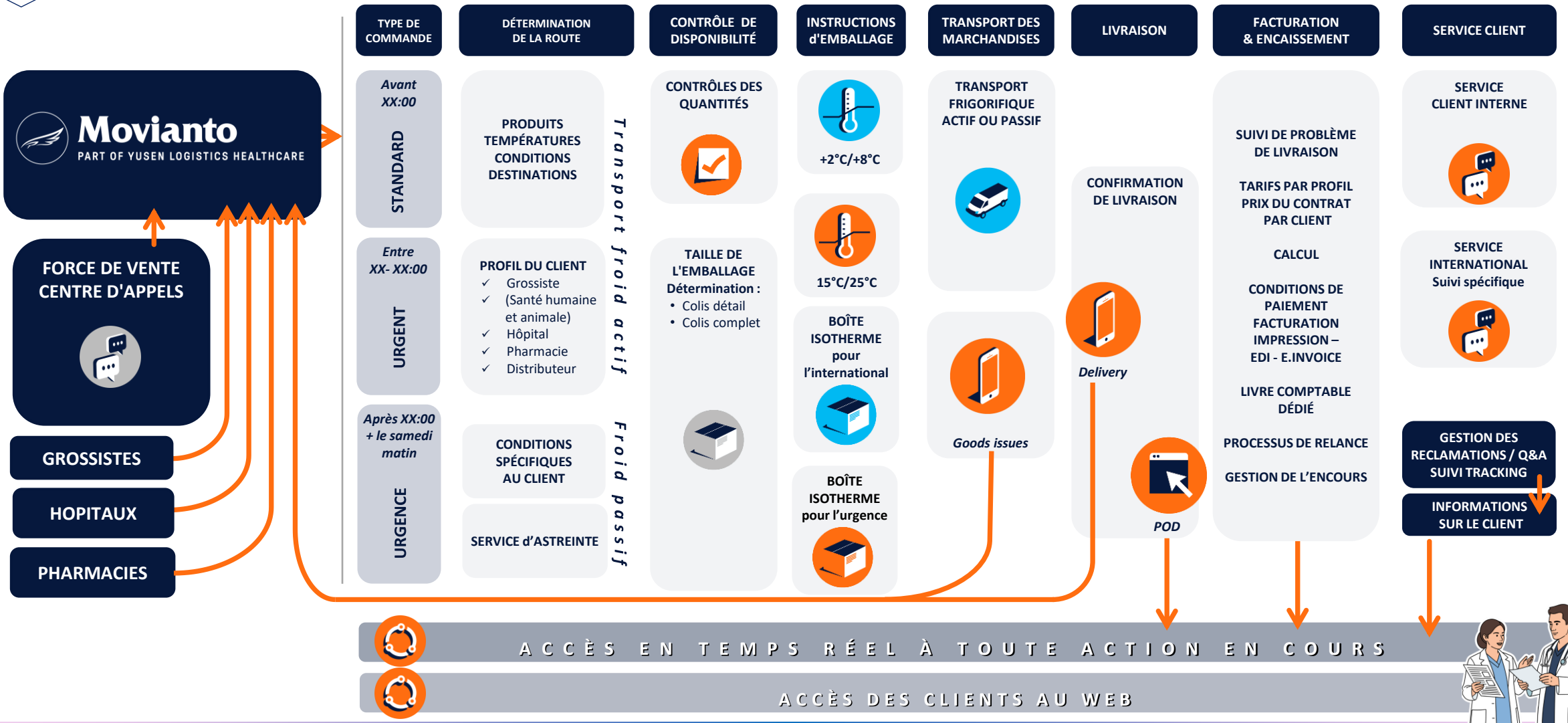


1. Point de départ de l'urgence
2. Réception et transmission de la commande au dépositaire
3. Notification, préparation et mise à disposition
4. Chargement et livraison en urgence

5. Réception et remise en compagnie aérienne
6. Arrivée dans les DROM COM
7. Livraison dernier kilomètre
8. Réception et contrôle de la commande



Full Track & Trace : Aperçu du processus global



Traitement des commandes urgentes (DROM-COM)

Réception du bon de commande urgent

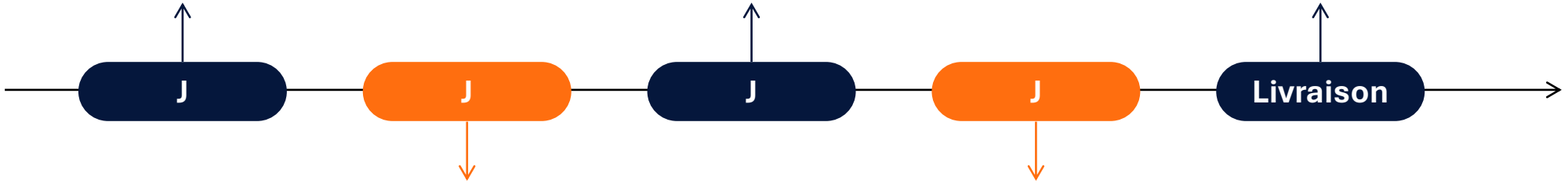
- Réception du bon de commande urgent
- Vérification du client / création du compte avec accord du laboratoire
- Définition de l'incoterm applicable

Préparation & validation

- Préparation de la commande selon le cahier des charges du labortaoire
- Validation des frais liés à l'urgence
- Réalisation des formalités export (douane, colisage, facture)

Suivi et confirmation de livraison

- FCA : suivi jusqu'à la remise au transitaire
- DAP/DDP : suivi complet via outils de tracking
- Confirmation de la bonne livraison auprès du laboratoire



Organisation du transport

- FCA : réservation du 1er vol via le transitaire du destinataire
- DAP/DDP : réservation du 1er vol via Movianto
- Adaptation du transport (ambiant ou froid)

Expédition

- Organisation de la mise en livraison en cohérence avec le plan de vol
- Acheminement via ETP ou coursier dédié
- Expéditions sous température dirigée : emballage qualifié (72 à 120h d'autonomie)



Transitaire : réception et remise en compagnie



1 Point de départ de l'urgence



2 Réception et transmission de la commande au dépositaire



3 Notification, préparation et mise à disposition



4 Chargement et livraison en urgence



5 Réception et remise en compagnie aérienne

6 Arrivée dans les DROM COM

7 Livraison dernier kilomètre

8 Réception et contrôle de la commande



Définitions, rôles et infrastructures

Intermédiaire logistique qui organise le transport de marchandises pour le compte de son client.

Organisation du transport

Analyse des besoins du client (coût, délai, produits)
Choix mode de transport (route, rail, maritime, aérien)
Sélection, négociation transporteur ou compagnies
Coordination des acteurs de la supply chain

Gestion administrative et douanière

Établissement et vérification des documents de transport
Gestion des formalités d'importation et d'exportation
Respect des réglementations nationales et internationales
Gestion des assurances transport

Gestion logistique

Organisation du stockage et de l'entreposage
Groupage et dégroupage des marchandises
Préparation des commandes et distribution
Gestion des opérations de manutention et de transit

Suivi des expéditions et optimisation des coûts

Suivi en temps réel des expéditions (tracking)
Gestion des imprévus (retards, pertes, avaries)
Information régulière du client
Proposition de solutions pour réduire les coûts et améliorer les performances logistiques



Définir le degré de l'urgence

Lorsque le transport aérien est sollicité, par définition tout est urgent ou doit être le plus rapide possible.

1. **URGENCE CLASSIQUE** (48h – 96h)

Pas d'impact immédiat sur le patient mais vigilance accrue sur le suivi.
Communication : par mail, pris en charge par le service pharma ou le customer service.
Exemple : un patient qui finit un traitement dans les 7 jours.

2. **URGENCE VITALE** (<24h)

Impact direct pour le patient, expédition sur le 1er vol sous 24h week-end inclus.
Communication : par téléphone ou mail, service pharma +++, en amont par le customer service.
Exemple : rupture de stock d'un médicament vital Actilyse® (AVC)

3. **SAUVEGARDE VIE HUMAINE** (24/24h et 7/7j)

Ligne de portable unique et dédiée : +33(0)6.80.25.74.33
Astreinte hebdomadaire, 5 collaborateurs en cascade, prêt à partir en vol passager
Exemple : un patient sur une table d'opération.

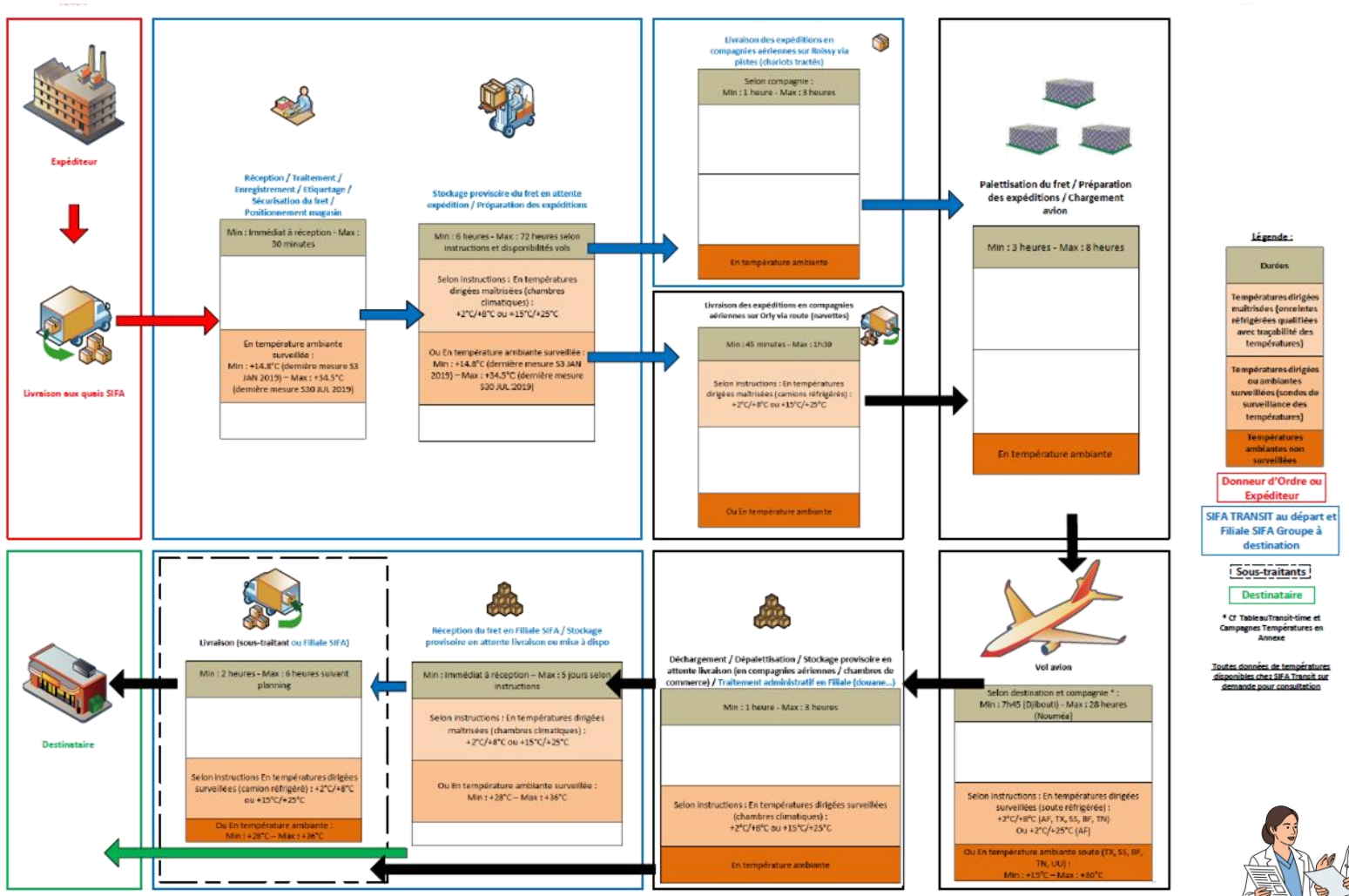


Les étapes du flux

Dans les situations extrêmes, la coordination entre l'entrepôt et l'exploitation est cruciale.

Le pharmacien peut être sollicité pour le suivi car un produit de santé qui reste bloqué dans un entrepôt ne soigne personne.

En situation d'urgence, la performance logistique devient un déterminant majeur de la réponse sanitaire.





Exemple : cas pratique à Tahiti

Date	Évènement
23/02/2026	Envoi du bon de commande 2026-1564-PH (matériel de stérilisation), commande adressée au FOURNISSEUR avec livraison via SIFA Roissy CDG
25/02/2026	Bon pour accord signé par le CHPF et demande de déblocage, pris en compte (dernière facture en cours de règlement)
….	….
06/05/2026	Nouvelle commande déclenchée
12/05/2026	Commande prise en compte, livraison semaine suivante
20/05/2026	Relance CHPF/SIFA – pas de nouvelle de la commande – mention URGENT
03/06/2026, 17h52	Relance CHPF/SIFA - pas de nouvelle de la commande – mention URGENT/RISQUE FERMETURE BLOC OPERATOIRE
04/06/2026, 08h04	Commande envoyée mais retour du colis au FOURNISSEUR par le TRANSPORTEUR. Proposition livraison max pour le 08/06
04/06/2026, 22h49	URGENCE VITALE déclenchée – stock à 0
05/06/2026, 12h17	Envoi en urgence par le FOURNISSEUR, liasse documentaire envoyé par mail (vendredi)
05/06/2026, 14h15	Commande reçue x3 et positionnée sur le vol du 06/06/2026, mention « fret indébarquable »
06/06/2026	ETD CDG
06/06/2026	ETA PPT – livraison CHPF



Compagnie aérienne : gestion et expédition



1 Point de départ de l'urgence



2 Réception et transmission de la commande au dépositaire



3 Notification, préparation et mise à disposition



4 Chargement et livraison en urgence



5 Réception et remise en compagnie aérienne



6 Arrivée dans les DROM COM

7 Livraison dernier kilomètre

8 Réception et contrôle de la commande



Compagnie aérienne & GSA : Gestion et Expédition aérienne des urgences vitales

Réservation & notification d'urgence
Réservation effectuée par la compagnie aérienne ou son GSA sur un vol spécifique. Alerte aux opérations du critère de priorité de chargement.

Réception
Livraison cargo EXPRESS PHARMA H-6.
Durée acceptation de la marchandise : 30 min.

Palettisation
Palettisation dans l'entrepôt de la compagnie ou de son prestataire sous temperature ambiante. Temps d'exposition d'environ 2 heures.

Transfert Piste
15/20 min de transfert entre entrepôt et l'appareil. Effectué par la compagnie ou son prestataire sous température ambiante.

Chargement Avion
Le chargement dans l'appareil est effectué par la compagnie ou son prestataire en moins d'1 heure.

Déchargement Livraison transitaire
Urgence vitale récupérée au pied de l'avion par personnel dédié pour une sortie rapide et simplifiée en 30min.

Temps d'exposition globale hors température dirigée du colis approximativement : 4h20
Solution de maintien de la température tout au long de la chaîne logistique : Conteneur actif

La compagnie aérienne et ses partenaires

La vente cargo peut être gérée par la compagnie aérienne en directe ou par un **GSA** : General Sales Agent

La réception, préparation des colis pour chargement dans l'avion est effectuée par la compagnie aérienne en directe ou par un **GHA** : General Handling agent sous contrat avec la compagnie.

Le transfert en piste + chargement avion sont gérés par la compagnie aérienne directement ou par un **GHA** : général Handling agent en contrat avec la compagnie.



Priorité de chargement Cargo :

- ⚡ Express (urgence vitale) / Courrier
- 🫀 HUM (Human Remains)
- 🐾 Animaux vivants (AVI)
- 🛠️ AOG (Aircraft On Ground)
- 💊 Produits pharmaceutiques sous température contrôlée
- 🧊 Produits périssables (PER / Denrées périssables)
- 🚨 Matières dangereuses (DGR)
- 📦 General Cargo

🎯 **Les priorités de chargement cargo reposent sur un équilibre entre 4 piliers majeurs :**

- 👉 Respect des contraintes bagages et météo.
- 👉 Sécurité des vols (DGR, animaux, périssables)
- 👉 Urgence opérationnelle (AOG, express, urgences vitales)
- 👉 Optimisation technique et commerciale (CG, rendement)



Hôpital : réception et contrôle de la commande



1 Point de départ de l'urgence



2 Réception et transmission de la commande au dépositaire



3 Notification, préparation et mise à disposition



4 Chargement et livraison en urgence



5 Réception et remise en compagnie aérienne



6 Arrivée dans les DROM COM



7 Livraison dernier kilomètre



8 Réception et contrôle de la commande



Un moment critique

À la réception, tout peut encore basculer. Le produit attendu est en situation d'urgence, les délais sont déjà contraints et aucune marge d'erreur n'est permise.

⏱️ Délais contraints

Chaque minute compte pour la prise en charge du patient

🎯 Zéro erreur

Aucune tolérance sur la conformité des produits reçus

⚖️ Décision immédiate

Sécuriser sans retarder la prise en charge





Contrôles à réception

Vérifications essentielles

- Conformité de la commande — référence, quantité, péremption
- Intégrité des produits — emballage, scellés, dommages visibles
- Conditions de transport — relevé des enregistreurs, température
- Traçabilité & sérialisation — conformité réglementaire

La réception urgente se fait souvent en dehors des horaires habituels, **avec peu de personnel, voire un pharmacien seul.**

24h/24
7j/7



Situation critique : non-conformité

Lorsqu'une anomalie est détectée, le pharmacien se trouve face à un dilemme sans issue facile.

❌ Refuser le produit

Protège la sécurité du patient, mais retarde inévitablement la prise en charge dans un contexte déjà tendu.

⚠️ Accepter sous réserve

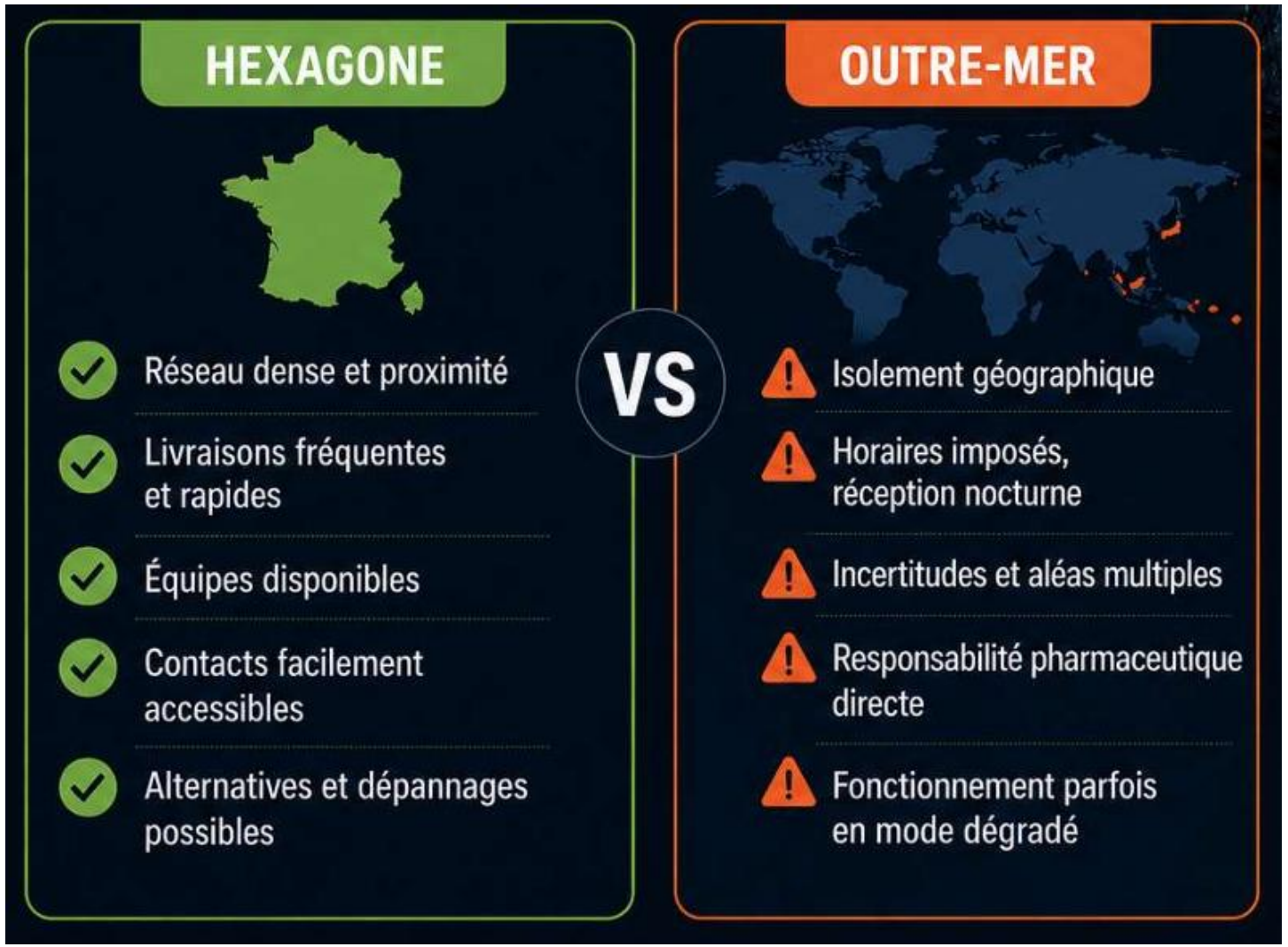
Permet de poursuivre le traitement, mais expose à un risque potentiel lié à l'altération du produit.

Les anomalies les plus fréquentes : rupture de chaîne du froid, température hors limites, produit endommagé.





Une réalité différente de l'Hexagone



L'URGENCE ULTRAMARINE =
URGENCE MÉDICALE
+
LOGISTIQUE COMPLEXE
+
DÉCISIONNELLE
+
HUMAINE

En outre-mer, gérer une urgence, **ce n'est pas seulement soigner… c'est réussir à recevoir le traitement**



Participants



Christophe Renard
Responsable Logistique & Distribution
Boehringer Ingelheim Animal Health



Amaury BOUTIN
Pharmacien – Référent Healthcare Groupe
SIFA Healthcare



Isabelle HOAREAU RAMON
Pharmacien Hospitalier - GHER
Vice-Présidente PharmApprOM



Caroline FIJALKOWSKI
Pharmacien Hospitalier
Présidente PharmApprOM



Paul BEYOU
Pharmacien Responsable
Novo Nordisk



Myriam OLIVAIN
Responsable Service Relation Clients International
Movianto



Patrick RIVET
Directeur Transport
Movianto



Claire EMICA BURY
Sales Executive
Aerocargo

