



ÉTUDE DE CAS



LES SERVICES RÉGIONAUX DE BLANCHISSERIE DE L'ORSW

NO 1 EN IMPARTITION DE FLOTTE AU CANADA



LE CLIENT

L'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) exploite plus de 200 établissements et offre des services de soins de santé à plus de 700 000 résidents de Winnipeg et des zones rurales du Manitoba. Les services régionaux de blanchisserie de l'ORSW exploitent deux établissements de traitement de linge à la fine pointe de la technologie à Winnipeg et à Selkirk, et supervise la cueillette, le nettoyage et la livraison du linge et des vêtements pour l'ensemble du réseau qui couvre une vaste zone géographique.

L'OPPORTUNITÉ

En tant qu'organisation financée par les fonds publics, l'un des mandats de l'ORSW est d'optimiser autant que possible son exploitation tout en offrant systématiquement un excellent service. L'organisation a besoin d'une flotte spécialisée de camions et de conducteurs et d'une infrastructure logistique complexe pour desservir plus de 60 établissements et de sites de soins de santé appartenant à leurs membres. Cependant, les responsables de l'ORSW craignaient qu'en essayant de faire fonctionner de manière efficace leur propre réseau de livraison, cela détourne leur attention de leur principale compétence : offrir d'excellents soins actifs de courte durée et des soins continus de longue durée à leurs patients. Ils recherchaient une solution qui offre tous les avantages d'une flotte privée – sans assumer le coût, la complexité et les ressources pour l'exploiter par eux-mêmes.

LA SOLUTION

L'ORSW a choisi d'établir un partenariat avec une flotte spécialisée pour relever leur défi, et Canada Cartage correspondait exactement à leurs besoins. Le partenariat pluriannuel a joué un rôle décisif pour permettre à l'ORSW d'offrir des services de qualité au plus bas coût possible.





« Le partenariat, la flotte de livraison et les engagements de service offerts par Canada Cartage ont augmenté durant les dernières décennies », affirme Janice Desautels, directrice des services régionaux de blanchisserie de l'ORSW. « Ils ont ajouté plus de conducteurs et plus d'équipement spécialisé, ce qui a permis à l'ORSW d'élargir sa capacité d'offrir ses services de blanchisserie de linge et de vêtements à la clientèle croissante des soins de santé du Manitoba. »

Aujourd'hui, sept camions porteurs spécialisés équipés de hayons arrière hydrauliques résistants permettent d'effectuer les livraisons planifiées de linges propres et la cueillette des articles souillés des hôpitaux, des infirmeries, et des résidences pour personnes âgées en suivant des itinéraires de livraisons de 32 semaines. Les articles propres et les articles souillés sont transportés dans des caisses de manutention sur mesure et portatives qui sont identifiées au nom de l'établissement. Les conducteurs spécialisés sont formés pour éviter la contamination croisée lors de la manipulation, et pour préserver l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement, comme il est exigé par l'ORSW.

Tous les appareils de livraison spécialisés et les appareils supplémentaires sont construits avec des planchers d'aluminium et des revêtements intérieurs de fibre de verre de marque « Kemlite ». Chaque véhicule est complètement lavé et désinfecté sur une base régulière pour éliminer tout risque de contamination résiduelle.

Un gestionnaire de compte désigné par Canada Cartage offre un soutien constant pour répondre aux exigences de l'ORSW, en coordonnant l'activité des conducteurs et les ressources en équipement, de manière à répondre aux besoins quotidiens des deux établissements. Pour les modifications et les exigences liées à un plus grand volume de transaction, pour les semaines écourtées ou les longs week-ends, le gestionnaire de compte offre sur demande des appareils de livraison supplémentaires avec des conducteurs qui ont reçu une formation adéquate.





L'IMPACT

Canada Cartage fournit à l'ORSW une solution d'impartition de transport qui est fiable et qui leur permet d'accorder leur priorité à leurs activités principales, en plus de réduire les ressources et les dépenses inutiles dans un environnement fiscal qui fait l'objet d'une grande attention. Le partenariat a joué un rôle déterminant en permettant à l'ORSW d'étendre leurs services sans avoir à supporter les coûts fixes et les coûts variables en capitaux associés avec l'exploitation d'une flotte privée.

« L'équipe de Canada Cartage comprend l'importance des coûts pour nos opérations », souligne Janice Desautels, directrice des services régionaux de blanchisserie de l'ORSW. « Leur solution d'impartition complète nous permet de répondre aux exigences en matière de rapidité de livraison de nos clients, et de pouvoir répondre sans heurts à toutes demandes excédentaires. »

Le partenariat qui couvre trois décennies a fourni des résultats concrets et mesurables pour l'ORSW :

- Une uniformité des services : un groupe dévoué de conducteurs spécialisés et formés ainsi que la capacité de répondre sans heurts aux demandes excédentaires et d'assurer des livraisons qui respectent les délais, quelles que soient les demandes ou les conditions.
- Une solution totalement fiable : l'équipe de Canada Cartage a une grande expérience des conditions climatiques extrêmes, qui leur permet de minimiser les répercussions du climat sur les opérations de livraison.
- Une transparence complète : les deux parties obtiennent un tableau complet des coûts, des exigences de la clientèle et des attentes budgétaires, ce qui permet de créer un environnement





ouvert qui favorise les idées et les suggestions pour améliorer le service à la clientèle et réduire les dépenses.

- Une facilité d'effectuer le suivi : une communication en temps opportun entre le service de répartition, la gestion du compte, les conducteurs et les établissements de blanchisserie permet un accès rapide et en tout temps au statut de la livraison.
- Un service qui respecte les délais : les équipes des opérations et de la répartition répondent de manière proactive à toutes les situations qui peuvent survenir dans le cadre de leurs activités.
- Responsabilité : Canada Cartage offre une réponse efficace et en temps opportun et des mesures correctives lorsque des défis ou des problèmes surgissent.
- L'efficacité des coûts à long terme : une solution de transport spécialisé qui offre une tarification à taux fixes permet à l'ORSW de prévoir et de créer des budgets de transport avec précision, et de mieux comprendre comment les répercussions des dépenses reliées au transport sur l'ensemble de leurs dépenses.
- Un soutien aux projets d'expansion et à la croissance : Canada Cartage s'adapte facilement à l'évolution des besoins, et peut aider deux entités opérationnelles distinctes d'effectuer une transition vers un service unifié.

