



Australia Post propose un service simple et rapide pour assurer la distribution à domicile de produits pharmaceutiques pour les citoyens les plus vulnérables

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Australia Post a mis en place un service de distribution à domicile le jour suivant de produits pharmaceutiques pour les citoyens les plus vulnérables. Ce projet avait été approuvé une semaine auparavant seulement. À l'origine de l'idée du projet, Australian Department of Health (ministère australien de la santé) et Pharmacy Guild of Australia (ordre australien des pharmaciens) ont demandé le soutien d'Australia Post. Leur objectif consistait à réduire l'exposition au COVID-19 des personnes les plus vulnérables en leur permettant de rester chez elles. Une équipe de projet dédiée, diversifiée et apte à prendre des décisions rapidement et en autonomie, a travaillé jour et nuit, et même le weekend lorsque la situation l'exigeait. La réussite de ce projet reposait sur deux aspects: concevoir un service le plus simple possible et tirer parti de produits et de services existants – Express Post et la plate-forme numérique MyPost Business (MPB).

Dans le cadre de sa réponse face à la propagation du COVID-19, Australia Post a mis en place un service de distribution à domicile de produits pharmaceutiques pour les citoyens les plus vulnérables. Ce projet avait été approuvé une semaine auparavant seulement. L'objectif de ces informations est de découvrir, par le biais d'un entretien avec les membres clés de l'équipe de projet d'Australia Post, comment ce nouveau service postal de santé a pu bénéficier d'une mise en œuvre aussi rapide.

Depuis de nombreuses années, **les postes sont impliquées** dans la fourniture de services de santé, qu'il s'agisse de distribuer des **rappports médicaux confidentiels** ou d'assurer la collecte des **médicaments inutilisés** pour une élimination sans risques. En raison des conséquences immédiates du COVID-19 et des défis plus grands posés par la fourniture de services de santé aux personnes confinées, les postes sont bien placées pour soutenir la réponse de santé nationale lancée à une échelle plus large. Australia Post joue déjà un rôle actif dans le secteur de la santé: transport de médicaments pour la clientèle de détail, livraison de médicaments sans ordonnance ou encore distribution d'unités de dons de sang en partenariat avec la Croix-Rouge australienne.

L'idée de projet de distribution de produits pharmaceutiques est venue de l'ordre australien des pharmaciens. Préoccupé par les coûts potentiels et l'incidence sur la charge de travail des pharmaciens lors du confinement entraîné par le COVID-19, l'ordre des pharmaciens a demandé des financements au

Gouvernement australien pour soutenir la distribution à domicile de médicaments. En réponse, le Gouvernement australien et son ministère de la santé ont accepté d'allouer 25 millions d'AUD pour appuyer la distribution à domicile de produits pharmaceutiques. Par la suite, l'ordre des pharmaciens a contacté Australia Post pour mettre en œuvre une solution et fixer un prix pour ce service. Australia Post a consacré une semaine afin de concevoir et de fixer le prix de sa solution. L'ordre des pharmaciens et le ministère de la santé ont tous deux estimé que la solution présentée par Australia Post était adaptée à l'utilisation prévue et en accord avec la **stratégie élargie pour lutter contre le COVID-19** du Gouvernement australien. Par la suite, cette solution a été mise en œuvre en une semaine.

L'objectif de ce projet était que les personnes les plus fragiles puissent bénéficier d'une distribution à domicile et sans contact le jour suivant de médicaments sur ordonnance et de fournitures essentielles pour réduire leur exposition potentielle au COVID-19. Toutes les pharmacies peuvent se faire rembourser les frais d'affranchissement, et l'adhésion à l'ordre des pharmaciens n'est pas obligatoire pour participer. Le montant du remboursement de la part du Gouvernement a été fixé au tarif d'Australia Post pour la distribution d'un article de 500 grammes. Les pharmacies peuvent envoyer des articles plus volumineux et plus lourds, mais elles seront uniquement remboursées à hauteur de 7,77 AUD (tarif pour un article de 500 g).

Au sein d’Australia Post, une équipe de projet transversale dédiée à la réponse à la pandémie a été créée pour coordonner les différentes réponses de l’organisation face au COVID-19 et assurer la mise en œuvre rapide de projets spécifiques. Les membres de cette équipe de projet ont été autorisés à prendre des décisions essentielles sur le projet de manière indépendante, mais ils continuent à se réunir quotidiennement pour résoudre les problèmes. L’équipe de projet dédiée à la réponse à la pandémie a notamment consacré un groupe de travail distinct pour s’occuper du projet de distribution à domicile de produits pharmaceutiques. Ce groupe de travail est composé de membres spécialisés dans les produits postaux, les aspects opérationnels, les services de conseil en matière de solutions, les stratégies d’entreprise, les systèmes, la communication/les médias et le marketing. Les membres du groupe de travail se sont rencontrés quotidiennement et ont travaillé jour et nuit, et même le week-end lorsque la situation l’exigeait.

Cette équipe de projet a suivi la **stratégie globale** pour concevoir un service le plus simple possible et tirer parti de produits et de services existants, tout en acceptant que le produit nécessite des ajustements après son lancement. En d’autres termes, la solution n’a pas besoin d’être parfaite pour être lancée. L’équipe de projet a reconnu que le service Express Post actuel peut être adapté pour fournir des médicaments sur ordonnance: toutes les pharmacies devront (en plus de la procédure de préparation standard pour l’expédition) imprimer leurs propres étiquettes vertes pour identifier leurs envois comme un article pharmaceutique à distribuer à domicile. Ce service peut être proposé par le biais de la plate-forme numérique MPB existante. Le système a dû être modifié, car la distribution à domicile de produits pharmaceutiques nécessite une tarification et des conditions générales différentes de celles de la plate-forme MPB. Par exemple, un tarif local commun de distribution a été fixé pour toutes les pharmacies australiennes, ce qui diffère de la politique tarifaire habituelle de MPB. Il a été également nécessaire de différencier les besoins des grandes marques pharmaceutiques de ceux des petites pharmacies indépendantes dans certains domaines (à savoir la consolidation de la facturation).

Les **principaux défis** rencontrés par l’équipe de projet s’inscrivaient dans quatre thèmes: logistique, recrutement, aspect juridique et sécurité. La fourniture d’un service fiable de distribution transurbaine de produits pharmaceutiques Express Post a représenté un défi en raison des restrictions étendues liées à la pandémie. La pression pour que la date limite soit respectée a été réduite grâce à la mise en place d’une heure butoir fixée à 15 heures pour envoyer des colis dans le cadre

de ce projet et à l’utilisation d’une étiquette verte pour aider le personnel postal à identifier visuellement les colis concernés. Les retards ont aussi été réduits en garantissant que le personnel d’exploitation sur l’ensemble du réseau a été conseillé et formé pour soutenir ce nouveau service. Ces informations et formations ont représenté un travail considérable de la part des équipes chargées des communications postales, des produits, de la stratégie, des ventes et de la liaison avec le Gouvernement. La sécurité du personnel postal et du plus grand nombre était également un sujet de préoccupation majeure; en effet, Australia Post n’avait pas l’autorisation légale de transporter certains médicaments (p. ex. les médicaments pouvant provoquer une dépendance) en raison de leur classification comme marchandises dangereuses. L’équipe de projet a travaillé en étroite collaboration avec des experts internes en marchandises dangereuses pour connaître les risques liés au transport de médicaments et s’assurer que les pharmacies comprennent bien leurs responsabilités en prenant part à ce projet. Ces travaux comprenaient la préparation de recommandations concernant l’identification d’un médicament classé comme marchandise dangereuse, les prescriptions en matière d’emballage pour un transport sécurisé et la déclaration de ces articles sur l’étiquette.

Ce projet a été mis en œuvre **sans aucune autre ressource externe**; en effet, les 25 millions d’AUD alloués à ce service servaient à rembourser l’affranchissement payé par les pharmacies. Un autre facteur de réussite a été le taux de présence élevé du personnel d’Australia Post durant la pandémie (même si de nombreux employés travaillaient à distance). Ce taux élevé s’explique en partie par la bonne volonté des employés, mais également par le faible nombre d’infections par le virus parmi le personnel postal, en cohérence avec le **faible taux d’infections confirmées ou de décès** au niveau national en Australie.

Lors de l’entretien, Australia Post a confirmé qu’un changement de comportement de la clientèle était attendu, avec un niveau plus élevé de l’activité de commerce électronique (et donc de la distribution des colis) en comparaison avec les chiffres de 2019. Cependant, il reste à établir si ce regain d’activité se traduira par une **demande constante et plus large** du public en matière de services postaux de santé. Le financement gouvernemental qui couvre l’affranchissement des médicaments sur ordonnance pour les personnes les plus vulnérables ne sera sans doute pas maintenu une fois la pandémie terminée. Cependant, il est clair que le modèle de service élaboré par Australia Post peut être facilement commercialisé à l’avenir afin de proposer un service pratique payant de distribution de médicaments sur ordonnance destiné au public, si la demande est suffisante.

CONCLUSIONS

Bien que ce service ait été mis en place en réponse à la pandémie, il est intéressant de noter qu’il peut être proposé aux conditions du marché dans un environnement post-pandémie, ce qui soutiendra le processus de diversification des postes. Voici les principaux facteurs de réussite qui semblent avoir permis la mise en œuvre rapide de ce projet:

- Simplification des processus de partage des informations.
- Équipe de projet autonome et habilitée à prendre des décisions clés.
- Personnel volontaire pour se réorganiser et travailler longtemps ou à des horaires décalés.
- Conception d’un service le plus simple possible.
- Utilisation de produits et de systèmes existants.
- Acceptation d’un produit perfectible à son lancement, mais qui sera amélioré au fil du temps.