



HÉMA-QUÉBEC

Édition
spéciale

HÉMA-QUÉBEC SE SOUVIENT DU 11 SEPTEMBRE 2001

APRÈS LES ATTENTATS CONTRE LE WORLD
TRADE CENTER À NEW-YORK ET L'ÉDIFICE DU
PENTAGONE À WASHINGTON, UN SEUL APPAREIL
A VOLÉ DANS LE CIEL QUÉBÉCOIS, CANADIEN
ET, POSSIBLEMENT, NORD-AMÉRICAIN LE RESTE
DE LA JOURNÉE DU 11 SEPTEMBRE 2001 :
UN CESSNA AFFRÉTÉ PAR HÉMA-QUÉBEC.
À SON BORD, UNE PRÉCIEUSE CARGAISON :
300 POUCHES DE SANG.

Une ronde d'entrevues aux médias

Parti en catastrophe des Îles-de-la-Madeleine où il participait à une collecte annuelle de sang, André Roch, l'adjoint au directeur général aux affaires publiques d'Héma-Québec, a atterri en fin de soirée du 11 septembre à l'aéroport de Québec, spécialement rouvert pour cet unique vol. Puis, il est revenu à Montréal en voiture, en pleine nuit. Dès l'aurore, il était à pied d'œuvre, pour une très longue journée de travail. Une journée sans comparaison.

« Chez Héma-Québec, c'est à partir du 12 septembre qu'il y a eu beaucoup d'action », dit André Roch. Être authentique et transparent, la première valeur de l'entreprise prenait tout son sens. Cette journée-là, et dans les autres qui ont suivi, André Roch a accordé pas moins de... 92 entrevues ! Médias québécois, canadiens et américains, tous étaient avides de connaître l'évolution de la situation quant à la disponibilité de sang pour les éventuels rescapés des attentats. Bombardé de questions - les Américains ont-ils réclamé l'aide d'Héma-Québec, quelle est l'importance des surplus dont dispose l'organisation, le sang peut-il traverser la frontière canado-américaine ? - André Roch s'est prêté à des mises à jour continues exigées par tous ces reporters à l'affût, jusqu'aux bulletins de nouvelles de fin de soirée.

ÊTRE AUTHENTIQUE
ET TRANSPARENT



Il fallait rassurer le public, en expliquant la situation de la façon la plus claire possible afin d'éviter de créer la confusion ou d'ameuter la population. « Traiter une si grande quantité de médias de façon ordonnée s'est révélé très difficile, analyse-t-il. Avec le recul, nous avons conclu que la tenue de points de presse systématiques serait le scénario idéal si une telle situation d'urgence se reproduisait. »

Affluence extraordinaire aux sites de collectes

La journée des attentats, tous étaient sous le choc, atterrés, paralysés. Dans les jours qui ont suivi, Héma-Québec a reçu quelque 16 000 appels du public ! « Ce qui m'a le plus frappé, c'est de constater que dans une situation de crise, les humains se comportent de façon si généreuse, dit André Roch. Les gens se sentaient démunis, et ils voulaient absolument faire quelque chose. Par exemple, j'ai reçu un appel du consulat américain à l'effet qu'une cinquantaine de leurs citoyens en congrès à Québec voulaient donner leur sang coûte que coûte. Nous nous sommes organisés pour les emmener en autobus à notre centre des donneurs. »

Penser toujours «service», la deuxième valeur d'Héma-Québec, était omniprésente dans la tête du personnel. Francine Michaud, répartitrice du transport à Héma-Québec, est responsable de la gestion de la flotte de 20 camions de l'organisation dans la région de Québec. « Certains de nos véhicules se trouvaient aux Îles-de-la-Madeleine, d'autres faisaient la navette entre

PENSER TOUJOURS
«SERVICE»

les différentes collectes mobiles, précise Francine Michaud. Nous avons dû louer deux véhicules supplémentaires pour assurer le transport des surplus de sang. Ce fut une semaine très accaparante au cours de laquelle il a fallu réagir très vite. »

Bilan de la collecte pour la seule journée du 12 septembre : près de 2 000 unités ont été recueillies dans les dix sites de collecte d'Héma-Québec à Montréal et à Québec. En temps normal, on parle d'environ 1 000 unités par jour. Au total, plus de 8 000 poches de sang ont été réunies dans la semaine qui a suivi les attentats, une quantité exceptionnelle.

Entre-temps, les donneurs ne cessaient d'affluer. Au centre d'Héma-Québec de Montréal, tout au long de la journée et de la soirée du 12 septembre, la foule a formé une file d'attente à perte de vue. Certains ont attendu des heures durant, sans rechigner. Un spectacle incroyable, du jamais vu. Un moment dont se rappellera

toujours Roger Carpentier, le premier directeur aux ressources humaines chez Héma-Québec en poste depuis juillet 2001. Dès le soir du 11 septembre, il s'est retrouvé sur la ligne de front, servant même café et beignets aux personnes présentes au centre des donneurs de Montréal. «Il s'agissait d'une situation irréaliste, relate Roger Carpentier. Tout le monde était estomaqué, on évoquait des milliers de morts. Instinctivement, notre directrice générale, Francine Décary, a mis en place une cellule de crise regroupant une douzaine de personnes qui se sont réunies dès l'heure du midi le 11 septembre. Autour de la table se trouvaient quatre ou cinq récents employés, dont moi, et sur le coup, nous n'avions manifestement pas le même sentiment d'urgence que les plus anciens. »



La première tâche de Roger Carpentier a été de rassembler toute la main-d'œuvre disponible pour contribuer à la collecte exceptionnelle de

sang qui s'amorçait. Héma-Québec se trouvait alors dans un processus de négociation pour le renouvellement des conventions collectives de ses employés. Ici, c'est à la troisième valeur de l'organisation, régler le problème à la source, que s'est référé

RÉGLER LE PROBLÈME
À LA SOURCE



Roger Carpentier. « Dans l'après-midi du 11 septembre, je me suis présenté au comité de négociations réunissant tous les syndicats, et leur réponse a été unanime. Les négociations ont été suspendues, et tous ont mis spontanément l'épaule à la roue, sans compter les heures. Ce fut la journée la plus intense de ma vie professionnelle, une journée au cours de laquelle l'adrénaline effaçait toute la fatigue accumulée. »

Ce fut également une journée spéciale pour Nathalie Bouchard, chef de service du centre des donneurs de Montréal. Quand les attentats se sont produits, elle se trouvait au siège social d'Héma-Québec à passer une entrevue de sélection pour un poste de superviseur des collectes mobiles (poste qu'elle occupe aujourd'hui). Elle est retournée illico au centre et n'en est sortie que vers minuit.

Cette journée-là, la dizaine d'employés du centre de Montréal a évolué dans une sorte de bulle. « Nous ne pouvions arrêter de travailler pour écouter la radio, nous n'avions donc que des bribes d'information, rappelle Nathalie Bouchard. Les donneurs ont commencé à se mobiliser en grand nombre dans l'après-midi, et ce sont eux qui nous apportaient les plus récentes informations. On n'avait même pas le temps de se parler entre nous. Pour permettre aux troupes de ventiler un peu, on a commandé des lunchs, et on s'est assis ensemble pour parler des événements. »

Les employés ont aussi dû mettre de côté leurs inquiétudes personnelles pour pouvoir se concentrer sur la tâche. « Il y a eu une période d'anxiété quand on a appris que l'édifice de la Bourse de Montréal avait été évacué, relate Nathalie Bouchard. Certains, comme moi, avaient des proches qui travaillaient dans le centre-ville, mais on ne pouvait pas passer notre temps au téléphone pour avoir de leurs nouvelles. »

Du mardi après-midi au vendredi soir suivant, les employés du centre de Montréal ont ainsi travaillé pratiquement jusqu'à épuisement. « Ce qui est remarquable, poursuit Nathalie Bouchard, c'est que tous se sentaient personnellement concernés par l'événement. Après tout, New York, c'est juste à côté de nous. Mais, bien que notre personnel ait été mobilisé au maximum, on ne pouvait recevoir tout le monde. Le centre n'était pas conçu pour recevoir autant de donneurs, mais heureusement la température était clémente et les gens ont pu attendre à l'extérieur. »

Bien que méritoire, l'affluence extraordinaire dans les différents sites de collectes d'Héma-Québec n'était pas sans conséquence.

Des réserves de sang accrues

Du sang des donneurs, on extrait autant les globules rouges que le plasma. Le premier élément, d'une durée de vie de 42 jours, sert à compenser les pertes de sang; le second élément qui, congelé, peut être employé durant un an, permet de traiter les grands brûlés. Un troisième élément, les plaquettes, d'une durée de vie de cinq jours suivant l'extraction, représente le produit principal de coagulation pour stopper les hémorragies et n'est extrait que de façon sélective, selon les besoins. « La journée du 12 septembre, nous avons triplé notre inventaire en plaquettes afin de pallier toute éventualité », précise André Roch.

Plus que jamais, il importait de bien faire la première fois, la quatrième valeur institutionnelle. Dans les deux semaines qui ont suivi les attentats, le laboratoire d'Héma-Québec a fonctionné 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Une quarantaine d'assistants techniques ont travaillé sans relâche pour traiter et transformer les exceptionnels surplus de sang. « Ce fut une production record dans l'histoire de notre laboratoire, déclare Pierre Hugron, chef de la transformation des produits chez Héma-Québec. Du jour au lendemain,

BIEN FAIRE
LA PREMIÈRE FOIS





nous avons eu à traiter presque trois fois plus de sang qu'en temps normal et ce, dans le même laps de temps. » C'est qu'à partir du moment où une personne a donné son sang, Héma-Québec ne dispose que de huit heures pour le transformer en plaquettes, en plasma ou en culots globulaires. En retranchant les délais de transport, il ne reste parfois que deux petites heures aux assistants techniques de laboratoire.

« En instaurant trois quarts de travail, nous avons pu faire face à la situation, poursuit Pierre Hugron. Tout le monde a fait preuve d'un dévouement total durant ces deux semaines. Mon objectif était qu'il n'y ait aucune unité de sang perdue. Ce fut pratiquement le cas, même s'il était difficile de planifier nos besoins en main-d'œuvre, puisque nous ne connaissions pas les quantités de sang à traiter d'une journée à l'autre. Au début, on se demandait quand la spirale de la hausse des dons de sang allait s'arrêter. »

Quand un avion a percuté la deuxième tour du World Trade Center, André Roch a compris qu'il s'agissait d'une crise majeure, sans précédent. Quand la deuxième tour s'est écroulée, la perception a changé. « À partir de la mi-journée du 11 septembre, nous avons tenté, de concert avec la Société canadienne du sang, de ralentir le mouvement, car il devenait malheureusement évident que les besoins en sang seraient moins grands qu'initialement anticipés. Mais il s'agissait d'un message qui se livrait très mal. On ne pouvait pas dire de but en blanc qu'après 72 heures, il n'y aurait plus de survivants sous les décombres. » Héma-Québec est donc demeurée en état d'alerte maximale jusqu'au 13 septembre.

Il n'a pas été nécessaire d'acheminer du sang ou des produits sanguins aux États-Unis à la suite des attentats. Tout comme nos voisins du sud n'ont jamais eu besoin d'une aide extérieure lors de catastrophes antérieures. En revanche, Héma-Québec leur prête assistance à l'occasion en fournissant du sang rare, un produit qui, congelé, peut être conservé pendant dix ans.

Des efforts et des souvenirs

Dès le matin du 12 septembre, Roger Carpentier a, de concert avec le fournisseur du programme d'aide aux employés d'Héma-Québec, diffusé de l'information sur les meilleures façons de se comporter dans une situation d'extrême tension. « Il est certain que nos employés ont été fortement sollicités à ce moment, dit-il, mais même s'ils étaient au cœur de l'action, personne n'a eu besoin d'aide psychologique. » Une fois la tension retombée, une grande fatigue a été ressentie par nombre d'employés. Mais point de frustration.

Les Américains n'ont pas oublié les efforts déployés par Héma-Québec à la suite des attentats. Le consulat des États-Unis à Québec a invité André Roch à la célébration de l'Indépendance Day, le 4 juillet 2002. « Lors des discours de circonstances, raconte-t-il, Héma-Québec a nommément été félicitée parce que nous avons été l'organisation qui avait réagi le plus rapidement, en permettant à des citoyens américains de donner leur sang chez nous. »

Héma-Québec regroupe 1 200 employés, dont quelque 200 infirmières. « Des infirmières en vacances sont rentrées au travail. Tout le monde a travaillé très fort durant la semaine des attentats, se remémore André Roch. Nos employés ont certainement vécu les événements avec autant d'émotion que les donateurs. »

Le mot de la fin appartient au Dr Francine Décary, directrice générale d'Héma-Québec. « La réaction des donateurs et du personnel d'Héma-Québec lors de la tragédie du 11 septembre 2001 dénote un sens de l'entraide et une solidarité remarquable. Un événement comme celui-là vient nous rappeler à quel point il est important de maintenir la réserve collective de sang à un niveau optimal pour être en mesure de faire face à toutes les situations. »



Cette édition spéciale est produite par la Direction des communications d'HÉMA-QUÉBEC.

ÉDITION : Nicole Pelletier, directrice des communications

RÉDACTION : Jean-Marc Papineau

MISE EN PAGE : Micheline Charest

POUR NOUS JOINDRE : 4045, boul. Côte Vertu
Ville Saint Laurent (Québec)
H4R 2W7

TÉLÉPHONE : (514) 832-5000

TÉLÉCOPIEUR : (514) 832-1025

LIGNE TÉLÉPHONIQUE INTERACTIVE :

1 888 666-HEMA

COURRIEL : info@hema-quebec.qc.ca
ADRESSE INTERNET : www.hema-quebec.qc.ca

Le contenu peut être reproduit avec indication de la source.

Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Imprimé sur du papier recyclé.