

HÉMA-QUÉBEC

Programme de gestion de crise d'Héma-Québec

Brigitte Paradis

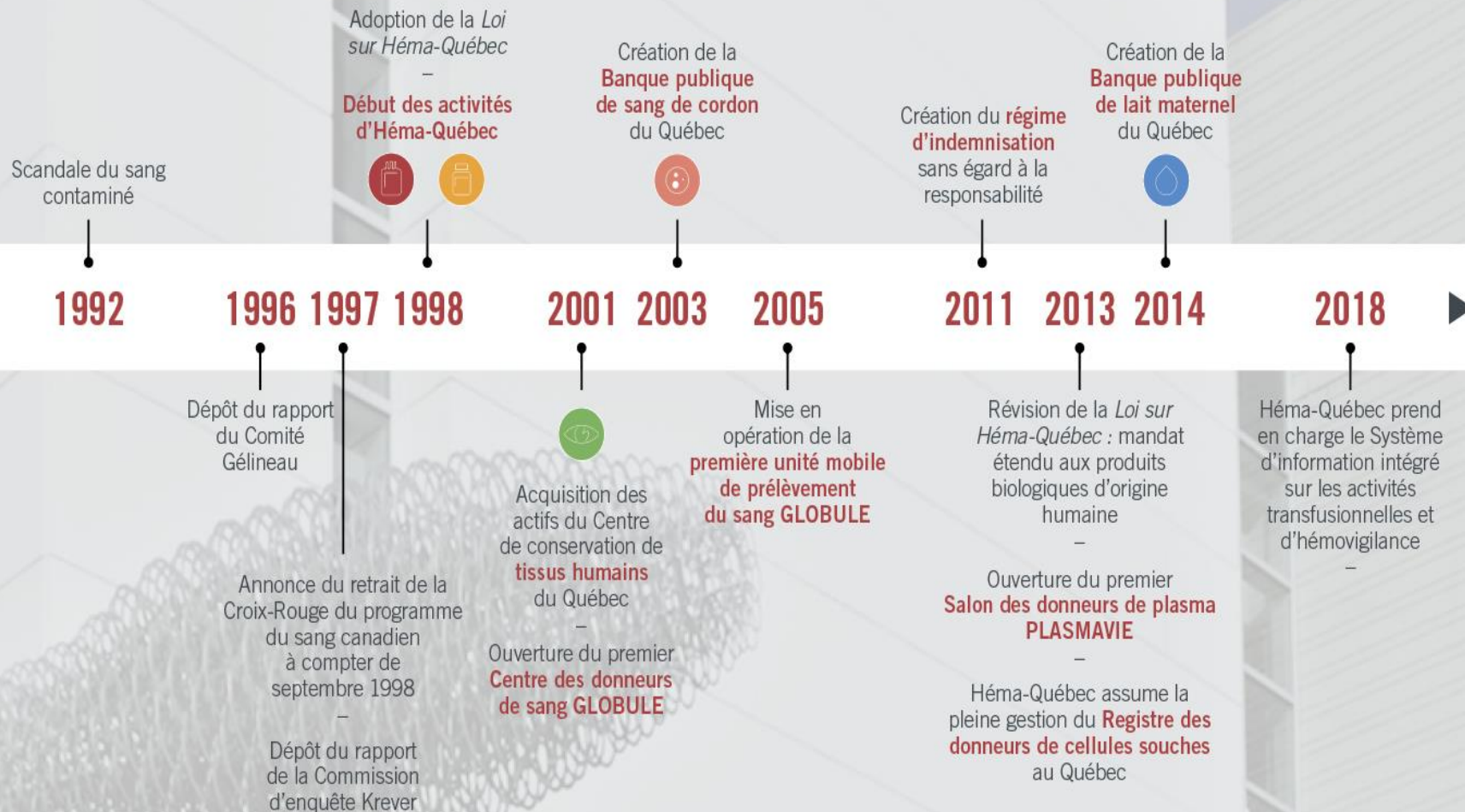
Directeur de la gestion intégrée des risques

RECO-Québec

22-05-2019



DE FOURNISSEUR DE PRODUITS SANGUINS À EXPERTE EN PRODUITS BIOLOGIQUES D'ORIGINE HUMAINE



Une grande
équipe dédiée
au don de vie!



PLUS DE
1 300
EMPLOYÉS



PRÈS DE
225 000
DONNEURS DE SANG, CELLULES SOUCHES,
LAIT MATERNEL ET TISSUS HUMAINS



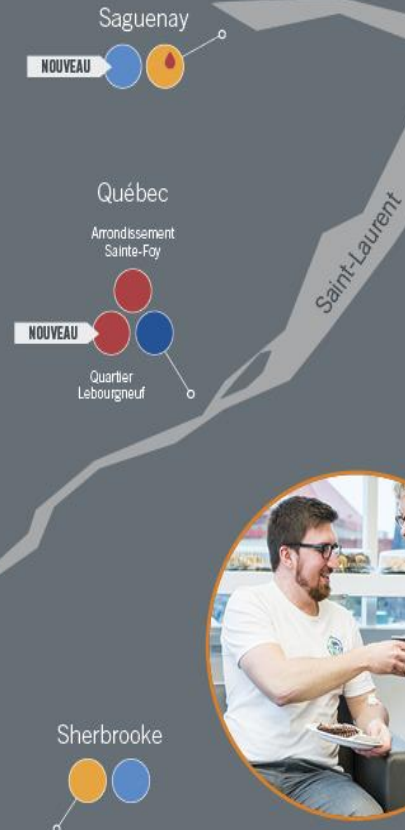
DES
MILLIERS
DE BÉNÉVOLES



DES REVENUS ANNUELS DE
450 M\$
EN 2017-2018

PRÉSENCE PERMANENTE À L'ÉCHELLE DU QUÉBEC

- Établissement
- Centre des donneurs de sang GLOBULE
- Service régional des collectes mobiles
- Salon des donneurs de plasma PLASMAVIE
- PLASMAVIE incluant un espace dédié au don de sang
- Point de dépôt pour le lait maternel



Les particularités propres à Héma-Québec

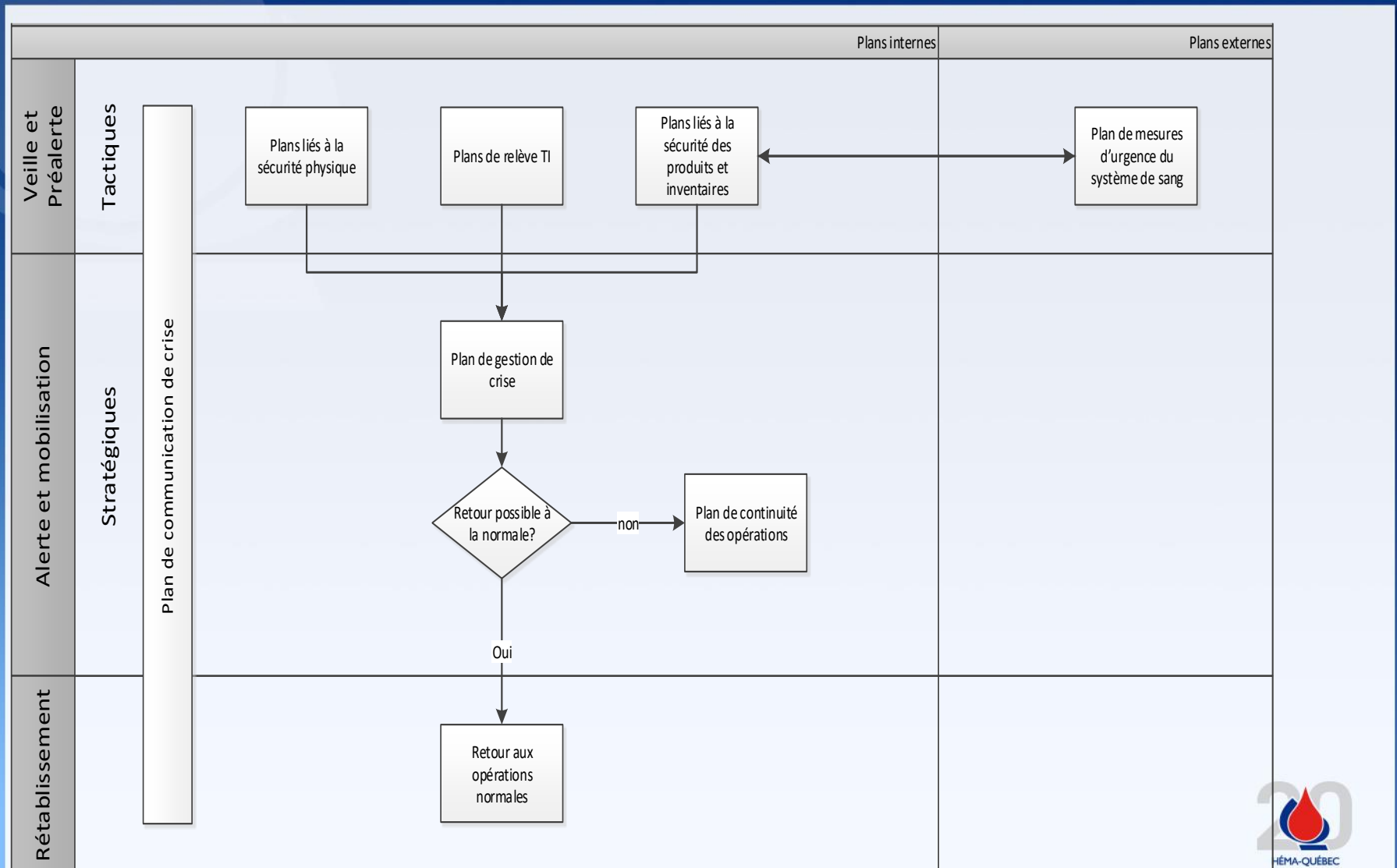
- ♦ Héma-Québec est le fournisseur unique pour les produits sanguins au Québec:
 - *Impact d'une interruption des opérations se mesure rapidement en vie humaine.*
- ♦ Tous les aspects de la gestion de risques sont importants:
 - *Gestion des risques en amont;*
 - *Gestion des événements;*
 - *Contrôle et amélioration des processus.*
- ♦ L'imputabilité et l'exécution des plans sont décentralisées. La direction de la gestion des risques devient un chef d'orchestre.

Direction de la gestion des risques

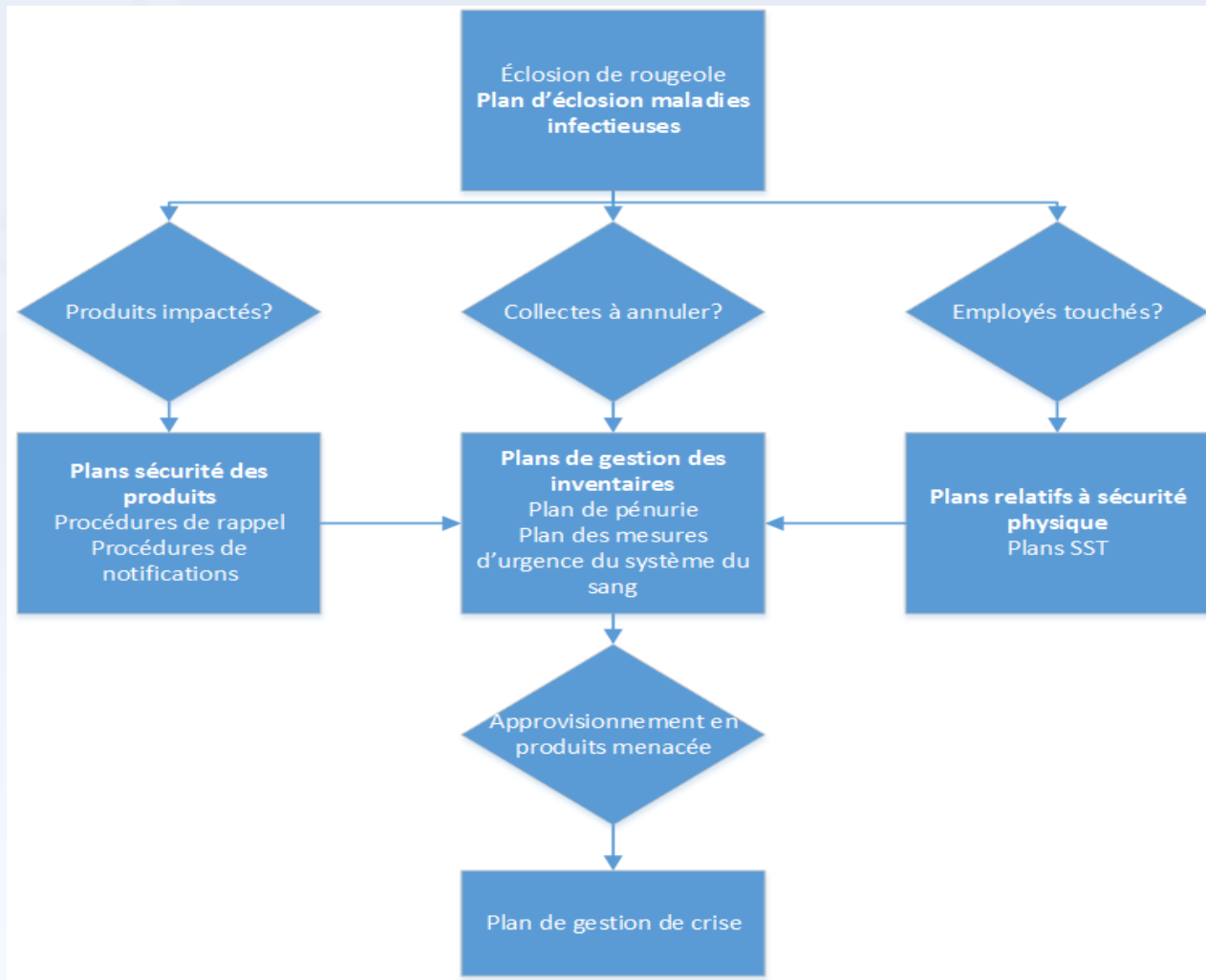


- 🔴 Composée de 7 employés: 1 dir., 1 soutien administratif, 1 spécialiste et 5 auditeurs.
- 🔴 Relève de la vice-présidence Secrétariat général et audits.

Organisation de la gestion des événements imprévus



Exemple: Éclosion de maladie infectieuse



Préparation

🔴 Gestion des plans:

- *Les diverses directions sont responsables de la rédaction et de l'exécution de leur plan;*
- *La direction de la gestion intégrée des risques:*
 - *S'assure que les plans sont adéquats, cohérents entre eux, révisés selon l'horaire prévu;*
 - *Supporte la rédaction et l'exécution des plans.*

🔴 Simulations:

- *Coordonnées par la gestion des risques;*
- *Beaucoup d'emphasis sur les plans tactiques;*
- *Niveau de difficulté en augmentation avec l'expérience.*

🔴 Formations:

- *Formation initiale;*
- *Formations périodiques.*

Mécanismes de mobilisation

- ♦ Mobilisation de niveau tactique:
 - *SMS, courriels, téléphones;*
 - *Si requis, création d'un groupe de communication SMS;*
 - *Surveillance centralisée par la sécurité.*

- ♦ Lorsqu'un niveau est activé, le niveau suivant est automatiquement mis en pré-alerte et informé de l'évolution de la situation.

Rétablissement

- Retour sur l'événement (« debriefing » à froid) et émission d'un rapport d'événement:
 - Permet de mieux comprendre les plans et d'améliorer le niveau de confiance;*
 - Permet d'améliorer les plans;*
 - Présenté au comité exécutif;*
 - Conclusions présentées au CA lors des revues périodiques de la gestion des risques.*

Programme de gestion de crise

Enjeux et clés du succès

🔴 Enjeux:

- *Maîtrise des plans tactiques;*
- *Communication entre les sites, communications en cas de pannes des réseaux;*
- *Autonomie des employés en cas d'événement majeur:*
 - *Centres fixes;*
 - *Collectes mobiles.*

🔴 Clés du succès:

- *Soutien de la direction;*
- *Efforts mis sur la prévention;*
- *Retour sur les événements. Toutes les situations (réelles ou simulées) doivent être utilisées pour l'apprentissage.*