Héma Québec

SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

ÉTAT DE LA SITUATION :

# Tissus humains : Rappels, approvisionnement et traçabilité

Québec, le 4 novembre 2026

**À L'ATTENTION DE :**

PRÉSIDENTES-DIRECTRICES GÉNÉRALES ET PRÉSIDENTS-DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC

DIRECTRICES GÉNÉRALES ET DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC

DIRECTRICES MÉDICALES ET DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PROFESSIONNELS (DMSP)

DIRECTRICES ET DIRECTEURS DES SOINS INFIRMIERS (DSI)

CHIRURGIENNES ET CHIRURGIENS UTILISATEURS DE TISSUS HUMAINS

PERSONNEL INFIRMIER ET MEMBRES DU PERSONNEL DU BLOC OPÉRATOIRE

ACHETEUSES ET ACHETEURS ET/OU AGENTES ET AGENTS ET RESPONSABLES D'APPROVISIONNEMENT

Mesdames, Messieurs,

Presque deux ans après l'entrée en vigueur du mandat de distributeur unique de tissus humains, certaines questions reviennent régulièrement. Le présent état de la situation vise à y répondre.

## EN BREF

- Plaintes et signalement des non-conformités
- Transferts interhospitaliers et traçabilité
- Fin de la consignation et produits hors catalogue
- Disponibilité des produits et gestion des ruptures
- Sondage de satisfaction de la clientèle

☐ 4045, boulevard de la Côte-Vertu, Montréal (Québec) H4R 2W7
514 832-5000, 1 888 666-HEMA (4362)

☒ 1070, avenue des Sciences-de-la-Vie, Québec (Québec) G1V 5C3
418 780-HEMA (4362), 1 800 267-9711

**hemaquebec.ca**

## PLAINTES : RAPPELS IMPORTANTS

### EN CAS DE DOUTE CONCERNANT UN PRODUIT

Si vous constatez une anomalie ou avez un doute quant à l'intégrité ou à la conformité d'un produit, communiquez rapidement avec notre Service à la clientèle des tissus humains. Grâce à votre collaboration, nous pouvons assurer la sécurité des personnes qui recevront ces produits et mener une investigation adéquate.

### DANS L'ATTENTE DE NOS RECOMMANDATIONS :

- Évitez d'ouvrir le contenant de livraison, s'il y a lieu.
- Mettez le produit en quarantaine afin d'en prévenir l'utilisation et conservez-le avec son emballage, ses étiquettes et sa documentation.
- Photographiez le produit si c'est possible.
- Communiquez sans délai avec le Service à la clientèle des tissus humains :
  - Téléphone : 418 780-4362, poste 2510
  - Courriel : tissus@hema-quebec.qc.ca

**Ne détruisez jamais un produit sans l'autorisation préalable d'Héma-Québec.**

L'examen du produit et de son emballage est souvent indispensable pour déterminer la cause d'une non-conformité et permettre les démarches correctives ou de remboursement.

Dès la réception de votre requête, le Service à la clientèle procédera à une évaluation rapide de la situation et vous accompagnera tout au long des démarches requises.

## TRANSFERTS INTERHOSPITALIERS

Les tissus humains distribués par Héma-Québec, qu'ils proviennent de la banque de tissus ou de fournisseurs externes, sont expédiés selon des conditions de transport validées qui en préservent l'intégrité et la conformité. Une fois la livraison effectuée, l'établissement en assume la pleine responsabilité.

Comme Héma-Québec ne peut vérifier les conditions d'entreposage, de manutention et de transport après la livraison initiale, **elle ne recommande pas les transferts interhospitaliers et ne peut garantir l'intégrité ou la qualité des produits transférés**. Les établissements concernés demeurent responsables du maintien de la traçabilité et des conditions requises.

## FIN DE LA CONSIGNATION ET PRODUITS HORS CATALOGUE

Depuis le 2 décembre 2024, tous les achats de tissus humains destinés aux établissements publics doivent être effectués par l'entremise d'Héma-Québec. **L'approvisionnement direct auprès des fournisseurs ainsi que la consignation en établissement sont interdits.**

Seuls les produits figurant au catalogue d'Héma-Québec peuvent être distribués. L'organisation met celui-ci à jour en continu afin de répondre aux besoins du réseau.

Si un besoin clinique n'est pas couvert, écrivez à tissushumains@hema-quebec.qc.ca en précisant le contexte clinique, les spécifications recherchées et l'échéance. Héma-Québec évaluera les options possibles, y compris une commande exceptionnelle.

## DISPONIBILITÉ ET RUPTURES D'APPROVISIONNEMENT

La disponibilité de certains tissus peut fluctuer en raison des dons, des approvisionnements internationaux ou des délais de production et de transport.

### POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE RUPTURE :

- **Planifiez vos besoins** dès qu'ils sont connus.
- **Transmettez vos commandes** le plus tôt possible.
- Maintenez un **stock de sécurité** adapté à votre volume d'utilisation et à votre capacité d'entreposage.

En cas de contrainte d'approvisionnement, Héma-Québec vous informera rapidement et proposera, si c'est possible, un produit équivalent ou une date de disponibilité estimée.

## SONDAGE DE SATISFACTION : VOTRE OPINION COMPTE

Le 29 octobre dernier, un sondage de satisfaction a été envoyé aux personnes impliquées dans la gestion et l'utilisation des tissus humains distribués par Héma-Québec. La période de réponse se termine le **18 novembre 2026.**

Remplir le sondage

Il s'agit d'une occasion de nous faire part de votre expérience avec nos produits et services, de vos besoins ainsi que des améliorations souhaitées. Les commentaires reçus sont pris en compte dans nos démarches d'amélioration continue et contribuent à l'identification et à la mise en œuvre de solutions concrètes.

**Merci de prendre quelques minutes pour faire entendre votre voix.**

### NOS ÉQUIPES DEMEURENT DISPONIBLES POUR VOS QUESTIONS !

- **Équipe du service à la clientèle :** tissus@hema-quebec.qc.ca
- **Équipe de gestion :** tissushumains@hema-quebec.qc.ca

Cordialement,



**Etienne Fissette**
Directeur de l'exploitation des tissus humains,
Héma-Québec



**Rima Khalil**
Directrice des approvisionnements
en produits biologiques, Héma-Québec