

# DES VALEURS QUI CONDUISENT À LA REPRISE DES ACTIVITÉS

ENTREVUE AVEC ANTOINE LECLERC, PHARMACIE JEAN COUTU DE LAC-MÉGANTIC



PAR Josette Boulé

La tragédie du 6 juillet à Lac-Mégantic a causé le décès de 47 personnes, soit 1 % de la population de la ville. Des milliers de litres de pétrole se sont répandus au centre-ville, dans le lac et la rivière Chaudière, entraînant sur leur passage la destruction de la moitié des édifices commerciaux du centre-ville et de nombreuses résidences. La rue Frontenac, fermée en raison de la contamination des sols et du réseau d'aqueduc, a obligé les commerçants du centre-ville à se relocaliser. L'un d'eux, la pharmacie Jean Coutu, partage son parcours en vue de la reprise de ses activités, et ce, dès le lendemain du déraillement mortel.

## LES VALEURS QUI ONT GUIDÉ LES DIRIGEANTS

Établie depuis les années 70, la pharmacie est dirigée par les deux pharmaciens propriétaires, MM. Claude Charron et Antoine Leclerc. Chez le Groupe Jean Coutu, il est primordial d'offrir, à la clientèle, tous les avantages d'une grande chaîne, tout en préservant cette qualité de service personnalisé, offerte par le pharmacien de quartier. Comme le dit M. Leclerc, *une pharmacie : c'est une entreprise de santé, un commerce de proximité, on se doit d'être là, près des gens. C'est d'ailleurs ce qui nous a guidés dans toutes nos décisions en vue de la reprise des activités.*

## LE 6 JUILLET : JOUR DE LA TRAGÉDIE

Dans les instants qui ont suivi le déraillement, des centaines de personnes ont dû être évacuées d'urgence de leur domicile, à cause de l'intensité du brasier et des risques majeurs d'explosion des wagons. Plusieurs ont quitté leur logis sans lunettes, sans portefeuille et, évidemment, sans médicaments. Si certains pouvaient s'en passer pendant quelques jours, ce n'était pas le cas pour tous. *Il y a des gens chez qui l'absence de médicaments peut amener des conséquences graves, même entraîner la mort*, relate M. Leclerc. L'accès aux médicaments

devient, dès lors, un service de première ligne qui se doit d'être rétabli rapidement.

## TOUT ÉTAIT À REBÂTIR

### LE FIL DES ÉVÈNEMENTS EN VUE DE LA REPRISE DES ACTIVITÉS

#### Le renfort arrive

Quelques heures à peine après la tragédie, le personnel du siège social du Groupe Jean Coutu communiquait avec les propriétaires de Lac-Mégantic, afin de les assurer de leur aide. Et ce n'est pas tout : les assureurs, la banque et tous leurs contacts, professionnels et personnels, ont fait preuve d'une très grande collaboration. Tous ont priorisé Lac-Mégantic. C'était essentiel, puisque tout était à rebâtir à cause de l'interdiction, pour qui que ce soit, d'entrer dans la zone, et ce, pour plusieurs jours.

#### Retracer le personnel

En vue de rétablir l'accès à la médication rapidement, et ce, tout en donnant un service professionnel de qualité, il était essentiel, pour les propriétaires de Jean Coutu, de retracer les membres de leur personnel.

*Aussi drôle que cela puisse paraître, ajoute M. Leclerc, nous n'avions plus les numéros pour rejoindre nos employés. Le gérant était en camping, mon associé et plusieurs employés avaient été évacués. Certains logeaient chez des parents ou des amis et, parfois, à des endroits difficilement repérables. Le bouche à oreille a porté ses fruits. On a réussi à retracer nos 43 employés et à tenir une réunion d'urgence la journée même de la tragédie.* Ils ont alors été informés des activités à mettre en place, en vue de la reprise des activités. L'entreprise les a rassurés sur leur protection salariale et leur a rappelé les ressources du programme d'aide aux employés (PAE). Puis, elle leur a demandé s'ils pouvaient se rendre dis-

ponibles, malgré le choc qu'ils venaient de vivre. *Nous avons été chanceux, précise-t-il, il n'y a eu aucun décès dans les familles proches de nos employés. Il fallait être prêts à recevoir une clientèle affectée par les événements.*

#### Identifier un point de chute

Un local disponible, d'une grandeur suffisante et pourvu d'un stationnement, a été identifié dès les premières heures. Le siège social du Groupe Jean Coutu a également fourni des ordinateurs, tous les inventaires nécessaires et, surtout, l'accès aux dossiers informatiques complets de la clientèle. Puis, un architecte et plusieurs autres spécialistes du Groupe ont été assignés à Lac-Mégantic pour planifier l'aménagement d'un premier laboratoire temporaire, en collaboration avec les propriétaires. Celui-ci a pu être utilisé dès la première semaine, pour répondre aux besoins en médicaments de la population. Ils ont dû s'installer rapidement, commander le mobilier et rebâtir l'inventaire, tout en comblant les besoins d'une clientèle particulièrement vulnérable. Deux autres pharmacies du Groupe Jean Coutu ont alors été mises à contribution, pour répondre aux urgences des 48 premières heures.

Il a été convenu que le Jean Coutu de Saint-Georges, propriété de M. Daniel Lavoie, répondrait aux demandes des ordonnances, et celui de Fleurimont, de M<sup>me</sup> Marie-Claude Lapointe, préparerait les piluliers. *Nous avons pu obtenir, précise M. Leclerc, le rétablissement de la ligne téléphonique avec le même numéro. Puis, à notre demande, les médias ont transmis, à la population, nos nouvelles coordonnées, en la rassurant sur la disponibilité de nos professionnels pour répondre à leurs questions et, surtout, à leurs besoins.*

Devant la quantité importante de demandes à traiter, les propriétaires du Jean Coutu de Lac-Mégantic ont dû fournir du personnel aux pharma-



M. Antoine Leclerc

cies de Saint-Georges. Entre autres, une pharmacienne gérait les priorités. Elle rassurait les gens pour qui il n'était pas essentiel de se procurer leur médicament la journée même. Le cas contraire, elle veillait à combler les demandes dans les délais requis. Puis, aussi souvent que nécessaire, une navette entre les deux villes effectuait les livraisons. *La population était très surprise en appelant à la pharmacie, commente M. Leclerc. Elle réalisait rapidement que l'appel avait été redirigé à Saint-Georges, mais qu'elle parlait avec les employés de Lac-Mégantic.*

Parallèlement à l'installation du laboratoire temporaire, qui a été fonctionnel pour la préparation des médicaments, après seulement deux jours, l'équipe a travaillé à l'installation d'un autre laboratoire, plus grand et plus fonctionnel, en plus d'une section commerciale pouvant offrir les services habituels. Les planchers et les plafonds ont dû être refaits et l'ameublement commandé. Tous les médicaments de vente libre et les produits de santé et de beauté ont été ajoutés à l'inventaire. Une fois prêt, le premier laboratoire a été déménagé dans le second. Cela complétait l'installation de la nouvelle succursale où les gens arrivaient à trouver ce dont ils avaient besoin. Évidemment, certaines sections étaient un peu plus restreintes.

*La gestion de cette situation a demandé beaucoup au personnel, mentionne M. Leclerc. Les horaires étaient très serrés. Pour éviter l'épuisement des employés, la collaboration établie avec la pharmacie de Fleurimont s'est poursuivie pendant un mois pour la préparation des piluliers, histoire de permettre à tout un chacun de souffler un peu.*

## LES ÉVÈNEMENTS ONT DÉPASSÉ TOUS LES SCÉNARIOS ENVISAGEABLES

### CE QUI A FAIT LA DIFFÉRENCE DANS LA RÉUSSITE DE LA REPRISE DES ACTIVITÉS

Le Groupe Jean Coutu détenait un plan d'urgence, mais les événements de Lac-Mégantic ont dépassé tous les scénarios envisageables, étant donné l'ampleur de la catastrophe. Fait à noter : un incendie était déjà survenu dans un autre Jean Coutu et le siège social avait aidé les propriétaires à le redémarrer. Le Groupe a su tirer profit de cette expérience pour bonifier

son plan d'urgence. Le Groupe Jean Coutu compte plus de 400 succursales au Québec. Leurs spécialistes savent précisément quels sont les besoins et l'inventaire des équipements requis pour redémarrer une pharmacie rapidement. Aussi, ils peuvent construire et aménager des laboratoires et connaissent des fournisseurs capables de répondre à leurs besoins en cas de sinistre.

*Tout au long de la reprise des activités, poursuit M. Leclerc, beaucoup de gens ont prêté mainforte pour les installations, l'informatique et la construction. Ça a été très exigeant, mais cela s'est très bien déroulé. Le siège social du Groupe Jean Coutu a été une aide essentielle dès le premier jour de la tragédie. Il nous a épaulés de façon magistrale. C'est une entreprise extrêmement bien structurée, cela a été un charme de travailler avec le personnel mis à notre disposition. Côté informatique, il détient le système le plus performant quant aux bases de données : un aspect essentiel en vue de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle.*

Pour M. Leclerc, les liens d'affaires ont été précieux. Ils se sont solidifiés, tout comme les relations avec le personnel. La clientèle a été d'une fidélité et d'une reconnaissance incroyables. Il y a maintenant un lien émotif, une appartenance qui s'est créée. *J'ai toujours été très fier, ajoute-t-il, d'être un membre du Groupe Jean Coutu. Dans mon album de finissant, c'était écrit : Lâche pas, tu vas l'avoir ton Jean Coutu. Et j'en suis fier !* Les événements et les valeurs qui ont guidé toute la gestion de cette situation peu ordinaire, ainsi que l'aide continue du Groupe Jean Coutu pour reconstruire dans la région, confirment à quel point, il a fait un excellent choix !