



ACTUALISER UNE CAMPAGNE DE VACCINATION DE MASSE

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec

Quand l'urgence et la complexité
se côtoient !

Par Nancy Héroux
Directrice des services multidisciplinaires
et à la communauté
Directrice de la campagne de vaccination



« ON ALLAIT À LA GUERRE AVEC UN COUTEAU À BEURRE »

« PERSONNE NE SAVAIT DANS QUOI ON S'EMBARQUAIT EN JANVIER 2021, MAIS TOUT LE MONDE
AVAIT LE MÊME BUT COMMUN, FAIRE UNE DIFFÉRENCE !!! »

« ON SE SENTAIT IMPORTANT, ON NOUS APPLAUDISSAIT COMME DES SAUVEURS À NOTRE ARRIVÉE
DANS LES RPA »

“JE GARDE ÇA COMME UNE DES MEILLEURES RÉUSSITES DU CISSO (ENGAGEMENT ET
COLLABORATION) ”

— DU PERSONNEL DU CISS DE L'OUTAOUAIS INTERROGÉS

PLAN DE LA PRÉSENTATION



Présentation par **Nancy Héroux**

Directrice des services multidisciplinaires et à la communauté
Directrice de la campagne de vaccination contre la COVID-19
CISSS de l'Outaouais

1. Contexte entourant le déploiement de la vaccination contre la covid-19
2. Organisation de la campagne de vaccination
3. Enjeux entourant les communications :
 - a) Auprès du personnel
 - b) Auprès de la population
4. Leçons apprises et solutions apportées

CONTEXTE

ENTOURANT LE DÉPLOIEMENT
DE LA VACCINATION CONTRE
LA COVID-19

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec 

CONTEXTE

La vaccination arrive alors que le RSSS est **épuisé**

En 2020, la pandémie de COVID-19 ébranle le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) déjà fragilisé, notamment par une pénurie de main d'œuvre.

À la fin de cette même année, alors que la population voit l'arrivée du vaccin comme une solution à la crise sanitaire, le réseau doit composer avec un nouveau mandat : **Organiser une campagne vaccination de masse !**

Quelques dates

- **13 mars 2020**, le Gouvernement du Québec déclare l'urgence sanitaire; La course aux vaccins s'accélère partout dans le monde, la campagne de vaccination débutera en décembre de cette même année.
- 14 décembre 2020, des résidents et du personnel des CHSLD de Montréal et de Québec sont les premiers québécois à recevoir le vaccin contre la COVID-19. En Outaouais, la première personne à être inoculée sera une résidente du CHSLD Lionel-Émond, c'était le **21 décembre 2020**.
- **Mars 2021** : début de la vaccination de masse

**LA PANDÉMIE NOUS A
HEURTÉE DE PLEIN FOUET ...**



NOTRE ÉNERGIE ?

**ON LA PUISE DANS L'ESPOIR DE VOIR CETTE PANDÉMIE DERRIÈRE NOUS, DE REVOIR
NOS PROCHES, DE LES SERRER DANS NOS BRAS !**

Cette pandémie a mis en exergue à la fois nos fragilités et notre créativité.

La campagne de vaccination est reconnue comme l'un des points forts des deux dernières années, certainement parce qu'elle a pu redonner l'espoir de vivre à nouveau notre vie « comme avant » par ces actions, concrètes et tangibles, qui avaient des retombées positives sur l'ensemble de la communauté.

**ALORS QUE NOUS ÉTIIONS POURTANT DÉJÀ ÉPUISÉS, CETTE CAMPAGNE DE
VACCINATION A SU NOUS MOBILISER !**

Organisation de l'opération vaccination



La vaccination contre la COVID-19, à la fois porteuse d'espoir et pression accrue sur les soins et services d'une organisation à bout de souffle :

Comment vacciner une population dans un contexte de fatigue et de manque de ressources humaines ?

Comment combiner les besoins complexes des équipes régulières aux prises avec des éclosions et la structuration d'équipes temporaires à même de vacciner toute une population en un temps record ?

Comment se doter des moyens nécessaires pour réussir ?

7

ORGANISATION DE L'OPÉRATION VACCINATION

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec 

Une campagne sans précédent!

Avec des équipes dédiées !

LE MSSS DEMANDE AUX ÉTABLISSEMENTS DE SE DOTER D'UN POSTE TEMPORAIRE DE «DIRECTEUR DE LA VACCINATION».

Le mandat : organiser et implanter des sites de vaccination qui accueilleront la population, incluant les ressources humaines, le tout en étroite collaboration avec la DSPU.

Les équipes s'organisent sur le terrain.

En fait... ce sont toutes les directions des établissements sont mises à contribution

ACCESSIBILITÉ ET DISPONIBILITÉ

- Avoir de l'offre !
Beaucoup d'offre !
- Écouler les vaccins dans les 7 jours (ou à la limite de l'utilisation des citoyens)
- Offrir des plages horaires sans rendez-vous
- se déplacer pour offrir la vaccination : CHSLD, RPA, secteurs éloignés, écoles, cégep, universités, centre de détention
- Adapter la vaccination pour rejoindre les citoyens



Adapter la vaccination

Simple, accessible et
convivial!
Un aspect événementiel!

- Un Vaccibus !
- Parc !
- Centres communautaires !
- Usines !
- Centres commerciaux !
- Festivals !
- Écoles
- Maisons d'enseignement



11

Organisation logistique

Une préparation et une logistique avec
des défis sans précédent et si peu de
temps pour le réfléchir

Et

Une rapidité dans les consignes qui
impacte la planification

- Volume élevé dans un court délai/
révision du parcours vaccinal
- Adaptation des sites aux besoins de
chaque clientèle
- Contexte et milieux où se déroule la
vaccination



ORGANISATION LOGISTIQUE



C'EST AUSSI...

- Gestion des foules, des files d'attente et du stationnement
 - Sécurité des lieux
 - Vaccins: GPI, plan de contingence et multiplicité des vaccins
- Offre de sans rendez-vous avec sa logistique propre
 - Déploiement d'outils technologiques : évaluation à distance, achat de lecteur de carte...
- Modification / ajustement constant des horaires de travail
- Personnel formé et disponible en nombre suffisant
- Intégration de personnel qui n'avait jamais vacciné auparavant
- Processus pour les accès (code, carte d'employé)

Et des services au pourtour de la vaccination:

- Centrale de rendez-vous, Clic-Santé
- Équipe de « dépannage »
- Équipe de correction
- Fraudes
- ...

ENJEUX DE COMMUNICATION POUR LE CITOYEN POUR LE PERSONNEL

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec 

Pour le citoyen INFORMATION complexe, évolutive

Multiplicité des messages :

Ex. changements dans l'intervalle des doses, âge d'admissibilité à un vaccin, vaccin préférentiel, ...

Complexité du sujet :

L'information diffusée est de nature spécialisée, le citoyen doit saisir la nuance entre "recommander un vaccin" et "offrir un vaccin" et déterminer "est-ce que je devrais me faire vacciner / faire vacciner mon enfant" ?

Connaissance requise

Tel que le processus qui précède l'accès à un vaccin; apprendre qu'un vaccin est autorisé par santé canada ne veut pas dire que le vaccin est disponible/ sera offert.

Orientations et décisions différentes

entre les provinces et entre les pays, un facteur de confusion pour la population.



COMMENT SE RETROUVER DANS LES SOURCES D'INFORMATION ?

- Santé Canada, CCNI, CIQ et... les orientations prises ailleurs dans le monde
- Des personnes expertes peuvent dire des choses différentes ou qui semblent différentes :
 - Lors de l'arrivée éminente du bivalent: attendez quelques semaines /allez-y maintenant

Les pays et les provinces orientent leurs décisions en fonction de facteurs propres à leur situation et aux décisions antérieures, ce qui ajoute au défi de compréhension.

17

Quelques exemples

Une information qui présente un défi pour les citoyens

2^e dose : on recommande pfizer (AZ)

On peut déplacer/ devancer notre rv, l'intervalle change pour 8 semaines

On peut choisir notre vaccin en prenant RV

Recevoir une dose supplémentaire pour des raisons de voyage

Moderna : une demi-dose ? Je veux une dose complète !

Groupes prioritaires

Qu'est-ce qu'un TdS ?

- Je suis dentiste ?
- Je travaille en milieu communautaire avec des personnes ayant une déficience intellectuelle qui ne peuvent pas suivre les mesures sanitaires ?

Est-ce que les proches-aidants peuvent se faire vacciner s'ils accompagnent une personne âgées ?

19 novembre 2021 :

« Santé Canada donne son feu vert au vaccin de Pfizer pour les 5 à 11 ans » = je peux faire vacciner mon enfant

24 août 2022:

On annonce en point de presse qu'il sera possible pour les enfants de 5 -11 ans de recevoir une dose de rappel

La mise à jour du PIQ est prévu le 31 août

Les parents se présentent en clinique, la plateforme clic santé leur permet de prendre RV...



POUR LE CITOYEN

«là, Madame Héroux, j'suis ben mêlé ! »

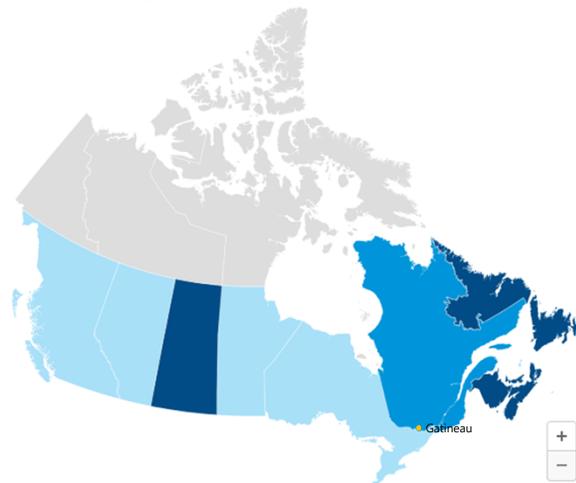
— Juin 2021

19

Tableau paru dans le
journal **Le Devoir**,
21 avril 2021

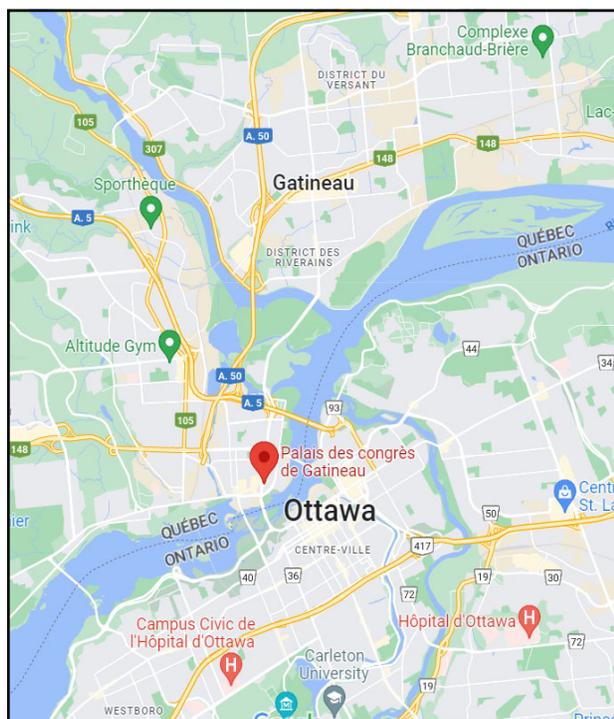
Age minimal recommandé pour recevoir le vaccin d'AstraZeneca selon les provinces canadiennes

40 ans 45 ans 55 ans



Les trois territoires canadiens ne recevront aucune dose du vaccin d'AstraZeneca, mais uniquement des doses du vaccin de Moderna. En Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador, le vaccin n'est recommandé que pour les personnes de 55 à 64 ans.
Carte : Le Devoir

20



PROXIMITÉ DE L'ONTARIO

Enjeux vécus:

- Communication : les critères d'accès à la vaccination ont différé à plusieurs reprises



21

POUR LE PERSONNEL

Les équipes doivent composées avec des ajustements en continu

Les efforts consentis pour assurer une communication constante avec tout le personnel sont titanesques !

Assurer la mise à jour de l'information jusqu'à l'agent de stationnement et le préposé à l'accueil, en temps réel et avec des équipes sans aucune stabilité

Au CISSS de l'Outaouais, c'est près de 2000 personnes qui ont travaillées en vaccination

LEÇONS APPRISES ET SOLUTIONS APPORTÉES

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec 

CE QUI A ÉTÉ MIS EN PLACE POUR LE PERSONNEL

Site web dédié au personnel (avec des liens web plutôt que des documents)

Rencontre du personnel à chaque début quart de travail

Tableau visible dans la salle de vaccination avec l'information : vaccin disponible aujourd'hui, groupe-clientèle, etc.

Mise en place de "verbatim" pour le personnel

Fiches cliniques

Soutien clinique en temps réel

Présence terrain du gestionnaire / personne en responsabilité en tout temps

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec 



Outils cliniques pour la vaccination COVID-19

CE QUI A ÉTÉ MIS EN PLACE POUR LES CITOYENS

Le personnel sur le terrain !

Centrale d'appel

Captation du parcours vaccinal (pour tous); et « se faire vacciner avec la mascotte Hully »

Utilisation des réseaux de nos collaborateurs

Entrevues radio, télévision, journaux

20 points de presse entre février et juin 2021

Section dédiée sur le site web de l'établissement

Affichage à l'entrée des sites: vaccins offerts, rv et sans rv

Post Facebook; utilisation des réseaux sociaux



CONCLUSION ●

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec



« tout le monde était mobilisé dans le même sens : celui de vacciner le plus de monde possible »

« une grande victoire sur la bureaucratie, car ceux qui étaient capables de faire quelque chose le faisaient »

Une priorité nationale

Création des directions vaccination

Imputabilité

Ligne de communication

De la capacité

Décloisonnement des professions

Moyens financiers équivalent au devoir de résultat

Pour une agilité

Flexibilité dans les processus internes

Soutien externe

Engagement et mobilisation du personnel, des équipes...

Alors que l'urgence et la complexité se côtoient, toute une société se mobilise pour vacciner rapidement la population.

Nous avons puisé dans cette énergie collective, la créativité essentielle pour trouver les moyens et identifier les leviers nécessaires pour offrir et adapter les services.

Les décisions se sont prises avec un souci constant de répondre aux besoins de la population, en gardant en soi ce sentiment d'urgence en trame de fond.

La réussite de cette campagne de vaccination, elle ne peut être que collective !



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais**

Québec 