

# ACCOMPAGNEMENT ET TRANSFERT DE CONNAISSANCES EN ORGANISATION DES SERVICES DE VACCINATION (OSV) POUR LES ENFANTS DE 0-5 ANS

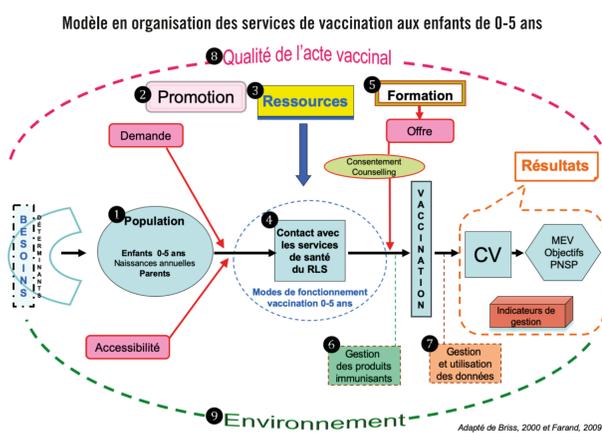
Maryse Guay<sup>1, 2, 3, 4</sup>; Paule Clément<sup>1</sup>; Johanne Groulx<sup>1</sup>; Monique Landry<sup>5</sup>; Nadine Sicard<sup>5</sup> — 1. Institut national de santé publique du Québec 2. Université de Sherbrooke 3. Centre de recherche Charles-Le Moyne – Saguenay-Lac-Saint-Jean sur les innovations en santé 4. Direction de santé publique, CISSS de la Montérégie-Centre 5. Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec



## CONTEXTE

Un modèle d'organisation des services de vaccination (OSV) aux enfants québécois de 0-5 ans a été produit en 2015 (figure 1) par une recherche-action<sup>1</sup> en utilisant l'approche de l'Enquête appréciative (EA ou *Appreciative Inquiry*)<sup>2</sup>.

Figure 1.



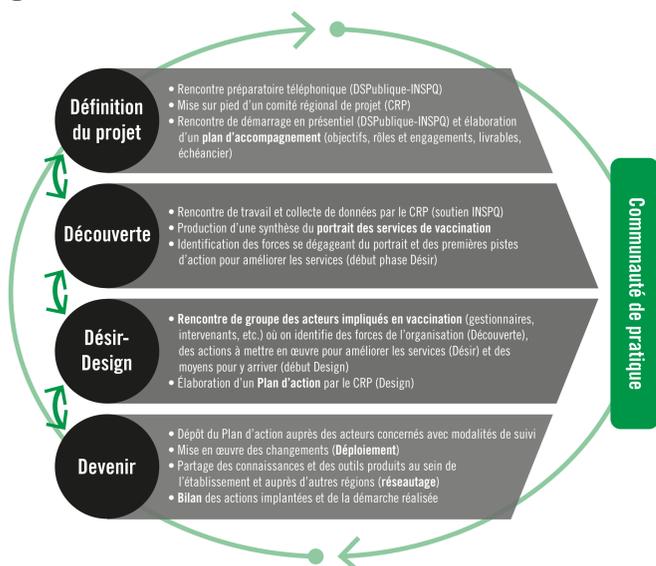
En 2017, proposition visant à :

- accompagner les responsables des directions de santé publique (DSPublique) et ceux des services de proximité des CI(U)SSS dans une démarche de révision de l'OSV sous-tendue par un transfert de connaissances sur les bonnes pratiques en OSV;
- soutenir la mobilisation des parties prenantes du réseau de la santé pour réviser l'OSV.

## LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

- Adaptation et offre de matériel, d'outils et du modèle d'OSV pour réaliser un accompagnement par 2 professionnelles de l'INSPQ auprès d'un ou des responsables des DSPublique, appuyé par un comité régional formé de représentants des directions des CI(U)SSS impliqués dans l'OSV.
- Accompagnement selon les quatre étapes de l'EA (figure 2).

Figure 2.



- Parallèlement, mise sur pied d'une communauté de pratique (CP) en OSV soutenue par une veille informationnelle, conviant les responsables des programmes de vaccination des DSPublique.

## RÉSULTATS ET RETOMBÉES

- Depuis 2017, accompagnement des responsables de 7 régions (> 50 % des enfants de 0-5 ans du Québec) pendant un à deux ans (tableau 1).

Tableau 1. Type et nombre de rencontres réalisées – Accompagnement en organisation des services de vaccination aux enfants de 0-5 ans, 2017-2019

Type de rencontres	Nombre de rencontres		
	En présence	téléphonique	Total
Rencontre préparatoire / de démarrage	11	15	26
Rencontre de groupe	11	--	11
Rencontre de rétroaction / Plan d'action	2	2	4
Rencontre de suivi	27	145	172
Rencontre de bilan mi-parcours	1	4	5
Rencontre de clôture	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>169</b>	<b>222</b>

- Divers rôles joués par les accompagnatrices s'adaptant aux besoins : coaching, animation de rencontres, transfert de connaissances, facilitation, réseautage et partage d'outils (ex. : outils de formation basés sur les principes de l'entretien motivationnel).
- Plusieurs actions menées dans les CI(U)SSS (ex. : confirmation de rendez-vous (RV), objectivation des données d'absentéisme aux RV, exploitation systématique des données de performance).

## COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE EN OSV

- Participation grandissante aux rencontres (tableau 2) où interaction et prise de parole sont favorisées.
- Thèmes abordés (tableau 3) en lien avec le modèle d'OSV (figure 1).

Tableau 2. Description de la communauté de pratique en organisation des services de vaccination

Caractéristiques	Détails
Nombre de participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 participants au départ (juin 2017)</li> <li>• 40 participants de 12/18 régions du Québec (octobre 2019)</li> <li>• Nouvelles demandes de participation reçues régulièrement</li> </ul>
Média de communication	• Webinaire
Durée et fréquence des rencontres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 heures par rencontre</li> <li>• Rencontre tous les 3-4 mois</li> </ul>
Animation	• 2 coanimatrices désignées
Contenu des rencontres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thème choisi préalablement en fonction des besoins</li> <li>• Capsules théoriques en lien avec les données probantes</li> <li>• Témoignages sur la pratique en vaccination</li> </ul>
Comptes rendus des rencontres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé des bons coups partagés, éléments de succès et leçons à tirer</li> <li>• Format visant le transfert des connaissances, notamment par des tableaux synthèses</li> </ul>
Activités entre les rencontres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partage de documents et outils produits dans les régions</li> <li>• Veille informationnelle</li> <li>• Envoi de références scientifiques et autre information en suivi des rencontres</li> </ul>

Tableau 3. Thèmes abordés - Rencontres de la CP en OSV, 2017-2019

Date de la rencontre	Thème de la rencontre
29 juin 2017	Mandat et modalités de la CP Politique de vaccination en établissement
12 octobre 2017	Technologies de l'information pour la confirmation de rendez-vous de vaccination
1 <sup>er</sup> février 2018	Hésitation vaccinale et utilisation de l'entretien motivationnel en vaccination
18 juin 2018	Collaboration interdirections, pratiques collaboratives et plans d'action pour améliorer l'OSV
16 octobre 2018	Stratégies visant à bonifier l'offre de vaccination
27 mars 2019	Formation et maintien des compétences
3 juin 2019	Accessibilité à la vaccination
23 septembre 2019	Population et participation citoyenne

## LEÇONS APPRISSES ET CONCLUSION

- Accompagnement en organisation des services de vaccination adapté et basé sur l'approche de l'enquête appréciative facilite la gestion du changement, la mobilisation et la collaboration entre les instances impliquées pour bonifier la prestation des services de vaccination auprès des enfants et de leurs parents.
- Communauté de pratique essentielle à l'accompagnement par son mode de travail collaboratif et efficace pour répondre à un réel besoin; défi d'assurer sa continuité entre les rencontres pour augmenter sa portée et garantir sa pérennité.
- Réflexion quant à l'utilité des outils développés pour les offrir à d'autres intervenants qui souhaiteraient entreprendre une telle démarche de révision des services de vaccination.

## RÉFÉRENCES

1. Guay, M., et al., *Quel est le meilleur mode d'organisation de la vaccination des enfants de 0-5 ans au Québec*, 2015: Institut national de santé publique du Québec.
2. Reed, J., *Appreciative Inquiry - Research for Change*, 2007, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

## REMERCIEMENTS

- Merci aux participants du projet, aux membres de la communauté de pratique ainsi qu'à l'équipe de recherche et aux collaborateurs de l'étude *Quel est le meilleur mode d'organisation de la vaccination des enfants de 0-5 ans au Québec*?
- Merci aussi à Christian Audet pour la conception graphique de cette affiche.
- Le projet d'accompagnement a été réalisé grâce au soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.