



Recommandations # 1 – La gouvernance

Il est recommandé que le CIUSSS MCQ, en collaboration avec la DSPRP selon les besoins (il faut préciser que plusieurs actions sont déjà en cours) :

- **Mette en place un comité de gestion spécifique aux mesures d'urgence**, composé de représentants de toutes les parties concernées, y compris les experts en santé publique, les représentants des autorités sanitaires et les chercheurs.
- **Élabore et mette à jour un plan d'urgence et de gestion de crise précisant** :
 - Les mandats, rôles et responsabilités associés à chaque secteur d'activité (clinique, administratif, médical);
 - La gestion des EPI (équipement de protection individuel).
- **Maintienne un mécanisme de vigie** permettant l'analyse des risques en continu ainsi que la mobilisation des ressources en vue d'une réponse adaptée pour le CIUSSS MCQ, ses partenaires et l'ensemble de la population.
- **Prévoit un plan de contingence** (prévision de formations, logistique et plan communication) incluant une coordination claire entre les différentes instances et services. Ce plan doit être adaptable aux divers secteurs, maintenu à jour et mis à l'essai à la grandeur du CIUSSS MCQ.
- **Mette en place des mécanismes de mobilisation rapide des ressources essentielles**, notamment pour le personnel médical.
- **Adopte une approche proactive dans la prise de décision** à partir des données épidémiologiques, des résultats de recherches scientifiques et des recommandations de santé publique.

Recommandations # 2 - Définition des rôles et responsabilités

Il est recommandé que le CIUSSS MCQ, en collaboration avec la DSPRP selon les besoins :

- **Définisse clairement les rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la gestion d'une crise sanitaire**, y compris les différentes directions et groupes de travail.
- **S'assure de la compréhension commune de ces rôles et responsabilités** ainsi que des contributions spécifiques permettant une réponse adéquate lors d'urgence sanitaire.
- **Favorise la communication et la collaboration inter-direction** afin d'assurer une réponse optimale minimisant les chevauchements de rôles et de responsabilités.

Recommandations # 3 – Bien-être

Il est recommandé que le CIUSSS MCQ, en collaboration avec la DSPRP selon les besoins :

- **Prévoit des services et des interventions favorisant** la santé et le bien-être des individus et des communautés, en ayant une attention particulière pour les populations vulnérables.
- **Maintienne le déploiement des mesures de soutien psychologique** adéquates pour les milieux de vie tel que le projet **Réseau d'éclaireurs en santé psychologique**.

À cet effet, la DSPRP peut :

- **Fournir une formation spécifique aux intervenants de première ligne**, tels que le personnel de santé, les travailleurs sociaux et les bénévoles, afin qu'ils puissent identifier les signes de détresse psychologique et orienter les personnes vers les services appropriés.
- **Mettre en place des protocoles de collaboration entre les différents services**, tels que la santé mentale, les organisations communautaires, les institutions éducatives et les entreprises, afin d'assurer une réponse cohérente et complète aux besoins de la population.

Recommandations # 4 - Communication

Il est recommandé que la Direction Générale de santé publique et le Ministère de la santé en collaboration avec la DSPRP :

- **Améliorent l'efficacité des communications entre les structures de coordination et de concertation**, afin de favoriser la circulation adéquate des informations entre les directions, les équipes de gestion, le personnel et la population.
- **Établissent un processus de communication clair et accessible pour diffuser les différentes informations** (directives, informations, etc.) **aux parties prenantes**.
- **Rendent accessibles, avant la diffusion au grand public, la documentation aux partenaires** (recommandations, consignes, mesures, procédures, etc.). Cette mesure mène à une meilleure préparation des acteurs impliqués (incluant les partenaires externes d'autres secteurs d'activité) face aux demandes de la population.

La DSPRP s'engage à collaborer avec le CIUSSS MCQ afin de :

- Augmenter sa capacité à réaliser son mandat d'informer la population, notamment en nommant un(e) responsable de la communication dédiée à la santé publique afin de contribuer, avec le service des communications du CIUSSS MCQ, à l'adaptation des différents messages à la population.
- Produire des communications ciblées par territoire local (RLS ou MRC selon les besoins) de façon à être plus spécifique quant aux directives qui leur sont destinées,
- Mettre en place un processus de consultation des parties concernées (partenaires et population) afin de favoriser une meilleure adaptation des messages et leurs efficacités, en collaboration avec le service des communications du CIUSSS MCQ.

RAPPORT D'ÉVÉNEMENT



UN REGARD SUR LA PANDÉMIE DE COVID-19 DANS LA RÉGION DE LA MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC : RECOMMANDATIONS



Recommandations # 5 - Mobilisation des ressources

Il est recommandé que le CIUSSS MCQ :

- **Mette en place divers moyens permettant un transfert plus rapide et précis des connaissances entre les équipes existantes et les nouveaux employés.** Par exemples : des réunions régulières, des documents de référence actualisés ainsi qu'une plateforme en ligne permettant de partager les bonnes pratiques et les nouvelles informations.
- **Élabore un plan de main d'œuvre pour la gestion des crises sanitaires, en particulier pour les secteurs ayant du mal à recruter rapidement.** Cela permettra d'identifier les lacunes et de prendre des mesures proactives pour attirer et retenir les talents, en mettant l'accent sur la promotion des opportunités de développement professionnel et d'avancement de carrière.
- **Maintienne des mesures visant à améliorer la rétention du personnel,** tel que des programmes de reconnaissance, des avantages sociaux attrayants, des opportunités de développement professionnel ainsi que la mise en place d'outils et de plateformes favorisant le partage des connaissances et des bonnes pratiques au sein de l'organisation.
- **Encourage les employés à se documenter et à partager leurs expériences, leurs leçons apprises et leurs solutions innovantes** afin de renforcer la résilience organisationnelle face à une éventuelle crise.

Recommandations # 6 - Harmonisation

Il est recommandé que le CIUSSS MCQ, en collaboration avec la DSPRP selon les besoins :

- **Favorise la collaboration et l'échange de bonnes pratiques entre les régions** pour assurer une application cohérente des mesures et des directives.

Plus spécifiquement, la DSPRP s'engage à :

- **Mettre en place une gestion de proximité** afin d'adapter les consignes sur le terrain et les décisions liées à l'organisation;
- **Impliquer les intervenants clés dans l'élaboration de procédures et de lignes directrices** afin d'améliorer l'harmonisation des pratiques.

Recommandations # 7 - Enjeux spécifiques

Il est recommandé que le MSSS, en collaboration avec le CIUSSS MCQ :

- **Investisse dans le virage numérique et l'interfonctionnement des systèmes informatiques** afin d'augmenter la performance des équipes et plus spécifiquement, pour faciliter la création des rapports épidémiologiques et des tableaux de bord;
- **Adopte une stratégie d'approvisionnement en équipement de protection individuelle (ÉPI)** afin de faire face à une éventuelle crise sanitaire. Cela inclut la recherche de sources d'approvisionnement locales, nationales et internationales fiables, l'évaluation des besoins en ÉPI et la coordination des efforts entre les différents comités et parties prenantes.

Il est recommandé que le CIUSSS MCQ, en collaboration avec la DSPRP selon les besoins :

- **S'assure d'avoir des ressources juridiques suffisantes et ayant une bonne connaissance de la loi sur la santé publique** pour soutenir le personnel chargé de l'application des décrets, des arrêtés ministériels, des lois et règlements liés à une crise sanitaire ;
- **Mette en place des moyens pour rejoindre davantage les clientèles vulnérables** souvent difficiles à joindre par les moyens de communication de masse habituels et majoritairement francophones (journaux, télé, radio, Internet) ;
- **Consulte et implique les municipalités dans le processus décisionnel** afin de trouver des solutions alternatives ou des compromis pour répondre aux besoins de proximité de la population.
- **Prévoit des infrastructures adéquates pour le stockage et la distribution des ÉPI** en considérant les partenaires externes.

Plus spécifiquement, la DSPRP s'engage à :

- **Continuer à maintenir les activités des équipes de promotion-prévention lors de situations d'urgence** afin de préserver un équilibre entre la protection de la population en santé, celle des personnes vulnérables dans leurs milieux de vie et celles ayant besoin de soins et services.
- **Développer des stratégies de promotion de la santé adaptées aux situations d'urgence.**