

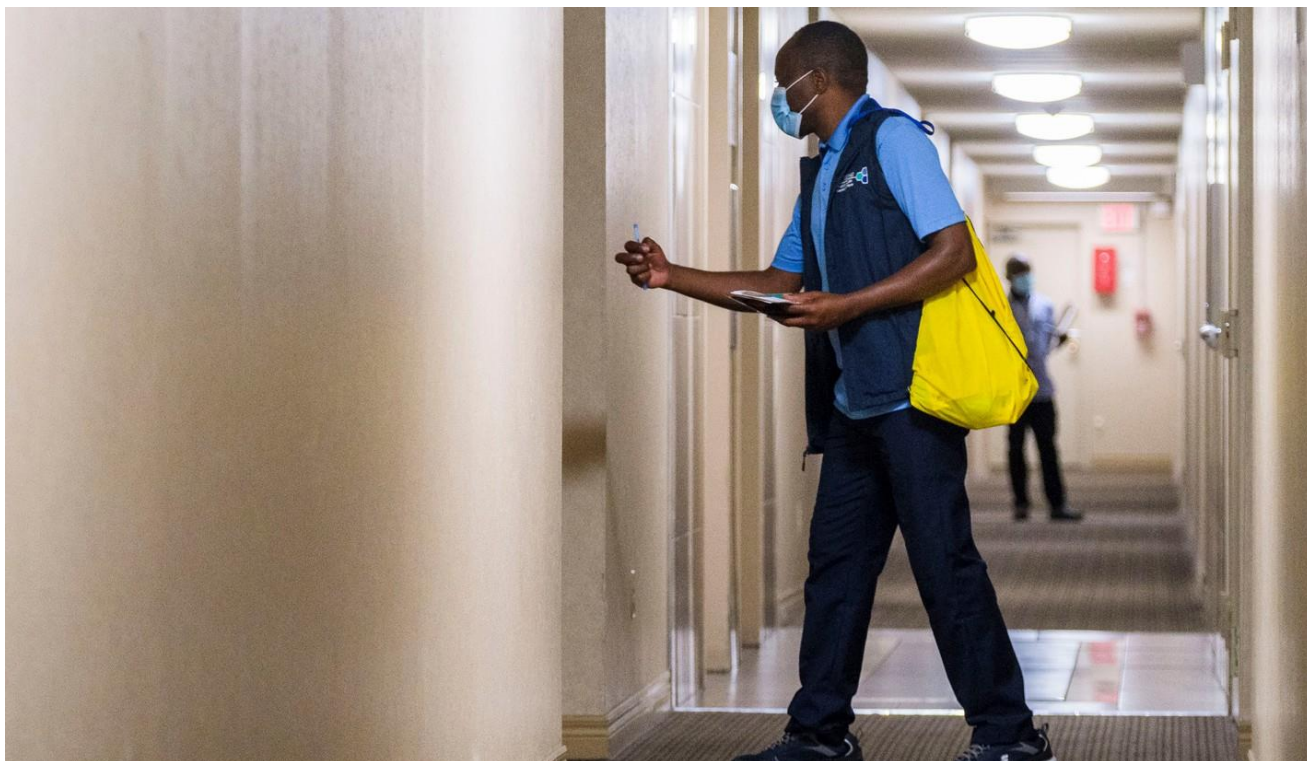
ÉQUIPE SANTÉ OTTAWA- OTTAWA HEALTH TEAM INTERVENTION DE LA COMMUNAUTÉ À LA COVID-19

PARTAGER LES LEÇONS TIRÉES D'UNE RÉACTION À L'ÉCHELLE DE LA VILLE
FÉVRIER 2024



Contenu

Introduction	02	Que faisons-nous maintenant?	39
En bref	05	Trousse à outils de la stratégie COVID-19	32
Pourquoi avons-nous agi?	07	Vous voulez en savoir plus sur ce travail?	35
Comment avons-nous réagi?	10	Partenaires de la communauté et du système	37
Quels ont été les éléments essentiels de la réussite?	17	Références	49
Qu'avons-nous appris en cours de route?	24		



Introduction

Un aperçu de ce qu'est cette histoire, de la façon dont nous l'avons créée et de ce qu'elle contient!

Reconnaissance du territoire

Nous reconnaissons que ce qui s'appelle aujourd'hui Ottawa se trouve sur le territoire non cédé de la nation algonquine Anishinaabe, dont la présence ici remonte à des temps immémoriaux. Nous reconnaissons l'impact continu du colonialisme sur tous les aspects de la vie des Premières Nations, des Inuits et des Métis, et nous exprimons notre gratitude et notre respect aux Premières Nations, aux Inuits et aux Métis qui vivent à Ottawa. Nous nous efforçons de faire entendre les voix des Premières Nations, des Inuits et des Métis et d'être un allié pour renforcer leur santé et leur bien-être.



Bienvenue!

Pendant la pandémie de COVID-19, l'Équipe Santé Ottawa a réuni des partenaires de toute la ville d'Ottawa pour soutenir les communautés les plus touchées par la COVID-19. Ce rapport décrit ce que nous avons fait, comment nous l'avons fait, ce que nous avons appris et l'impact que nous avons eu en cours de route.

Nous espérons que ce rapport contribuera à éclairer la manière dont nous aborderons ces types d'interventions à l'avenir, tout en jetant les bases qui nous aideront à travailler dans une optique d'équité dans tout ce que nous entreprenons. Cela dit, il est important de reconnaître que nombre de ces leçons et de ces histoires sont connues et partagées depuis longtemps par les communautés, et qu'elles ne sont pas « nouvelles » pour tout le monde. La pandémie a rappelé à ceux d'entre nous qui jouissent de privilèges que les « solutions » ou « innovations » que nous avons vues au cours de l'intervention à la COVID-19 ne sont pas toujours une nouveauté, et que les connaissances nécessaires à un meilleur système sont, ont toujours été et seront toujours au sein de la communauté.

Reconnaissance envers la communauté

Il est important de reconnaître que nous n'avons pas — et ne pouvons pas — effectuer ce travail seuls. Cette intervention a été rendue possible grâce à un effort exceptionnel qui a rassemblé l'ensemble de la ville d'Ottawa. Plus d'une centaine d'organisations et de partenaires communautaires se sont réunis, chaque groupe jouant un rôle dans la réalisation d'un travail aussi efficace que possible. Nous partageons notre gratitude avec chacun d'entre vous.

Nous reconnaissons également que nous n'avons pas tous vécu la pandémie de la même manière, et nous sommes reconnaissants aux responsables communautaires, aux amis et aux voisins qui se sont engagés dans cet exercice, quelle que soit leur situation. Nous nous sommes tous rassemblés — en apportant ce que nous pouvions, quand nous le pouvions et comme nous le pouvions — et nous avons commencé à nous entraider. Nous avons commencé à comprendre certains des obstacles et des défis auxquels certaines communautés sont confrontées et nous avons appris que ce travail devait être ancré dans l'équité en matière de santé et la collaboration pour être couronné de succès.

Ce travail a été rendu possible en partie grâce au soutien financier du ministère de la Santé de l'Ontario par l'intermédiaire du programme [Stratégie ciblée pour les collectivités prioritaires](#). Les responsables locaux de ce travail comprennent de nombreux membres de l'Équipe Santé Ottawa, tels que Santé publique Ottawa, les centres de santé communautaire de Carlington, Centretown, Sandy Hill, Somerset Ouest et Sud-Est Ottawa, ainsi que le Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa. La liste complète des partenaires figure en annexe.

Ce rapport a été écrit et conçu par [Marissa Hill](#), [Suleman Sule](#), [Suzanne Dugard](#) et [Heidi Hay](#) de [Health Commons Solutions Lab](#) avec l'aide et la contribution du groupe opérationnel de l'Équipe Santé Ottawa, y compris [Soraya Allibhai](#), [Karim Mekki](#), [Erinn Salewski](#), Cameron McDermaid, [Michelle Maynard](#) et [Kelli Tonner](#).

En bref

Vous n'avez qu'un moment? Voici les principales leçons de cette histoire.

Mobilisation rapide

Dès le début de la pandémie, il est devenu évident que la COVID-19 avait un impact disproportionné sur certaines personnes et communautés plus que sur d'autres à Ottawa, en particulier les communautés à faible revenu et les communautés racialisées. Comme intervention, l'Équipe Santé Ottawa a rapidement rassemblé des partenaires de toute la ville d'Ottawa pour soutenir les communautés les plus touchées par la COVID-19.

Rassembler la recette du succès

Notre stratégie est ancrée dans ces éléments critiques, ce qui la rend si efficace :

- Des actions de sensibilisation sur mesure utilisant une approche de développement communautaire qui prend en compte les besoins spécifiques des communautés que nous essayons d'atteindre et de soutenir.
- Des approches délibérées et dynamiques qui se concentrent sur l'écoute de la communauté et l'élimination des obstacles auxquels elle doit être confrontée.
- Des approches flexibles et centrées sur la communauté pour s'assurer que les personnes disposent des aides globales dont elles ont besoin pour se sentir bien.
- Une équipe de direction solide, avec un soutien opérationnel dévoué, et un réseau solide de partenaires et de membres de la communauté travaillant ensemble à la réalisation d'objectifs communs — partageant les apprentissages et les ressources les uns avec les autres en cours de route.
- Des fonds dédiés et SOUPLES qui peuvent être alloués quand, où et comment ils doivent l'être — et rapidement!
- S'appuyer sur les informations et les données de la santé publique ET des membres de la communauté (ce sont aussi des spécialistes) pour nous indiquer ce qu'il faut faire au bon moment et pour éclairer la manière dont nous réagissons.

Les ambassadeurs communautaires et les chefs de file résidents jouent un rôle essentiel. Leur expérience vécue et leurs liens profonds avec la communauté leur permettent d'offrir une sagesse exceptionnelle pour éclairer l'élaboration et la mise en œuvre des stratégies, tout en créant des liens avec les communautés qui sont souvent les plus difficiles à atteindre.
En savoir plus [ici](#).
(Version anglaise)

Les modèles de financement et de prestation de services flexibles doivent être maintenus.

La conférence COVID-19 nous a montré que nous pouvions faire preuve de souplesse dans notre façon d'envisager l'allocation des ressources et la prestation des services. Nous devons saisir cette occasion pour repenser véritablement notre façon de travailler. Ce n'est pas pour rien que la [Stratégie ciblée pour les collectivités prioritaires](#) a été désignée par les communautés et les organisations comme étant potentiellement l'investissement le plus important et le plus marquant de la réponse COVID : elle était ancrée dans les cadres d'équité et les approches hyperlocales dont nous avons besoin et nous a permis d'être flexibles et réfléchis quant au moment et à l'endroit où nous allouons des fonds cruciaux.

Enfin, nous insistons sur le fait que les solutions de fortune ne permettront jamais d'atteindre l'équité en matière de santé. Nous avons besoin d'approches systémiques et multisectorielles intentionnelles et bien financées, qui sont hautement collaboratives, ancrées dans l'humilité et qui intègrent les membres de la communauté en tant qu'experts à part entière.

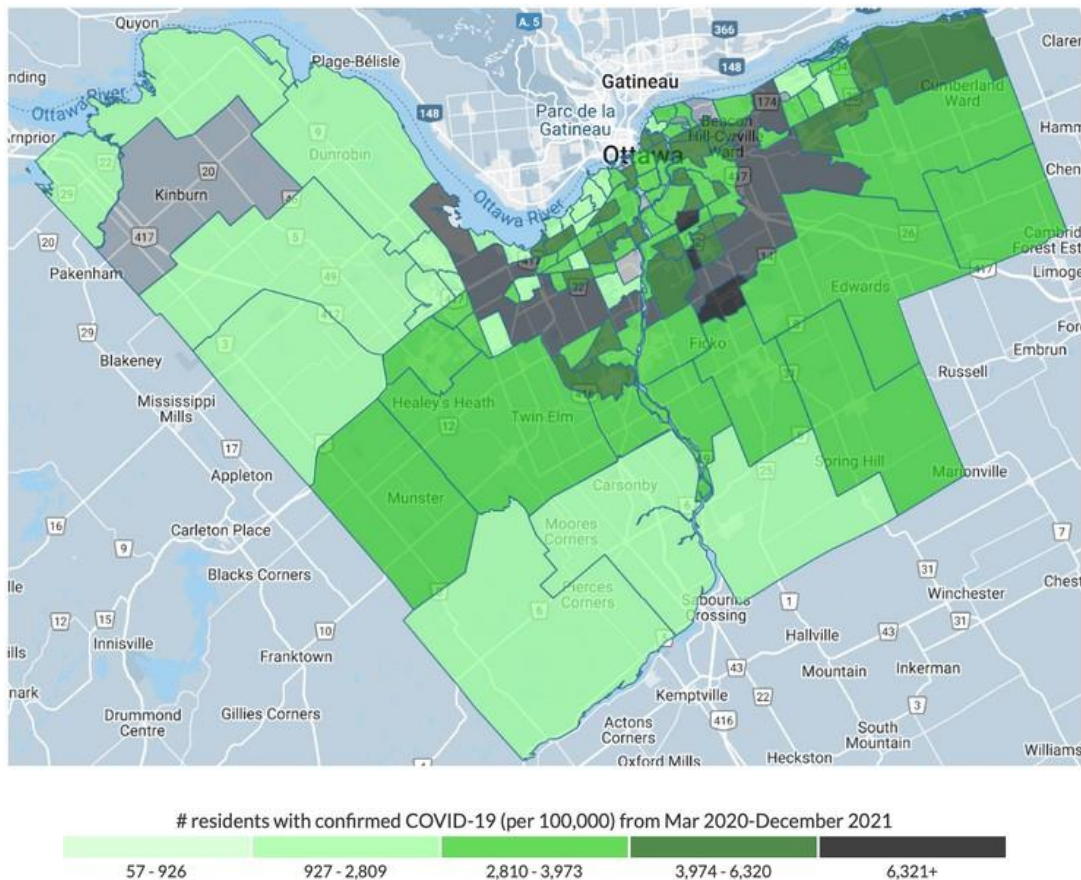
Pourquoi avons-nous agi?

Ce qui se passait dans la ville et pourquoi nous nous sommes mobilisés.

Les communautés ont tiré la sonnette d'alarme sur les disparités au niveau des quartiers

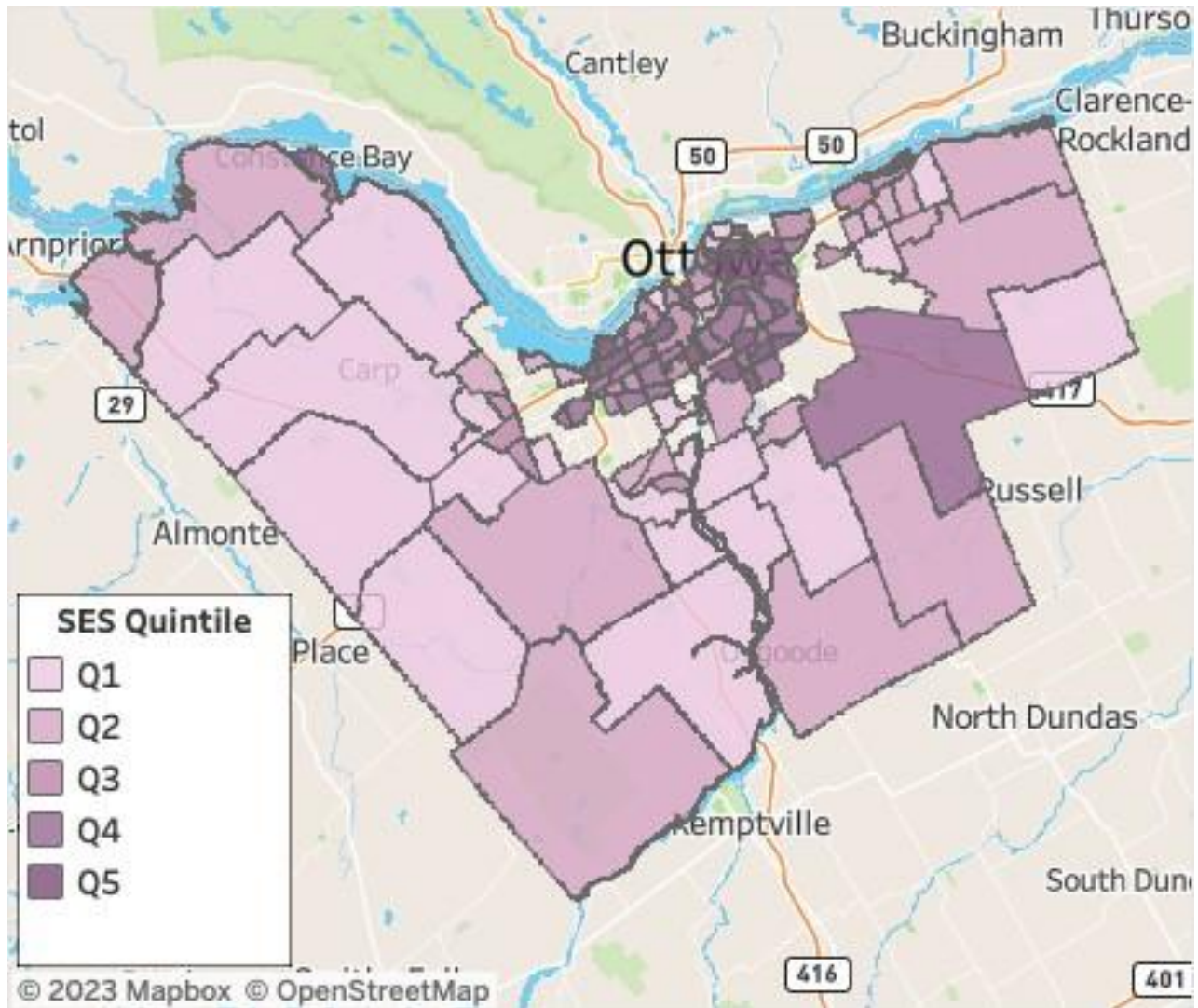
L'Équipe Santé Ottawa n'avait qu'un an d'existence lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé. Soudain, en plus du travail de transformation du système et des défis habituels auxquels est confrontée toute nouvelle initiative, nous avons dû faire face à une pandémie qui était nouvelle pour nous en tant que collaboration et pour laquelle nous n'avions pas de guide clair sur la façon d'aller de l'avant.

Au début de la pandémie, il est devenu évident que la COVID-19 avait un impact disproportionné sur certaines personnes et communautés par rapport à d'autres à Ottawa, en particulier les communautés à faible revenu et les communautés racialisées. Par exemple, la carte ci-dessous, tirée de [l'Étude sur les quartiers d'Ottawa](#), visualise certaines de ces différences (Étude sur les quartiers d'Ottawa, 2022a).



D'autres informations le confirment, par exemple [ce rapport](#) par Santé publique Ottawa qui a conclu que les quartiers avec une forte proportion de communautés racialisées et des niveaux de revenus plus faibles présentaient des taux plus élevés de COVID-19 (Santé publique Ottawa, 2020). Même si les communautés connaissaient cette réalité depuis un certain temps, cette information a encouragé une intervention collective pour s'assurer que les gens avaient accès à ce dont ils avaient besoin — quand et comment ils en avaient besoin, pour réduire cet impact disproportionné.

Plus tard au cours de la pandémie, ce phénomène s'est également reflété dans les taux de couverture vaccinale et a été confirmé par ces derniers, par exemple [ces données](#) de l'Étude sur les quartiers d'Ottawa qui montre des taux de vaccination plus faibles dans les communautés moins favorisées sur le plan sociodémographique (Étude sur les quartiers d'Ottawa, 2022b).



Comment avons-nous réagi?

*Comment se sont déroulés
nos efforts de mobilisation.*

Nous avons réagi rapidement aux nouvelles tendances

Comme réaction aux tendances émergentes, l'Équipe Santé Ottawa a rapidement élaboré et mis en œuvre une stratégie pour faire face aux répercussions de la COVID-19 sur les personnes touchées de manière disproportionnée et confrontées à des obstacles à l'accès. L'objectif principal de cette stratégie était d'arrêter la propagation de la COVID-19 et de veiller à ce que les besoins fondamentaux des gens soient satisfaits pendant cette période. Nous avons appliqué une optique d'équité pour veiller à ce que les communautés puissent accéder à des informations et à un soutien adaptés à leur contexte et proposer des options aussi peu contraignantes que possible. Les éléments essentiels de cette démarche sont les suivants :

- Partage d'informations sur la nature de la COVID-19, notamment sur les moyens de prévenir la maladie, les lieux de dépistage, les centres de vaccination et l'accès aux antiviraux (voir les exemples ci-dessous).
- Soutien pratique aux personnes atteintes de la COVID-19, par exemple nourriture, fournitures, équipement de protection individuelle, trousse de test, etc.
- Prise de décisions fondées sur des données pour savoir où chercher, où allouer les ressources et quel type d'approche adaptative est le plus approprié dans des circonstances et des contextes différents.

Voici deux exemples de matériel éducatif sur les antiviraux qui ont été traduits dans les langues locales pour mieux atteindre les gens. Cliquez sur chacun d'eux pour ouvrir une version plus grande.

COVID-19 DAWEYNTA FAYRASKA
 DAWEYNTA LA HELI KARO AYAA KAA CAAWIN KARTA KA HORTAGGA JIRRO HALIS AH HADDII LA QAATO GUDAHA 5 - 7 MAALMOOD EE BILOWGA CALAAMADAH.

Adine...

- Ma dareemaysaa inaad xanuunsan tahay?
- 18 sano jir ama ka weyn?
 - Ma leedahay wax ka yar 3-talaal oo talaalka COVID-19 ah?
 - Ma haysaa ugu yaraan 1 xaalad halis ah?
- 60 sano jir iyo ka weyn oo ka yar saddex qiyaasaha talaalka?
- 70 sano iyo ka weyn?

Haddii tay...

- La xidhiidh bixiyaha xanaanada caafimaadkaaga (dhakhtar qoys ama kalkaaliye caafimaad)
- La xiriir Isbitaalka Ottawa Hospital Kilinkada Xarunta Qimayntan *isla markiiba*

613-798-5555 ext. 19507

HADDII AAFKA SOOMAALIGAAGA HADDII AAD U BAAHAN TAHAY TAAGEERO, HA KA WAABSAN IN AAD WEYDIISO.

TRAITEMENTS ANTIVIRAUX COVID-19
 S'ILS SONT ADMINISTRÉS DANS LES 5 - 7 JOURS SUIVANT L'APPARITION DES SYMPTÔMES, LES TRAITEMENTS DISPONIBLES PEUVENT AIDER À EMPÊCHER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE MALADIE GRAVE.

Avez-vous...

- Vous sentez-vous malade?
- 18 ans ou plus?
 - Avez-vous moins de trois doses du vaccin COVID-19?
 - Avez-vous au moins une condition à risque?
- Une personne âgée de 60 ans et plus ayant reçu moins de trois doses de vaccin?
- Une personne âgée de 70 ans et plus?

If so...

- Communiquer avec votre fournisseur de soins primaires (médecin de famille ou infirmier praticien)
- Appelez **immédiatement** le Centre d'évaluation clinique de l'Hôpital d'Ottawa au

613-798-5555 poste 19507

SI VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE DANS VOTRE LANGUE, DEMANDEZ-LE.

Cette stratégie repose sur quatre piliers : une sensibilisation adaptée, des tests intentionnels, des vaccinations et un soutien global. Nous examinons chacun de ces piliers dans les pages suivantes.

Pilier 1 : sensibilisation adaptée

Le premier pilier consistait à élaborer rapidement des plans de sensibilisation tenant compte des besoins spécifiques des communautés que nous essayions d'atteindre et de soutenir. Nous avons pris en compte des éléments tels que :

- Connexion avec les partenaires clés de chaque communauté, par exemple les centres de santé communautaires, le Logement communautaire d'Ottawa, et le [Cadre de développement communautaire](#), les chefs de file résidents qui ont travaillé et vécu dans ces communautés. Il s'agissait notamment de leur fournir une boîte à outils de mobilisation axée sur la conception et la mise en œuvre de leurs propres stratégies au niveau du quartier (voir les outils ci-dessous).
- Sensibilisation en porte-à-porte pour parler aux membres de la communauté et diffuser des informations et des ressources, par exemple au moyen d'affichettes de porte avec une carte indiquant le site de dépistage ou de vaccination le plus proche et une équipe de sensibilisation qui parle les langues de la communauté et comprend les besoins de celle-ci.
- Canaux de communication existants et fiables (comme WhatsApp et Telegram, radios multilingues et mairies, panneaux d'affichage dans les abribus).
- Création de nouvelles ressources, ou amplification ou modification des ressources existantes, dans les langues parlées par les gens et autour des besoins et des lacunes des communautés que nous cherchons à soutenir.
- Alignement du dépistage de la COVID-19 et de sa promotion en milieu scolaire sur les priorités du quartier (par exemple, mise à disposition de trousse de dépistage à emporter dans les écoles).

Le saviez-vous?
C'est en partageant cette boîte à outils que nous avons organisé notre première réunion de communauté de pratique avec 86 partenaires!

Voici des documents de la boîte à outils de mobilisation qui ont été traduits dans les langues locales pour mieux atteindre les gens. Cliquez sur chacun d'entre eux pour ouvrir une version plus grande.

 Ottawa | Public Health
Ottawa | Santé publique

Nagala soo xiriir WhatsApp-ka si aad u hesho jawaabo ku qoran Ingiriis, Faransiis, Carabi ama Soomaali.

Connect with us on Whatsapp and get answers in English, French, Arabic or Somali.

Joignez-vous à nous sur WhatsApp et obtenez des réponses en anglais, français, arabe ou soomaali (somali).

  **613-229-3373**

Soomaali

OttawaPublicHealth.ca/COVIDarabic | OttawaPublicHealth.ca/COVIDsomal

 Ottawa | Public Health
Ottawa | Santé publique

تواصل معنا على تطبيق واتساب واحصل على أجوبة باللغة الإنكليزية أو الفرنسية أو العربية أو الصومالية.

Connect with us on Whatsapp and get answers in English, French, Arabic or Somali.

Joignez-vous à nous sur WhatsApp et obtenez des réponses en anglais, français, arabe ou soomaali (somali).

  **613-229-3359**

العربية

January 2021

OttawaPublicHealth.ca/COVIDarabic | OttawaPublicHealth.ca/COVIDsomal

Pilier 2 : tests intentionnels

Le deuxième pilier consistait à mettre en place une stratégie d'essai axée sur l'élimination des obstacles auxquels étaient confrontées les différentes communautés que nous voulions atteindre. Une caractéristique essentielle de cette stratégie est qu'elle a évolué et a été adaptée au fil du temps sur la base de données, en particulier au fur et à mesure que les vaccins devenaient accessibles. Voici quelques critères et informations que nous avons pris en compte lors de l'élaboration de ces stratégies :

- Utilisation de données au niveau des quartiers pour mieux comprendre ce qui se passait sur le terrain dans les différents secteurs afin d'éclairer les décisions sur la manière dont nous avons réagi et alloué les ressources (par exemple, en comparant les niveaux de COVID-19 et les taux de dépistage).
- Partage de ces données au niveau du quartier avec les partenaires du système afin d'éclairer la planification de manière plus large.
- Établissement de partenariats avec les centres d'évaluation locaux, le personnel paramédical, les hôpitaux, etc., pour offrir des tests, y compris le transport pour se rendre à ces endroits, afin d'assurer une couverture adéquate dans tous les quartiers, par le biais d'un réseau de partenariat.
- Collaboration avec la communauté pour cocréer et défendre des services et des soutiens qui soient culturellement sûrs et accessibles.
- Tests mobiles dans les lieux de vie collectifs (par exemple, les refuges, les soins de longue durée, les établissements pénitentiaires) ou des tests à domicile pour atteindre les personnes qui rencontrent le plus d'obstacles à l'accès aux tests.

Pilier 3 : vaccinations

Les vaccins contre la COVID-19 ont été mis au point dans des délais très courts et nous avons été chargés de les déployer rapidement. À l'époque, on savait peu de choses sur ces vaccins. Au début de janvier 2021, [les données de Statistique Canada](#) ont montré qu'environ 83 % des résidents d'Ottawa avaient l'intention de se faire vacciner, 7 % ne comptaient pas le faire et 7 % n'étaient pas sûrs (Statistique Canada, 2023). Cela dit, nous savons que ces données ne disent pas tout et, d'après les récits qui nous ont été communiqués, nous savons que de nombreuses personnes hésitaient à se faire vacciner. Par exemple, de nombreuses personnes étaient déjà enracinées dans une méfiance à l'égard du système de santé et d'autres informaient ou complétaient leurs décisions par des informations reçues dans leurs cercles sociaux à la place ou en plus des messages de santé publique.

En outre, d'après les récits qui nous ont été communiqués, de nombreuses personnes n'ont pas été en mesure de se présenter aux rendez-vous de vaccination en raison d'un accès limité ou inexistant à l'internet ou à la technologie, d'un manque de temps ou d'un manque de temps pour s'asseoir et actualiser les navigateurs, etc. Pour que les stratégies vaccinales soient couronnées de succès, nous avons besoin d'approches sur mesure qui prennent en compte les obstacles uniques auxquels les communautés sont confrontées, y compris les traumatismes historiques et continus au sein du système de santé, la façon dont les gens prennent des décisions et les outils et ressources qui leur sont accessibles pour naviguer dans l'infrastructure vaccinale. Voici quelques-uns des éléments que nous avons pris en compte lors de l'élaboration de ces stratégies :

- Accès à des messages multilingues rédigés dans un langage clair et simple fournissant à la fois des informations clés sur les vaccins (afin de renforcer la confiance dans la vaccination en tant que mesure de santé positive) et des informations sur les centres de vaccination, afin d'aider les communautés confrontées à des obstacles à trouver le chemin le plus facile pour se faire vacciner.
- Création de mécanismes permettant de contourner le système de réservation provincial hautement compétitif. Cela a permis aux personnes confrontées à de nombreux obstacles (numérique, transport, absence du travail) de prendre rendez-vous pour se faire vacciner : nous avons fait du porte-à-porte pour délivrer des cartes de vaccination et, dans certains quartiers, nous avons organisé des cliniques sans rendez-vous destinées à cibler les personnes vivant dans ces communautés.
- Garantie d'un accès adapté aux divers besoins de nos communautés, notamment en ce qui concerne l'espace, le calendrier et la publicité.
- Collaboration avec les chefs de file communautaires, les champions de la communauté (par exemple, les pasteurs, les imams et les leaders d'autres groupes communautaires) pour mener des campagnes de vaccination ou accueillir des cliniques mobiles de vaccination dans leurs espaces.



Cliquez sur cette image pour voir la couverture médiatique de nos efforts de vaccination

- Accès aux vaccins en fonction du lieu, par exemple en les installant dans des immeubles résidentiels pour fournir des vaccins à la porte avec un chariot mobile d'évaluation, de vaccination et de suivi (modèle avion) ou dans des espaces communs où les évaluations, les vaccinations et le suivi sont effectués en un seul endroit (modèle hockey).
- Mise en place de moyens de transport pour permettre à la population de se rendre dans les centres de vaccination de leur région — mise en place de grands bus de transport public dans certains quartiers pour emmener la clientèle vers les centres de vaccination.

Le saviez-vous?

Entre mai et août 2022, plus de 10 000 tests antigéniques rapides ont été distribués dans les quartiers prioritaires d'Ottawa.

Ces tests ont été accompagnés d'informations (indications visuelles sur la manière de procéder au test) sur la manière de remplir correctement le test et d'informations sur la manière d'accéder aux antiviraux dans la communauté, le tout en plusieurs langues.

Cliquez ici pour voir certains des outils que nous avons utilisés :



Pilier 4 : soutien global

Il est rapidement ressorti de cela que tout le monde n'était pas en mesure de rester chez soi et de s'isoler ou d'avoir accès à la nourriture, aux médicaments, aux soins intensifs, etc., s'il était atteint de la COVID-19 ou s'il s'isolait de la COVID-19. Le quatrième pilier consistait à apporter le plus de soutien possible aux personnes afin de réduire le risque de transmission communautaire tout en prenant en charge leurs besoins holistiques — en particulier si elles-mêmes ou un membre de leur famille étaient atteints de la COVID-19.

Santé publique Ottawa a créé un outil et formé son personnel à la recherche des contacts afin d'identifier les cas où un soutien global est nécessaire pour les personnes atteintes de la COVID-19 et leurs proches. Les clients ont été orientés par l'infirmière de Santé publique Ottawa et, par l'intermédiaire d'un réseau de centres de santé communautaires, les clients ont été recommandés à Caredove et ont fait l'objet d'un triage en conséquence. Les mesures de soutien intégrées ont fourni à la clientèle ce dont elle avait besoin pour s'isoler et rester à la maison, ainsi que les soutiens essentiels pour se rétablir.

Caredove fait le lien entre les personnes et les soins qui les aident à rester en bonne santé à la maison.

COMMENT AVONS-NOUS RÉAGI?

Nous avons élaboré un plan d'aide aux personnes qui ont besoin de s'isoler et qui peut inclure des éléments tels que :

- L'aiguillage vers un lieu sûr pour s'isoler, notamment le Centre d'isolement volontaire de la ville d'Ottawa, y compris le transport vers le centre d'isolement.
- Fournitures alimentaires d'urgence pour 3 à 5 jours.
- Remplacement du revenu.
- Soutien en matière de conseil.
- Soutien à l'éducation.
- Produits de nettoyage tels que les lingettes désinfectantes, les détergents pour le linge ou le savon à vaisselle.
- Masques, gants ou désinfectants pour les mains.
- Trousses de soins à domicile/thermomètres.
- Couches.
- Chargeurs de téléphone portable.
- Trousses d'activités pour enfants.
- Ordonnances (y compris le paiement de la livraison par la pharmacie).
- Accès aux tests antigéniques rapides et aux antiviraux par le biais d'un modèle « tester et traiter ».

Le délai entre l'aiguillage et la prestation était inférieur à 48 heures. Une évaluation a révélé que, dans l'ensemble, les prestataires étaient en mesure d'adapter les besoins des personnes à l'aide requise pour réduire les difficultés liées à l'isolement.

Les chefs de file résidents et les ambassadeurs communautaires ont joué un rôle essentiel dans cette intervention – cliquez [ici](#) pour visionner une vidéo de leur action!



Quels sont les éléments essentiels de la réussite?

Les choses les plus importantes que nous avons faites pour rendre cette stratégie si fructueuse.

Les choses les plus importantes que nous avons faites

Facteur de réussite 1 : une intervention collaborative et coordonnée

Le succès de cette stratégie est lié à l'intervention coordonnée et collaborative rendue possible par les partenaires du système régional et les partenaires communautaires hyperlocaux de l'ensemble de la ville d'Ottawa, qui travaillent en étroite collaboration. Il ne s'agissait pas de nouvelles relations, mais de partenaires existants travaillant ensemble d'une manière différente. De nouveaux partenariats ont été créés tout au long de l'intervention. Voici quelques-uns des facteurs qui ont favorisé ces résultats positifs :

Leadership de base

L'un des objectifs essentiels de cette stratégie était de créer une nouvelle structure d'intervention d'urgence et de collaborer entre les secteurs afin de garantir la coordination et l'efficacité des efforts. Les groupes suivants ont joué un rôle essentiel dans la réussite de ce travail et ont fait preuve d'un leadership remarquable :

Leadership de base (Équipe d'intervention d'urgence)

- CSC du Centreville
- CSC Sandy Hill
- CSC Somerset ouest
- CSC sud-est d'Ottawa
- Santé publique Ottawa
- Partenariat local d'immigration à Ottawa

Equipe de planification

- CSC Somerset ouest
- Partenariat local d'immigration à Ottawa
- Ville d'Ottawa

Equipe des opérations

- Santé publique Ottawa (coresponsable)
- CSC sud-est d'Ottawa (coresponsable)
- CSC Somerset ouest

Soutien opérationnel à la dorsale

L'équipe opérationnelle centralisée a joué le rôle de moteur, ce qui a permis à notre approche d'être collaborative et souple. Cette équipe s'est réunie deux fois par semaine dans les premiers jours de la pandémie pour planifier cette intervention. Au fur et à mesure que la pandémie progressait et que le travail évoluait, la fourniture d'un soutien de base au grand nombre de partenaires qui appuyaient ce travail a été un facteur clé de succès. Les dirigeants se sont réunis chaque semaine pour examiner les données, les tendances et les dernières informations, ce qui a permis d'orienter les échanges avec la communauté de pratique (voir ci-dessous). Par exemple, en raison du grand nombre de communautés soutenues et de la diversité de leurs besoins et priorités, le personnel de l'équipe d'engagement communautaire de Santé publique Ottawa a été associé à chaque agence partenaire afin d'assurer une couverture et un soutien complets de tous les quartiers.

Communauté de pratique

Pour soutenir efficacement la planification, les opérations et la logistique, 86 partenaires se sont réunis en novembre 2020 dans le cadre d'une communauté de pratique. Ce groupe était coprésidé par Santé publique Ottawa et le Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa. Ce groupe a permis aux partenaires d'être agiles, de partager l'information et les ressources humaines, de réagir rapidement et de faire pivoter selon les besoins. Chaque partenaire est énuméré [ici](#) à la fin de cette histoire.

La communauté de pratique était un espace permettant au personnel de première ligne travaillant dans différents quartiers de se réunir avec les partenaires du système régional pour partager les meilleures pratiques et l'expertise, discuter des besoins émergents de la communauté, collaborer sur les stratégies et informer la stratégie pour les interventions de la communauté. Santé publique Ottawa disposait ainsi d'un espace pour partager d'importantes mises à jour en matière de santé publique et pour faire entendre la voix des communautés par l'intermédiaire des partenaires hyperlocaux. Compte tenu de cette structure et de cette approche, ce groupe demeure essentiel à l'alignement des stratégies et à la diffusion de l'information auprès de la communauté et des partenaires du système.

Objectifs communs

Ce collectif de partenaires ne travaillait pas en vase clos, comme c'est souvent le cas lors d'une intervention en cas de crise ou d'urgence. Bien que chaque membre représente des personnes, des priorités et des besoins différents, ce groupe s'est engagé à atteindre un objectif commun : ralentir la propagation et l'impact de la COVID-19 sur les populations racialisées, les populations immigrées et les personnes vivant dans des quartiers à faibles revenus en agissant sur les déterminants sociaux de la santé.



Chaque membre du collectif a appliqué cet objectif dans son contexte régional et hyperlocal distinct — ils ont identifié ce dont ils avaient besoin et comment le concrétiser d'une manière qui respecte ce contexte, tout en honorant la vision commune qu'ils essayaient tous de réaliser ensemble.



Ambassadeurs communautaires et chefs de file résidents

Depuis 2008, le [Cadre de développement communautaire](#) a réuni les résidents, les organisations communautaires et les services municipaux dans les quartiers prioritaires d'Ottawa.

Grâce à ce cadre, nous pouvons ensemble :

- Identifier les problèmes et les points forts de la communauté locale
- Décider des changements que la communauté souhaite apporter et fixer des objectifs
- S'appuyer sur les points forts du quartier et développer les compétences et le soutien nécessaires à la mise en œuvre des changements.

Certains objectifs nécessitent des changements au niveau des systèmes, et la pandémie de COVID-19 ne fait pas exception à la règle. Grâce à de nombreuses années de renforcement des capacités des résidents à travers ce cadre, nous avons établi des partenariats solides, collaboratifs et basés sur le lieu, et nous avons augmenté notre portée dans les quartiers. Cela a été fondamental pour une stratégie COVID-19 efficace et rapide dans un environnement en constante évolution, qui incluait un rôle de leadership important pour les ambassadeurs communautaires et les chefs de file résidents. (Cadre de développement communautaire, 2023.)

Avec le soutien du coordinateur du Cadre de développement communautaire, d'un agent de santé communautaire, du coordinateur du quartier hautement prioritaire et des promoteurs communautaires du quartier, nous avons mobilisé et travaillé avec 22 chefs de file résidents engagés et dignes de confiance, parlant 11 langues et entretenant des relations étroites avec les voisins et les agences partenaires. Ils étaient nos yeux et nos oreilles sur le terrain et ont joué un rôle essentiel en concevant ensemble, en soutenant et en mettant en œuvre cette intervention. Ils ont une expérience vécue et une compréhension profonde des besoins, des normes, des cultures et des attentes des communautés que nous essayons d'atteindre. Ils nous permettent de comprendre ce qui est nécessaire pour améliorer l'accès aux aides, aux ressources et aux informations dont les gens ont besoin pour se sentir bien et prendre des décisions en connaissance de cause. Grâce à cette stratégie, ils ont apporté des connaissances spécialisées sur les quartiers qu'ils desservent, notamment sur les personnes isolées ou ayant des besoins particuliers, sur les lieux où vivent des personnes appartenant à des groupes socioculturels différents et sur la meilleure façon de les atteindre, ainsi que sur d'autres informations importantes.

Alors que nous nous éloignons d'une intervention COVID, il est essentiel de rappeler l'importance des ambassadeurs communautaires et des chefs de file résidents pour le succès de ces stratégies et de tirer des leçons de ces modèles et de la manière dont nous pouvons transformer nos approches pour le travail que nous effectuons dans l'ensemble. Vous en apprendrez plus sur les ambassadeurs communautaires (chefs de file résidents) [ici](#) (document en anglais).



Des fonds dédiés au moment et à l'endroit où cela compte le plus

En raison du nombre d'acteurs, des communautés uniques et des rôles émergents requis sur le terrain, ce projet n'aurait pas vu le jour sans un soutien financier spécifique. Par l'intermédiaire du Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa, en tant qu'agence principale pour une [communauté hautement prioritaire](#), Santé Ontario a affecté 1 675 790 dollars en 2021 et 2022 et 976 659 dollars en 2023 aux quartiers les plus touchés d'Ottawa.

Ce financement spécifique, associé à la flexibilité nécessaire pour déterminer le bon service et le modèle de service requis, a permis aux gens de travailler ensemble grâce à des ressources et des capacités dédiées, ce qui n'aurait pas été possible autrement. Ces ressources ont permis de minimiser les redondances, en attribuant les tâches aux entités les mieux placées pour effectuer un travail particulier. Le réseau a pu réagir rapidement et efficacement, chacun jouant sur ses points forts et son expertise. Alors que nous nous éloignons de la phase d'intervention de la COVID, il est essentiel de se rappeler l'importance des fonds flexibles et ciblés pour le succès de ces stratégies et de tirer des leçons de ces modèles et de la manière dont nous pouvons transformer nos approches pour le travail que nous effectuons de manière plus générale.

Données actualisées

Des données fiables et utiles ont été essentielles pour aider l'équipe à rester souple et à intervenir au fur et à mesure que la pandémie progressait. Santé publique Ottawa a continué d'évaluer les données sur les codes postaux des tests COVID-19 positifs afin d'identifier les groupements et d'y remédier pour réduire la transmission, et l'équipe d'épidémiologie a préparé des rapports mensuels sur les quartiers pour aider à orienter le travail.

Les données ont été publiées chaque mois sur le [site Web de l'Étude sur les quartiers d'Ottawa](#) et comprenaient les taux de dépistage, le pourcentage de positivité et les cas par quartier. Ces données ont été utiles pour lever les obstacles à l'accès aux services sociaux et de santé, identifier le soutien communautaire nécessaire et œuvrer en faveur de l'équité en matière de santé à plus long terme. Ces obstacles sont apparus clairement lorsque l'on a comparé les taux de vaccination dans les quartiers en fonction de la géographie sociodémographique, les quartiers les plus favorisés sur le plan socioéconomique rencontrant moins d'obstacles pour accéder aux tests de dépistage et aux vaccins. En consultation avec la communauté, l'équipe d'épidémiologie de Santé publique Ottawa et l'équipe d'engagement communautaire se sont efforcées de remédier aux inégalités en supprimant ou en réduisant ces obstacles.

Facteur de réussite 2 : communications adaptées à la culture

En dehors de l'approche coordonnée, la communication était essentielle au succès. Une équipe de communication a été mise en place pour créer des méthodes de communication innovantes qui tiennent compte de la sensibilité et de la spécificité culturelles et linguistiques afin d'atteindre tous les membres de la communauté. Les ambassadeurs communautaires (y compris les chefs religieux, les médecins racialisés, etc.) et les chefs de file résidents ont joué un rôle essentiel dans le renforcement des capacités de la communauté, l'engagement dans les médias sociaux et la diffusion d'informations adaptées à la culture et à la langue.

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE LA RÉUSSITE?

Tout au long de la pandémie, les informations de santé publique relatives à la COVID-19 ont été caractérisées par des changements rapides et un volume important, ce qui a été accablant pour de nombreuses personnes — indépendamment de leur lieu de résidence et de la façon dont elles vivaient la pandémie. En outre, pour les personnes dont la langue maternelle n'était ni l'anglais ni le français et qui se heurtaient à des obstacles, le manque d'accès à ces informations essentielles était exacerbé. Plusieurs stratégies et produits de communication clé ont été créés pour aider à combler ce fossé :

- Apprendre de la communauté quels sont ses besoins (par exemple, par l'intermédiaire des ambassadeurs communautaires, des chefs de file résidents, des forums communautaires, des partenaires au service de la communauté, des conversations de porte-à-porte).
- De grandes assemblées publiques et des présentations devant un public plus restreint, au cours desquelles des professionnels de la santé d'origines ethniques et linguistiques diverses ont fourni des informations clés sur la COVID-19 et répondu aux questions et aux préoccupations de la communauté.
- Une série de vidéos multilingues des ambassadeurs du vaccin a été créée, dans lesquelles des leaders et des ambassadeurs communautaires discutent de leur point de vue personnel et de leur expérience de la COVID-19 tout en plaidant en faveur du vaccin.
- Ressources électroniques et imprimées ainsi que des affiches à distribuer dans tous les quartiers prioritaires.
- Portails multilingues sur le site Web de Santé publique Ottawa en arabe, chinois et espagnol.
- Un canal WhatsApp dédié de Santé publique Ottawa pour les communautés arabophones et somaliennes afin de recevoir des informations opportunes et de poser des questions.
- Un projet pilote d'une ligne d'assistance téléphonique en arabe et en somali de la COVID-19 pour répondre aux questions et aux préoccupations des communautés et les mettre en relation avec des services ou des soutiens.
- Publicités radio multilingues.
- Publicité dans les abribus en faveur du vaccin contre la COVID-19.
- Tirer parti des stratégies de communication et des produits des partenaires (par exemple, Réfugié 613).
- Embauche d'un stratège en communication qui se consacre aux besoins de communication des personnes vivant dans les quartiers prioritaires et des populations racialisées et immigrées.
- [Médias acquis](#) afin de :
 - Sensibiliser à l'impact disproportionné de la COVID-19 sur de nombreuses communautés.
 - Socialiser la protection de la COVID-19 et partager les ressources et les informations.
 - Discuter des efforts de collaboration de l'Équipe Santé Ottawa.

Besoin d'idées?

Cliquez ici pour voir certains des outils que nous avons utilisés :



Facteur de réussite 3 : modèles de vaccins robustes et adaptés

En général, nous avons observé que les membres des communautés hautement prioritaires étaient plus ouverts à l'idée de se renseigner sur le vaccin et de le recevoir lorsqu'ils étaient éloignés des environnements cliniques et lorsqu'ils voyaient leurs amis ou les membres de leur famille se faire vacciner. C'est pourquoi l'Équipe Santé Ottawa a organisé des événements de vaccination planifiés et stratégiques à travers Ottawa, dans des espaces hyperlocaux qui étaient neutres et familiers aux gens. De nombreuses approches communautaires ont été mises en œuvre à cet effet :

- Une maquette d'avion (fourniture de vaccins de porte à porte dans les immeubles collectifs).
- Un modèle de hockey (organisation de stages dans des salles communes d'immeubles partagés).
- Engagement en porte-à-porte par une équipe de sensibilisation intégrée composée de chefs de file résidents, d'infirmières et de membres du personnel des communautés respectives.
- Bus de vaccination mobiles (les demandes ont été appuyées par un formulaire de demande de clinique mobile et nous avons suivi un processus défini pour planifier et mettre en œuvre chaque clinique).
- Organiser des événements de moindre envergure dans des espaces plus vastes tels que les mosquées, les centres communautaires, les églises et les centres de santé communautaires.
- Des infirmières mobiles se sont rendues au domicile de la clientèle souffrant de troubles de la mobilité, de troubles cognitifs ou d'autres obstacles.
- Événements spécifiques à la communauté. Par exemple, au cours de l'été 2021, quatre événements publics majeurs ont été organisés en partenariat avec Santé publique Ottawa et des leaders religieux et communautaires des communautés noires, africaines et caribéennes. Ces événements ont permis aux membres de la collectivité de recevoir leur première, deuxième et troisième dose.
- Au cours du déploiement du vaccin, des centres de vaccination de quartier ont été incorporés dans les quartiers prioritaires afin d'accroître l'accessibilité et de réduire les obstacles. Certains de ces centres sont toujours en activité.

Pour soutenir la mise en œuvre de ces efforts, Santé publique Ottawa a signé un protocole d'entente avec les quatre centres de santé communautaire mentionnés plus haut afin d'assurer la direction de ce travail.

Au fur et à mesure que les antiviraux sont devenus accessibles, ces offres de sensibilisation et de services cliniques se sont étendues pour inclure des informations sur les personnes admissibles et sur la manière d'accéder aux antiviraux.



Qu'avons-nous appris en cours de route?

*Nos principales leçons à
tirer de ce cheminement.*

Rien pour la communauté sans la communauté

Les chefs de file résidents ont joué un rôle essentiel dans la sensibilisation des communautés, notamment en comblant le fossé entre la méfiance à l'égard du système de soins de santé et l'accès aux informations nécessaires à la prise de décision, et en s'assurant que les communautés disposaient de ce dont elles avaient besoin pour répondre à leurs besoins en matière de prise en charge globale.

La [Stratégie pour les communautés hautement prioritaires](#) est ancrée dans le rôle que les ambassadeurs communautaires et les chefs de file résidents jouent intrinsèquement au sein des communautés, et ces rôles se sont avérés essentiels au succès et à l'impact de cette stratégie. Sans eux, les taux de COVID-19 seraient restés élevés et le fossé entre les communautés marginalisées et le système de santé n'aurait pas été comblé. En réalité, les ambassadeurs communautaires et les chefs de file résidents ont une expérience vécue et une compréhension profonde de l'histoire, de la culture, des besoins et des priorités de ces communautés que nous — le système — n'aurons jamais.

Être agile et capable de réagir et de s'adapter rapidement

Les besoins et les priorités de la communauté ainsi que les orientations en matière de santé publique évoluaient sans cesse. Cela a créé un contexte en perpétuel mouvement, et parfois de la confusion. À chaque étape, il était essentiel que nos structures et nos processus permettent aux équipes de réagir en temps réel à ce qui était nécessaire. En l'occurrence, plus les organisations ou les dirigeants attendaient pour prendre des décisions ou agir, plus les gens tombaient malades et risquaient de mourir.

L'expérience de la COVID-19 continue de renforcer l'importance pour les bailleurs de fonds et les décideurs politiques d'être plus flexibles et d'adopter une approche non interventionniste, afin que les dirigeants les plus proches de la communauté puissent prendre des décisions et allouer et réallouer des ressources en temps réel. Au fur et à mesure que les communautés sortent de la pandémie, cette approche ne peut pas changer — nous devons conserver des ressources souples et dynamiques (c'est-à-dire des investissements dans les personnes et les infrastructures) sur le terrain et continuer à faire confiance aux communautés pour qu'elles s'acquittent de leur tâche de la bonne manière.

Le leadership en matière de santé publique est essentiel

Le médecin-hygiéniste d'Ottawa s'est exprimé avec force et détermination lorsqu'il a souligné les inégalités sociales et structurelles à l'origine de l'impact disproportionné de la COVID-19. Il a rencontré les dirigeants de l'Équipe Santé Ottawa pour souligner la gravité de la situation et lancer un appel à l'action, jouant ainsi le rôle de catalyseur et de moteur de cette intervention.

Si cet appel à l'action n'avait pas eu lieu, on ne sait pas qui aurait pris les choses en main, ni à quel moment, ni comment ces personnes auraient réagi. Ce qu'il faut retenir, c'est que ce leadership en matière de santé publique a été essentiel pour mobiliser la ville et contribuer à sauver la vie de personnes qui, autrement, auraient été gravement menacées. Alors que nous continuons à réfléchir à l'avenir, il est important de rester concentré sur ces disparités — et bien d'autres — qui existent dans les communautés et les villes, et de maintenir des partenariats entre la santé publique et d'autres aspects du système de santé.

Un réseau de partenaires solide et diversifié est essentiel

Comme nous l'avons vu plus haut, ce type d'intervention dépend d'un réseau large et diversifié de partenaires comprenant des institutions, des organisations de base, des entreprises et des membres individuels des communautés. Nous avons appris que ces réseaux doivent inclure des méthodes de travail formelles et informelles, tout en laissant la place à une croissance organique. Nous avons également appris que ces réseaux doivent promouvoir l'équité, l'égalité et le partage du pouvoir, tout en soulignant et en défendant l'excellent travail d'autres partenaires et d'autres réseaux. Tout cela est souvent empêché par des structures bureaucratiques.

Notre conclusion est qu'il est non seulement essentiel de s'associer à d'autres organisations, mais aussi de s'associer avec les communautés que vous servez et de les écouter vraiment. Bon nombre des solutions nécessaires à cette intervention existaient sous une forme ou une autre au sein de la communauté, et c'est grâce à une communication ouverte et permanente et à la responsabilisation qu'elles ont fait surface. Il incombe maintenant au système d'en tirer les leçons, en prenant ces solutions et en les mettant en pratique dans tous les aspects des opérations, et pas seulement dans le cadre de l'intervention en cas de pandémie.

Il est important de noter que nous avons appris quelque chose à propos des partenariats. Il est parfois difficile d'avoir plusieurs agences qui répondent aux communautés par différents niveaux de soutien. C'est ce qui s'est produit lorsque le Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa a commencé à trier les gens par l'intermédiaire de Caredove et a remarqué que les orientations vers d'autres organisations ne donnaient pas toujours lieu à la même intervention pour aider les personnes concernées à obtenir le soutien global dont elles avaient besoin d'une manière plus rationnelle et plus équitable. La décision a été prise de centraliser cette tâche au Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa et de se concentrer sur la centralisation d'autres parties de l'intervention dans trois autres centres de santé communautaire du centre-ville.

Nous devons plaider en faveur d'un cadre d'équité et le mettre en œuvre

Peu importe à qui nous parlons — à n'importe quel niveau de la communauté, du gouvernement ou des médias — ou ce que nous faisons, nous avons appris qu'il était essentiel de faire deux choses. Même avec tout ce qui précède, si l'on ne met pas l'accent sur l'équité, il n'y a pas de changement réel ou durable.

Tout d'abord, nous devons faire connaître les liens directs entre les inégalités structurelles et le racisme systémique et les conséquences de la COVID-19 sur les communautés marginalisées. Ces disparités ne sont pas nouvelles — la COVID-19 est simplement venue refléter les réalités auxquelles les communautés étaient confrontées bien avant la pandémie — des réalités enracinées dans les préjugés et l'oppression systémiques qui ont créé un espace où tout le monde n'a pas accès aux soins de santé et au bien-être de la même manière. Les communautés sont les spécialistes de leurs propres expériences, et il est essentiel d'écouter ce qu'elles partagent avec nous, de centrer et d'élever leur voix au rang de preuve essentielle en soi, et de les impliquer de manière significative dans la prise de décision et les solutions qui ont un impact sur leur vie. Nous reconnaissons que la collecte de données sociodémographiques est utile pour plaider en faveur d'un changement systémique et d'un financement durable et pour créer des interventions stratégiques contre les inégalités, mais nous devons également comprendre les divers besoins des communautés que nous servons. Pour ce faire, nous devons écouter attentivement ce qui s'est passé pour ces communautés, leur donner les moyens de prendre les devants et leur indiquer la voie à suivre. Ce n'est qu'alors que nous pourrions disposer du contexte, des relations et des solutions nécessaires pour s'attaquer aux causes profondes.

Cela nous amène à la deuxième leçon essentielle, à savoir que nous devons nous attaquer aux problèmes à court terme, tout en restant concentrés sur la résolution des problèmes systémiques qui sont à l'origine de ces problèmes. Si nous continuons à mettre des pansements sur les problèmes, nous ne les résoudrons jamais, nous ne créerons jamais un espace où chaque personne peut atteindre le bien-être, et nous ne créerons jamais un système de soins de santé équitable ou des résultats de santé équitables. Il s'agit avant tout d'une priorité pour toutes les stratégies de santé, à mesure que nous nous éloignons d'une stratégie d'intervention COVID-19.

Nous sommes toujours en train de réfléchir à la question

Une question qui n'a jamais été résolue était de savoir comment soutenir les familles avec enfants lorsque les parents malades devaient se rendre à l'hôpital. Il est arrivé à plusieurs reprises que des parents refusent d'aller se faire soigner à l'hôpital parce qu'ils n'avaient personne pour s'occuper de leurs enfants (qui étaient probablement atteints de COVID-19). Malgré de nombreuses réunions avec divers partenaires, aucun processus clair n'a émergé pour soutenir les personnes dans ce contexte. Dans les cas les plus graves, le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario a accepté de s'occuper des enfants jusqu'à ce que d'autres dispositions soient prises.

D'autres limites que nous avons rencontrées concernaient les mesures d'accompagnement. Par exemple, si une personne atteinte de COVID-19 devait s'isoler, mais ne bénéficiait pas de congés payés, elle devait s'absenter du travail pendant plus de deux semaines (10 jours pour s'isoler et ensuite, souvent, la famille tombait malade) et il n'y avait pas de soutien financier en place dans les premiers jours. Même à ce moment-là, ces aides financières étaient souvent difficiles à obtenir.

QU'AVONS-NOUS APPRIS EN COURS DE ROUTE?

Enfin, comme la fin de la pandémie n'a jamais été clairement annoncée, nous ne nous sommes jamais réunis avec les partenaires, le personnel de première ligne, les chefs de file résidents et les membres de la communauté après la pandémie pour faire le point sur ce que nous avons vécu, ce que nous avons ressenti, ce qui nous préoccupe encore et ce dont les planificateurs et les décideurs politiques doivent être conscients pour aller de l'avant. Nous nous sommes précipités dans l'action pendant la pandémie, nous avons changé et pivoté tous les jours, et tout d'un coup, on nous a demandé de revenir aux services d'avant la pandémie tout en continuant à gérer les retombées de la pandémie et la crise actuelle en matière d'accès aux soins primaires, de sécurité alimentaire, d'accès au logement, etc. Alors que la menace de la COVID-19 a peut-être été réduite, la crise dans les communautés méritant l'équité se poursuit. En raison du stress et de l'impact de cette expérience collective, un processus de débriefage et de guérison est nécessaire et important dans le cadre de la stratégie d'intervention globale.



Que faisons-nous maintenant?

*Quelle est la prochaine
étape de notre
cheminement?*

Ce que nous continuerons à faire

L'Équipe Santé Ottawa continuera à :

- ◆ Tirer parti des données instructives et informatives que nous avons recueillies à ce jour, ainsi que des relations et des partenariats clés et essentiels qui ont été noués au cours de l'intervention, afin de nous assurer que nous travaillons ensemble et que nous concentrons notre travail et nos services essentiels dans les lieux et les espaces qui en ont le plus besoin.
- ◆ Chercher des moyens d'élaborer des stratégies, de planifier et de réagir ensemble par le biais de pôles de proximité, de services communs, etc., et veiller à ce que les leçons tirées continuent d'influencer la planification des investissements, les nouveaux modèles de services, etc.
- ◆ Engager les chefs de file résidents (ambassadeurs communautaires) à participer à la conception collaborative et à la mise en œuvre d'interventions clés en matière de santé et de services sociaux axées sur le soutien aux communautés marginalisées d'Ottawa.

Les changements que nous demandons

Financement durable des ambassadeurs communautaires et des chefs de file résidents

Le rôle des chefs de file résidents a été déterminant pour la réussite et l'impact de cette stratégie par l'entremise de la [Stratégie pour les communautés hautement prioritaires](#), et ont été désignés comme l'un des meilleurs investissements — si ce n'est pas le meilleur — réalisés par la province pour lutter contre la COVID-19.

Nous demandons à la province de l'Ontario d'intégrer et d'augmenter le financement continu des ambassadeurs communautaires (chefs de file résidents) — dans le système, en en faisant un flux de financement de base, au lieu d'un financement ponctuel d'une année sur l'autre. En savoir plus sur l'impact des ambassadeurs communautaires [ici](#) (en anglais).



Amélioration de la coordination et du partenariat au niveau du système

Cette stratégie a permis d'apprendre que la collaboration au niveau du système était essentielle à la réussite. Nous invitons les divers ministères et organismes gouvernementaux des secteurs de la santé, de l'éducation, des services communautaires et familiaux, de la santé publique, des services sociaux, du logement, des transports, etc., à travailler ensemble pour résoudre les problèmes de logement abordable, de sécurité alimentaire, de pauvreté et d'autres déterminants sociaux de la santé auxquels les communautés marginalisées d'Ottawa n'ont pas accès — ce qui les empêche d'être en bonne santé et risque de creuser l'écart entre elles et le système de soins de santé.

Flexibilité pour faire ce qu'il faut

Pendant toute la durée de la pandémie, il est devenu très clair pour nous et d'autres partenaires que des accords de financement rigides et des indicateurs clés de performance/mesures de performance entravaient la capacité des organisations à faire ce qu'elles devaient faire, quand et comment elles devaient le faire.

Nous invitons la province de l'Ontario à assouplir les accords de financement et à les rédiger de manière à permettre aux organisations d'agir rapidement, de pivoter lorsqu'elles en ont besoin, de faire preuve de créativité dans l'utilisation des fonds pour résoudre des problèmes complexes, et de mesurer le succès et les performances d'une manière qui soit ancrée dans ce qui se passe en temps réel sur le terrain, et fondée sur les visions et les priorités dynamiques et fluides des communautés que nous servons.



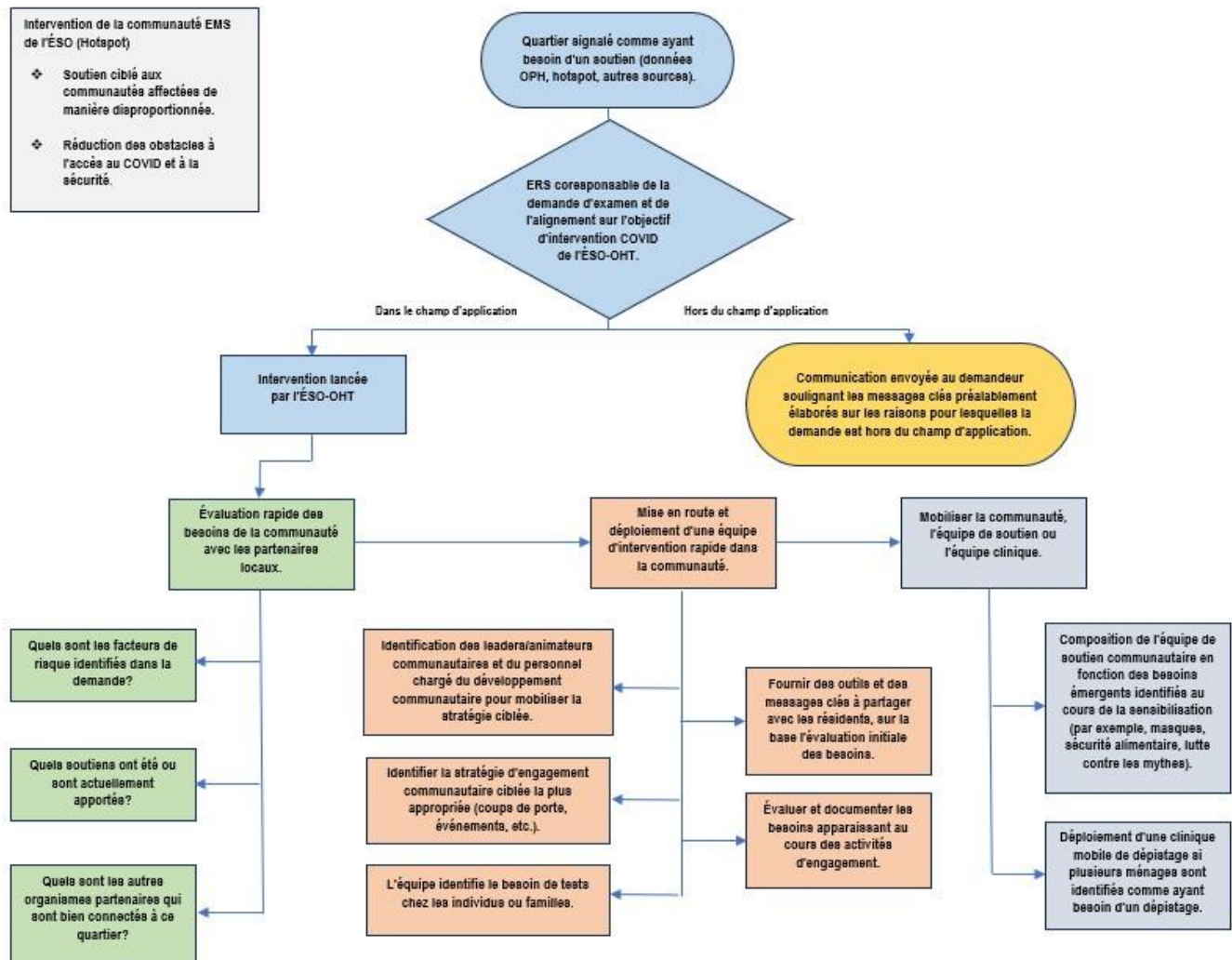
Trousse à outils de la stratégie COVID-19

Certains des outils et des ressources que nous avons utilisés pourraient aider d'autres personnes dans leur cheminement.

Parcours d'intervention dans les quartiers

Cliquez sur l'image pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.

Nous avons créé ce parcours pour faciliter l'identification des besoins — et des interventions appropriées — des différentes communautés que nous avons soutenues dans le cadre de cette stratégie.



Outils de communication et de sensibilisation sur mesure

Cliquez sur chaque image pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre



TRAITEMENTS ANTIVIRAUX COVID-19
S'ILS SONT ADMINISTRÉS DANS LES 5 - 7 JOURS SUIVANT L'APPARITION DES SYMPTÔMES, LES TRAITEMENTS DISPONIBLES PEUVENT AIDER À EMPÊCHER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE MALADIE GRAVE.

Avez-vous...

- Vous sentez-vous malade?
- 18 ans ou plus?
 - Avez-vous moins de trois doses du vaccin COVID-19?
 - Avez-vous au moins une condition à risque?
- Une personne âgée de 60 ans et plus ayant reçu moins de trois doses de vaccin?
- Une personne âgée de 70 ans et plus?

If so...

- Communiquer avec votre fournisseur de soins primaires (médecin de famille ou infirmier praticien)
- Appelez **immédiatement** le Centre d'évaluation clinique de l'Hôpital d'Ottawa au

613-798-5555 poste 19507

SI VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE DANS VOTRE LANGUE, DEMANDEZ-LE.



COVID-19 DAWEYNTA FAYRASKA
DAAWAYNTA LA HELI KARO AYAA KAA CAAWIN KARTA KA HORTAGGAJIRRO HALIS AH HADDII LA QAATO GUDAHA 5 - 7 MAALMOOD EE BILOWGA CALAAMADAAHA.

Adine...

- Ma dareemaysaa inaad xanuunsan tahay?
- 18 sano jir ama ka weyn?
 - Ma leedahay wax ka yar 3-talaal oo talaalka COVID-19 ah?
 - Ma haysaa ugu yaraan 1 xaalad halis ah?
- 60 sano jir iyo ka weyn oo ka yar saddex qiyaasaha talaalka?
- 70 sano iyo ka weyn?

Haddii tay...

- La xidhiidh bixiyaha xanaanada caafimaadkaaga (dhakhtar qoys ama kalkaaliye caafimaad)
- La xiriir Isbitaalka Ottawa Hospital Kiliinkada Xarunta Qiiimayntan **isla markiiba**

613-798-5555 ext. 19507

HADDII AAFKA SOOMAALIGAAGA HADDII AAD U BAAHAN TAHAY TAAGEERO, HA KA WAABSAN IN AAD WEYDIISO.



Ottawa | Public Health Santé publique

Nagala soo xiriir WhatsApp-ka si aad u hesho jawaabo ku qoran Ingiriis, Faransiis, Carabi ama Soomaali.

Connect with us on Whatsapp and get answers in English, French, Arabic or Somali.

Joignez-vous à nous sur WhatsApp et obtenez des réponses en anglais, français, arabe ou soomaali (somali).

 Soomaali

 **613-229-3373**

OttawaPublicHealth.ca/COVIDarabic | OttawaPublicHealth.ca/COVIDsomalil



Ottawa | Public Health Santé publique

تواصل معنا على تطبيق واتساب واحصل على أجوبة باللغة الإنكليزية أو الفرنسية أو العربية أو الصومالية.

Connect with us on Whatsapp and get answers in English, French, Arabic or Somali.

Joignez-vous à nous sur WhatsApp et obtenez des réponses en anglais, français, arabe ou soomaali (somali).

 العربية

 **613-229-3359**

OttawaPublicHealth.ca/COVIDarabic | OttawaPublicHealth.ca/COVIDsomalil

Cliquez ici pour visionner l'une de nos séances d'information

Vous voulez en savoir plus sur ce travail?

Voici quelques articles de presse supplémentaires qui relatent différentes parties de notre histoire.

Articles de presse

Cliquez sur chaque image pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre



Lorsqu'une famille de cinq personnes d'Ottawa a contracté la COVID-19, les services d'urgence sont entrés en action (Ottawa Citizen)

Lisez [ici](#)



Le virus COVID-19 et la démythification des vaccins dans le sud d'Ottawa (Ottawa Morning avec Robyn Bresnahan)

Lisez [ici](#)



Ottawa At Work avec Leslie Roberts pour le jeudi 25 février 2021 (580 CFRA News Talk Radio)

Lisez [ici](#)



Un centre de santé communautaire vise à démythifier les mythes sur la COVID-19 (CBC)

Lisez [ici](#)



Un projet photographique s'intéresse aux jeunes des quartiers touchés par la COVID-19 (CBC)

Lisez [ici](#)

Partenaires de la communauté et du système

*Tous les partenaires avec
lesquels nous avons travaillé
pour rendre cette stratégie
possible.*

De nombreux partenariats ont été formés à divers titres tout au long de la pandémie avec d'autres agences. Les partenaires énumérés dans le présent rapport étaient des membres actifs de la communauté de pratique et ont participé activement à la sensibilisation des quartiers.

- ACB Wellness Centre
- AMA Community Centre
- BGC Ottawa (programme provincial de jeunes travailleurs de proximité/ambassadeurs de quartier)
- Centre de santé communautaire de Carlington
- Centre de santé communautaire du Centreville
- Ville d'Ottawa (parcs et loisirs, services intégrés de proximité, ambassadeurs de proximité)
- Cadre de développement communautaire — Chefs de file résidents Centre de ressources de l'Est d'Ottawa
- Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville
- Centre de ressources communautaires de Nepean, Rideau et Osgoode
- Options Bytown
- Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland
- Logement communautaire d'Ottawa
- Banque d'alimentation d'Ottawa
- Santé publique Ottawa
- Ottawa Salus
- Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway
- Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe
- Centre de santé communautaire Côte-de-Sable
- Centre de santé communautaire de Somerset ouest
- Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa
- Centre de soutien communautaire Vanier
- Centre de ressources communautaires de l'ouest d'Ottawa

Références

*Liste des sources que nous
avons citées ou auxquelles
nous avons fait référence
dans ce dossier.*

CADRE DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE (2023). À propos du cadre de développement communautaire [Dernière consultation : 21 novembre 2023]. Accessible à l'adresse suivante <https://cdfcdc.ca/fr/a-propos-du-cdc/>

HEALTH COMMONS SOLUTIONS LAB (2023). *Community Ambassadors in Ontario* (Ambassadeurs communautaires en Ontario). [Dernière consultation : 21 novembre 2023]. Accessible en anglais seulement à l'adresse suivante : <https://static1.squarespace.com/static/62ff6f02b371544df8193c2d/t/64b7391ac592e1611194d892/1689729317896/Community+Ambassadors+in+Ontario+July+2023+FINAL.pdf>

OTTAWA LOCAL IMMIGRATION PARTNERSHIP (2020). *The Impact of COVID-19 on Immigrants and Radicalized Communities in Ottawa: A Community Dialogue*. (L'impact de la COVID-19 sur les immigrants et les communautés radicalisées à Ottawa : Un dialogue communautaire.) Octobre 2020. [Dernière consultation : 2 novembre 2023]. Accessible en anglais seulement à l'adresse suivante : <http://olip-plio.ca/wp-content/uploads/2020/11/SummaryReport-OLIP-COVID-CommunityDialogue.pdf>

ÉTUDE SUR LES QUARTIERS D'OTTAWA (2022b). COVID-19 *Couverture vaccinale dans les quartiers d'Ottawa*. [Dernière consultation : 21 novembre 2023]. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.neighbourhoodstudy.ca/fr/couverture-vaccinale-dans-les-quartiers-dottawa/>

ÉTUDE SUR LES QUARTIERS D'OTTAWA (2022a). *Cartes de quartier : COVID-19 — COVID-19 dans les quartiers du 9 mars 2020 au 31 décembre 2021 — nombre de résidents avec COVID-19 confirmé (pour 100 000) de mars 2020-décembre 2021*. [Dernière consultation : 21 novembre 2023]. Accessible à l'adresse suivante : [https://www.neighbourhoodstudy.ca/maps-2/#COVID-19/COVID-19%20in%20neighbourhoods%20from%20March%2009%202020%20to%20December%2031%202021/#%20residents%20with%20confirmed%20COVID-19%20\(per%20100,000\)%20from%20Mar%202020-December%202021](https://www.neighbourhoodstudy.ca/maps-2/#COVID-19/COVID-19%20in%20neighbourhoods%20from%20March%2009%202020%20to%20December%2031%202021/#%20residents%20with%20confirmed%20COVID-19%20(per%20100,000)%20from%20Mar%202020-December%202021)

SANTÉ PUBLIQUE OTTAWA (2020). *COVID-19 à Ottawa : La relation avec les communautés racialisées et la privation*. [Dernière consultation : 21 novembre 2023]. Accessible à l'adresse suivante : https://www.ottawapublichealth.ca/en/reports-research-and-statistics/resources/Documents/covid-19/onmarg/COVID_report_final_Aug7.pdf

SANTÉ PUBLIQUE OTTAWA (2021). Sondage hebdomadaire du 12 au 17 janvier 2021 réalisé par EKOS.

STATISTIQUES CANADA (2023). StatCan COVID-19 : *Des données aux idées pour un meilleur Canada*. [Dernière consultation : 21 novembre 2023]. Accessible à l'adresse suivante : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/catalogue/45280001>



<https://www.ottawaoh-t-eso.com>