



Société
canadienne
du sang

SANG
PLASMA
CELLULES SOUCHES
ORGANES
ET TISSUS

Remplir notre promesse, aujourd'hui et demain

Mise à jour de notre plan stratégique au
regard de la pandémie de COVID-19





Remplir notre promesse, aujourd'hui et demain

Mise à jour de notre plan stratégique au regard de la pandémie de COVID-19

Notre plan stratégique *Remplir la promesse* a été conçu à la fin de 2018, avant l'écllosion de la pandémie de COVID-19. Comme de nombreuses organisations, nous continuons d'analyser tout ce qui s'est passé pendant la crise. Les domaines d'intérêt clés de notre plan continuent de guider notre travail, mais nous avons apporté des ajustements suite aux leçons tirées des dix-huit derniers mois. Ce sont ces adaptations que nous vous présentons ici.

Notre mission en tant que **chaîne de vie du Canada** est plus vitale que jamais, car la pandémie a renforcé l'importance de notre rôle dans l'écosystème des soins de santé. Forts de solides partenariats et de la générosité de donateurs à la grandeur du pays, nous avons continué à fournir des produits qui sauvent des vies tout au long de 2020 et 2021. Nous avons poursuivi notre travail sans relâche tout en adaptant rapidement nos façons de faire : travail à distance, ajustement de la chaîne d'approvisionnement, etc. Ces changements ont mis en lumière les domaines de notre plan stratégique où nous pouvons intensifier nos efforts et ceux que nous devons mieux cibler.

Actualisation des domaines d'action

Guidés par les connaissances acquises depuis le début de 2020, nous travaillons plus que jamais à :

- aiguïser notre *sens de l'anticipation*;
- construire une *résilience* à long terme pour résister aux chocs futurs;
- développer l'*agilité* nécessaire pour nous adapter avec encore plus de célérité aux changements qui surviennent rapidement et aux événements imprévus.

Pour donner vie à ces impératifs organisationnels, nous travaillerons dans les prochaines années à faire avancer trois grandes initiatives. Les trois sont déjà mentionnées dans *Remplir la promesse*, mais la pandémie nous a amenés à y accorder une attention plus soutenue.

1. **Automatisation et numérique**
2. **Avenir du travail à la Société canadienne du sang**
3. **Produits et services**

Un thème général oriente nos réflexions dans chacun de ces trois domaines : **l'expérience donneur**.

Nos engagements

Comme toujours, la sécurité est notre priorité absolue; elle est au cœur de toutes nos activités. Nous garantirons la sécurité de nos produits et services de transfusion et de transplantation, et offrirons à nos employés et à nos donateurs un environnement sécuritaire, inclusif et accueillant.



Toutes ces priorités sont imprégnées de notre engagement profond envers la diversité, l'équité et l'inclusion, qui figure déjà comme un thème de premier plan dans *Remplir la promesse*.

Automatisation et numérique

Qu'il s'agisse de cybersécurité, d'analytique ou de confidentialité des données, nous disposons de protocoles bien établis et de stratégies d'amélioration continue et systématique. *Remplir la promesse* a réaffirmé notre engagement à utiliser l'automatisation et le numérique — entre autres dans notre chaîne d'approvisionnement — pour rationaliser les processus tout en maintenant ou en améliorant la qualité et la sécurité. La pandémie a fait ressortir le rôle important que l'automatisation et le numérique peuvent jouer dans la réduction des risques pour la santé des employés et des donneurs (en facilitant les interactions sans contact, par exemple) ainsi que dans l'intégration de données dans notre réseau de clients et de fournisseurs. Pour maximiser ces avantages, nous accélérons l'adoption de technologies numériques dans des domaines clés. Ainsi, au cours des prochaines années, nous allons :

Instaurer un cadre de gouvernance des données évolutif

La pandémie nous a incités à envisager la gouvernance des données sous un nouvel angle. De ce fait, nous avons lancé un programme pour identifier et faire progresser les initiatives qui optimisent la qualité, la convivialité et la sécurité de nos données, et qui solidifient notre infrastructure et nos processus. L'excellence dans la gouvernance des données nous rendra plus agiles, car nous disposerons en temps voulu d'informations fiables pour prendre des décisions basées sur les faits.

Concevoir une stratégie de gestion et d'analyse des données

La pandémie a été un test de résistance pour les systèmes de données des soins de santé, et ce test a révélé des lacunes et des failles dans la capacité de plusieurs organisations à recueillir, à analyser et surtout, à partager les données. Nos analyses de données font partie de nombreux aspects de notre travail et elles sont solides et efficaces. Cela dit, l'expérience de la COVID-19 a mis en lumière des possibilités d'amélioration. Nous élaborons actuellement une stratégie et une feuille de route en matière de gestion et d'analyse de données en définissant les capacités que nous souhaitons développer ou améliorer, ainsi que la manière dont nous comptons nous y prendre. Notre objectif est d'adapter nos systèmes, d'une part pour qu'ils fournissent des informations pertinentes à nos propres équipes — notamment par le biais de l'analyse prédictive —, et d'autre part, pour qu'ils répondent aux besoins de nos partenaires. L'amélioration continue de nos capacités analytiques nous permettra de mieux anticiper et de mieux comprendre les besoins des patients, et de répondre à ces besoins de manière plus rapide et adéquate.

Avenir du travail à la Société canadienne du sang

Pendant les quelque dix ans qui ont précédé la pandémie, de plus en plus d'employés de bureau ont commencé à travailler à distance, conséquence de l'amélioration de la connectivité à Internet. La pandémie a accentué et accéléré cette tendance, de nombreux employeurs ayant pris conscience qu'offrir des conditions de travail flexibles favorise la productivité et le bien-être



des employés. Et qui dit plus grande flexibilité du travail dit plus grande mobilité des talents. Dans ce contexte, les employeurs doivent plus que jamais donner la priorité à l'expérience de l'employé afin de former et de conserver des équipes solides. Si nous voulons répondre aux besoins à long terme de notre organisation en matière de talents, nous devons avoir les capacités, la culture de leadership et l'environnement de travail qu'il faut pour prospérer dans un monde post-pandémique. Ainsi, au cours des prochaines années, nous allons :

Améliorer l'expérience du personnel de première ligne

Nous enrichirons l'expérience des membres de première ligne en améliorant la prévisibilité de leur travail et en leur offrant plus de possibilités quant à leur rôle. Nous leur fournirons également de nouveaux moyens de se connecter et de communiquer de manière significative avec leurs collègues et l'organisation dans son ensemble. Ce renforcement de l'autonomie et de la connectivité améliorera leur expérience en tant qu'employé, ce qui les incitera à leur tour à faire vivre des expériences positives aux donneurs. Les employés de première ligne représentent la plus grande partie de notre organisation et sont essentiels à notre succès, mais comme ils sont dispersés en de nombreux endroits — et que certains rôles impliquent peu de contacts avec l'organisation au sens large —, il peut être difficile de s'assurer que chacun se sente écouté et appuyé. En tenant compte de cette réalité et en améliorant l'expérience du personnel de première ligne, nous renforcerons notre culture, notre rendement et notre résilience.

Offrir un environnement de travail flexible et adaptable

Les emplois à la Société canadienne du sang sont aussi variés que les milieux de travail : centres de collecte, centres de production, laboratoires, bureaux... Nous appliquerons les leçons tirées de la pandémie et les meilleures pratiques qui émergent dans le monde pour offrir, autant que faire se peut, un environnement de travail où les employés pourront choisir davantage où, quand et comment ils travaillent. Notre expérience du travail virtuel et hybride au cours des deux dernières années a démontré que les employés peuvent être productifs et efficaces en dehors du bureau. Beaucoup voudront maintenir les modalités de travail plus flexibles adoptées en 2020, et notre objectif est de tenir compte de cette préférence dans la mesure du possible.

Créer une feuille de route pour poursuivre notre virage numérique

Nous définirons les mesures nécessaires pour construire un milieu de travail numérique plus abouti pour tous les employés — tant les membres de l'équipe de première ligne que les employés administratifs, qu'ils travaillent sur place ou à distance. La transformation numérique de notre milieu de travail nous rendra plus agiles, car les tâches clés pourront être effectuées plus facilement de n'importe où.

Produits et services

Notre rôle est de fournir des produits et des services qui sauvent des vies, et nous nous adaptons et évoluons au rythme des besoins des patients tout en respectant les plus hautes



normes de qualité et de sécurité. Avant la pandémie de COVID-19, nous faisons avancer un certain nombre d'initiatives majeures afin de solidifier notre portefeuille de produits et de services. Au nombre de ces initiatives figurent deux exemples particulièrement probants : l'augmentation de la suffisance du Canada en plasma et le développement de technologies d'inactivation des agents pathogènes. La pandémie a mis en lumière la nécessité de poursuivre les efforts et les investissements dans la solidité de notre portefeuille de produits. Ainsi, dans les prochaines années, nous allons :

Repenser notre catalogue de produits et adapter notre chaîne d'approvisionnement

Nous réduirons le plus possible l'impact de toute perturbation future de notre capacité de collecte en modifiant certains éléments de notre catalogue de produits (par exemple, la durée de conservation des produits lorsque cela est possible) et en adaptant la chaîne d'approvisionnement en conséquence. La pandémie n'a jamais affaibli notre capacité à satisfaire les besoins des patients : grâce aux efforts de notre équipe et de nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement — et à la générosité constante des donateurs, qui ont fait confiance aux mesures sanitaires de nos centres de collecte —, nous avons relevé le défi ensemble. Si la COVID-19 avait été un agent pathogène transmissible par le sang, ou si notre capacité de collecte avait été plus limitée, le risque de problèmes d'approvisionnement aurait été plus élevé. En tirant les leçons de la pandémie et en poursuivant notre démarche d'amélioration, nous continuerons d'accroître la pertinence de notre catalogue de produits ainsi que notre capacité à faire face à de futures perturbations. De cette façon, les produits vitaux que nous fournissons seront toujours disponibles lorsque les patients en auront besoin.

Tirer parti de nos capacités pour établir des partenariats avec la santé publique et d'autres organisations

La pandémie a rappelé avec force que la Société canadienne du sang est particulièrement bien placée pour appuyer des initiatives nationales dans le domaine des soins de santé. En témoigne notre contribution à l'essai clinique sur le plasma de convalescents de la COVID-19 et notre apport aux études de séroprévalence du Groupe de travail sur l'immunité face à la COVID-19. Nous voulons tirer parti des relations que nous avons établies au cours de la pandémie et rester à l'affût des possibilités de partenariat, notamment pour soutenir des initiatives de recherche en santé publique, mettre en place des infrastructures de recherche innovantes (p. ex. un dépôt de données donneurs-receveurs) et améliorer nos plans de continuité des activités en collaboration avec nos partenaires du système de santé.

Regard vers l'avenir

Le monde a changé depuis la publication de *Remplir la promesse*, mais nos engagements restent les mêmes. Notre travail continue d'être guidé par les cinq domaines d'intérêt clés de notre stratégie de 2018 : produits et services, engagement des donateurs, approvisionnement en plasma, expérience employé et excellence organisationnelle.

Dans le sillage de la pandémie de COVID-19, nous poursuivons notre travail dans ces domaines tout en développant notre agilité, notre résilience et notre sens de l'anticipation afin



de prévoir et de bien gérer les menaces et les défis futurs. Bien que les pressions les plus intenses sur les systèmes de santé canadiens soient probablement derrière nous, la pandémie de COVID-19 n'est pas terminée. Même si nous travaillons à l'exécution des initiatives décrites dans cette mise à jour de notre stratégie, nous restons vigilants, prêts à nous adapter et à répondre aux changements qui pourraient survenir dans notre environnement et dans le système de santé. En collaboration avec les membres de notre équipe, nos bénévoles, nos fournisseurs et nos partenaires du système de santé, nous continuerons à faire preuve de résilience et d'agilité afin que les patients continuent de recevoir les produits dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin, et où qu'ils soient au pays.