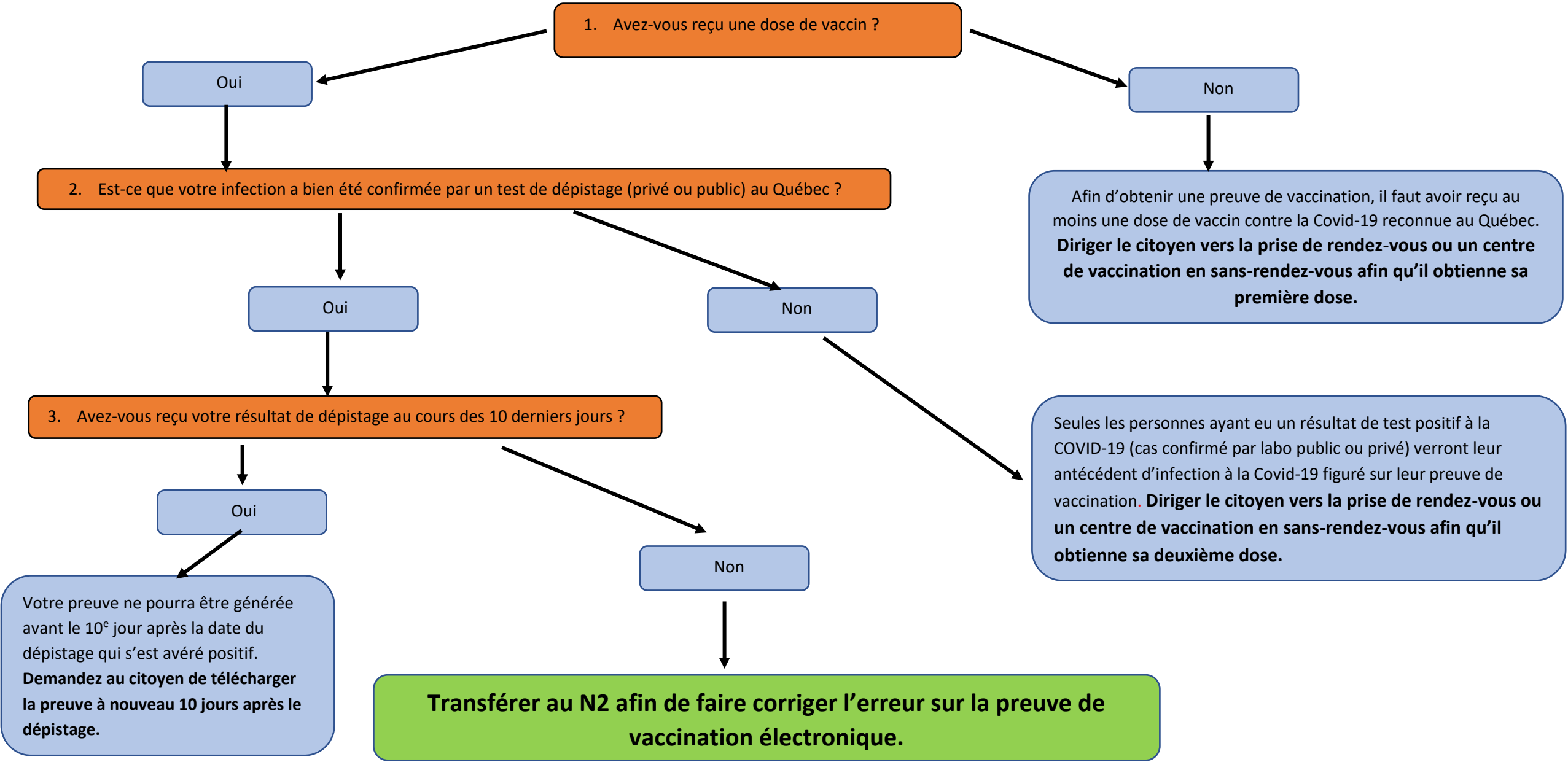


Agents Niveau 1 1 877-644-4545	Experts Niveau 2		Experts Niveau 3	
Agents des centrales d'appels régionales ET téléphonistes de Services Québec	Experts 2 ^e dose dans chacune des centrales d'appels régionales Rôle SI-PMI : IMM – Consultants – Corrections usagers		Experts cliniques Rôle SI-PMI : IMM - commis à la saisie ou plus ou accès TSP	
<p>Aide à la navigation dans le Portail libre-service</p> <p>Incapable de télécharger la preuve → transfert N2</p> <p>Vaccin administré hors Québec non inscrit sur la preuve → le citoyen doit prendre rendez-vous dans Clic Santé via le module dépannage : https://portal3.clicsante.ca/</p> <p>Aide au téléchargement de VaxiCode afin d'identifier la couleur du code QR Voir document : Dépannage VaxiCode Verif et VaxiCode</p> <p>Erreur sur la preuve ou code QR rouge</p> <ol style="list-style-type: none"> Erreur de renseignements personnels ou de vaccin, date, site d'administration → transfert N2 Erreur antécédent maladie → algorithme antécédent maladie Code QR rouge → dépannage code QR rouge <p>Contre-indications à la vaccination → Algorithme contre-indications à l'ensemble des vaccins contre la COVID-19</p> <p>Médicago → Document officiel remis par leur centre de recherche+ inscription sur site de vaccination</p>	<p>Reçois l'appel téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifie le citoyen Valide l'erreur (renseignements personnels, vaccin ou antécédent maladie) 		<p>Reçois l'appel téléphonique ou prends connaissance du courriel</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifie le citoyen Valide l'erreur (vaccin ou antécédent maladie) 	
	Erreur dans les renseignements personnels	Absence ou erreur dans l'antécédent de maladie	Erreur dans le vaccin (N3-Vaccin)	Absence ou erreur dans l'antécédent de maladie (N3-TSP)
	<ul style="list-style-type: none"> Recherche dans SI-PMI Validation dans AH-635 si nécessaire Ajoute les informations manquantes ou corrige les erreurs autorisées <p>Génère et transmet la preuve au citoyen</p>	<p>1. Valide et corrige (si non apparié et si nécessaire) les renseignements personnels dans SI-PMI. S'assure que les informations suivantes sont conformes : Nom, prénom, date de naissance, NAM, nom, prénom de la mère</p> <p>2. Transfert N3-TSP via courriel à l'équipe de correction TSP</p> <ul style="list-style-type: none"> Voir gabarit de courriel Voir adresses courriel par région 	<ul style="list-style-type: none"> Recherche dans SI-PMI Validation dans AH-635 si nécessaire Ajoute les informations manquantes ou corrige les erreurs autorisées Génère et transmet la preuve au citoyen <p>*En cas de demande en provenance de N3-TSP, veuillez faire les corrections demandées et prendre en charge le suivi de la demande avec le citoyen. Ne pas retourner aux N3-TSP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recherche dans TSP Ajoute les informations manquantes ou corrige les erreurs autorisées Génère et transmet la preuve au citoyen <p>*Vous référer au document : TSP_Validation et correction pour la preuve vaccinale</p>
	Erreur dans le vaccin	Code QR rouge	Code QR rouge (N3-Vaccin)	
	Transfert N3-Vaccin via les mécanismes régionaux	<ol style="list-style-type: none"> Valider dépannage code QR rouge Transfert N3-Vaccin via les mécanismes régionaux 	<p>Recherche clinique pour identifier les raisons du code QR rouge :</p> <ul style="list-style-type: none"> Valider que la preuve est nouvellement téléchargée Valider le statut de protection dans SI-PMI (vaccins et/ou maladie confirmée par test) Valider date du dernier vaccin reçu (plus de 7 jours pour Pfizer, Moderna, AZ et Covishield ou plus de 14 jours pour Janssen) Valider date de la maladie : Infection confirmée (TAAN +) et 1 dose de vaccin avec un intervalle d'au moins 21 jours après la maladie Si le citoyen mentionne avoir fait la maladie avec un test confirmé par un laboratoire, mais qu'elle n'apparaît pas sur la preuve → transfert vers N3-TSP Si la maladie apparaît dans SI-PMI, mais pas dans la preuve de vaccination → transfert vers N3-TSP pour s'assurer que les nom, prénoms et date de naissance sont identiques dans TSP et dans SI-PMI Si tout est conforme, mais encore rouge → courriel soutien preuve de vaccination 	
	Bogues avec les applications			
	<ol style="list-style-type: none"> Valider la liste de bogues et solutions avec le citoyen (notamment la mise à jour), voir document de dépannage VaxiCode Verif et VaxiCode Transfert N3-vaccin si code QR rouge 			

Algorithme antécédent maladie

Appel d'un citoyen qui mentionne avoir fait la maladie, mais que celle-ci n'apparaît pas sur sa preuve de vaccination électronique.



Algorithme contre-indications à l'ensemble des vaccins contre la COVID-19

Appel reçu au 1-877 en lien avec une contre-indication à la vaccination

Si la personne mentionne avoir une contre-indication ou exemption reconnue :

Accompagner la personne dans le téléchargement de la preuve de vaccination sur le portail libre-service.

Si l'exemption apparaît, la personne peut ajouter la preuve dans VaxiCode ou l'imprimer.

Si l'exemption n'apparaît pas :

Référer la personne vers son médecin

Chez le médecin

Le médecin ou l'IPS (infirmière praticienne spécialisée) va évaluer si la complétion de l'annexe est pertinente. Le cas échéant, pour ensuite la faxer aux N3-vaccin de sa région

N3-Vaccin

Si la première case de l'annexe est cochée → faxer l'annexe à la Santé publique de votre région

Si la 2^e ou la 3^e case sont cochées → inscription dans SI-PMI + informer l'utilisateur que la preuve est disponible

Personne sur site

Faxer l'annexe au N3-vaccin et informer l'utilisateur du délai de 7 à 10 jours ouvrables si la première case si l'exemption est retenue après enquête ou 24 heures ouvrables pour la 2^e et la 3^e cases.

Seul le document officiel suivant pourra être faxé

Annexe attestant une contre-indication à l'ensemble des vaccins contre la COVID-19 ou situation particulière ne permettant pas d'administrer de vaccin contre la COVID-19

Annexe : Attestation de contre-indication à l'ensemble des vaccins contre la COVID-19 ou situation particulière ne permettant pas d'administrer de vaccin contre la COVID-19

J'atteste que (nom, prénom de l'utilisateur) _____

(date de naissance jour-mois-année) _____

présente l'une des contre-indications suivantes donnant accès au passeport vaccinal (parapher la case) :

<input type="checkbox"/>	Contre-indications aux vaccins à ARN messenger (Moderna et Pfizer-BioNTech) - Vecteur viral (AstraZeneca et Covishield) À noter : si un vaccin à ARN messenger est contre-indiqué, il est possible d'administrer un vaccin à vecteur viral et vice versa.	Contre-indications aux vaccins à ARN messenger définies dans le PIQ (Moderna et Pfizer-BioNTech) - Anaphylaxie suite à l'administration d'une dose antécédente du même vaccin ou d'un autre produit ayant un composant identique, incluant le Polysorbate • Antécédent d'allergie immédiate (< 1 heure) légère ou modérée (non anaphylactique) après l'administration d'un vaccin contenant du Polysorbate • Antécédent, confirmé ou non, de thrombocytopénie thrombotique immunitaire induite par le vaccin (TTIV) après la 1 ^{re} dose d'un vaccin à vecteur viral contre la COVID-19 • Antécédent de thrombocytopénie induite par l'héparine • Antécédent de syndrome de fuite capillaire idiopathique (maladie de Clarkson)
<input type="checkbox"/>	Myocardite ou péricardite dans les 6 semaines précédant l'administration d'un vaccin à ARN messenger contre la COVID-19 *	
<input type="checkbox"/>	Comportement à risque de ne pas faire une injection, même après avoir essayé de vacciner dans un environnement rassurant pour la personne.	

Faxer à la Santé publique

Délai de réponse : 7 à 10 jours ouvrables

Faxer ou envoyer par courriel au N3-Vaccin

Délai de réponse : 24 heures ouvrables

Si vous recevez autre chose, voir page suivante

Nom du _____
Numéro _____
Signature _____
Date (jour-mois-année) : _____

Algorithme contre-indications à l'ensemble des vaccins contre la COVID-19 (suite)

Si vous recevez un document qui est différent de l'annexe ci-haut, ou qui comprend des contre-indications qui ont été ajoutées, vous devez retourner le document à l'expéditeur.

Exemples :

- Prescription
- Autres documents qui ne sont pas l'annexe
- Ajouts de contre-indications (voir image à droite)

Message à envoyer lors du retour du fax

Bonjour,

Le seul document accepté est l'annexe : *Annexe attestant une contre-indication à l'ensemble des vaccins contre la COVID-19 ou situation particulière ne permettant pas d'administrer de vaccin contre la COVID-19* dûment complétée avec une des trois cases cochées. Si vous souhaitez déclarer d'autres situations cliniques qui ne sont pas décrites sur l'annexe, mais que vous jugez contraires à la vaccination Covid, veuillez [utiliser le formulaire de déclaration manifestations cliniques inhabituelles](#).

Veuillez prendre note que cette demande ne sera pas traitée.

Merci beaucoup

Annexe : Attestation de contre-indication à l'ensemble des vaccins contre la COVID-19 ou situation particulière ne permettant pas d'administrer de vaccin contre la COVID-19

J'atteste que (nom, prénom de l'usager) _____
(date de naissance jour-mois-année) _____

présente l'une des contre-indications suivantes donnant accès au passeport vaccinal (parapher la case) :

<input type="checkbox"/>	<div>Contre-indications aux vaccins à - ARN messenger (Moderna et Pfizer-BioNTech) ET - Vecteur viral (AstraZeneca et Covishield) <i>À noter : si un vaccin à ARN messenger est contre-indiqué, il est possible d'administrer un vaccin à vecteur viral et vice versa.</i></div>	<div>Contre-indications aux vaccins à ARN messenger définies dans le PIQ (Moderna et Pfizer-BioNTech)<ul style="list-style-type: none">• Anaphylaxie suivant l'administration d'une dose antérieure du même vaccin ou d'un autre produit ayant un composant identique, notamment le polyéthylène glycol pour les vaccins de Moderna et de Pfizer-BioNTech ainsi que le trométanol pour le vaccin de Moderna</div> <div>Contre-indications aux vaccins à vecteur viral définies dans le PIQ (AstraZeneca et Covishield)<ul style="list-style-type: none">• Anaphylaxie suivant l'administration d'une dose antérieure du même vaccin ou d'un autre produit ayant un composant identique, incluant le Polysorbate• Antécédent d'allergie immédiate (< 1 heure) légère ou modérée (non anaphylactique) après l'administration d'un vaccin contenant du Polysorbate• Antécédent, confirmé ou non, de thrombocytopénie thrombotique immunitaire induite par le vaccin (TTIV) après la 1re dose d'un vaccin à vecteur viral contre la COVID-19• Antécédent de thrombocytopénie induite par l'héparine• Antécédent de syndrome de fuite capillaire idiopathique (maladie de Clarkson)</div>
<input type="checkbox"/>	<div>Myocardite ou péricardite dans les jours suivant l'administration d'une dose d'un vaccin à ARN messenger contre la COVID-19 *</div>	<div>Note : Cette situation est une précaution dans le PIQ, mais le Comité sur l'immunisation du Québec (CIQ) recommande de ne pas administrer de 2e dose d'ici à ce que plus de données soient disponibles.</div>
<input type="checkbox"/>	<div>Troubles importants du comportement *</div>	<div>Troubles de comportement faisant en sorte qu'il n'est pas possible de faire une injection, même après avoir essayé de vacciner dans un environnement rassurant pour la personne.</div>

Autre : Grossesse

Nom du médecin ou de l'IPS : _____

Numéro de pratique : _____

Signature : _____

Date (jour-mois-année) : _____

Gabarit de courriel erreur antécédent maladie N2 vers N3-TSP MAJ 2021-08-13

Vous devez copier-coller le gabarit de courriel chaque fois que vous transférez une demande de correction d'antécédent de la maladie vers les N3-TSP

Vous devez également valider les informations d'identification du citoyen dans SI-PMI et apporter les corrections si nécessaire

Vous devez **faire le choix entre les **2 options suivantes**, et supprimer l'option non retenue : Se trouve sur sa preuve, mais contient une date de prélèvement erronée OU Ne se trouve pas sur sa preuve*

Bonjour,

Un citoyen nous a contactés en nous indiquant qu'il a eu la COVID-19, mais que l'information concernant son antécédent de maladie :

Se trouve sur sa preuve, mais contient une date de prélèvement erronée OU Ne se trouve pas sur sa preuve

Je confirme avoir validé les informations d'identification du citoyen dans le registre de vaccination SI-PMI : Nom, prénom, numéro d'assurance maladie, date de naissance, sexe et nom de jeune fille et prénom de la mère.

Il vous est demandé d'effectuer les validations nécessaires dans TSP afin de comprendre l'enjeu avec la preuve et de communiquer avec le citoyen pour l'informer des conclusions de l'investigation.

Les coordonnées du citoyen sont :

Nom :

Prénom :

NAM :

Numéro d'identifiant SI-PMI :

Adresse courriel :

Téléphone :

RSS de résidence au moment de la maladie :

Il est de votre responsabilité d'effectuer le suivi auprès du citoyen lorsque l'investigation est terminée.

Merci beaucoup

Dépannage VaxiCode Verif et VaxiCode

Cliquez sur chaque phrase pour accéder à la page internet

Explication du passeport vaccinal

Dans cette page :

- Applications VaxiCode et VaxiCode Verif
- Fonctionnement du passeport vaccinal
- Statut de protection
- Consigne pour les personnes qui voyagent au Québec
- Différence entre la preuve de vaccination et le passeport vaccinal

Explication de la preuve de vaccination

Dans cette page :

- À propos
- Portail libre-service
- Procédure de téléchargement de la preuve de vaccination électronique
- Informations dans la preuve de vaccination
- Personnes qui ont contracté la COVID-19
- Personnes vaccinées à l'extérieur du Québec
- Exemption pour les voyageurs vaccinés qui entrent au Canada
- Preuve de vaccination contre la COVID-19 - Langue des signes québécoise

Aide pour VaxiCode

Dans cette page :

- Exigences techniques
- Protection des données
- Vérification par VaxiCode Vérif
- Conseil d'utilisation
- Preuve de vaccination
- Statut de protection contre la COVID-19
- Soutien
- Vidéo – utilisation de l'application VaxiCode

Aide pour VaxiCode Verif

Dans cette page :


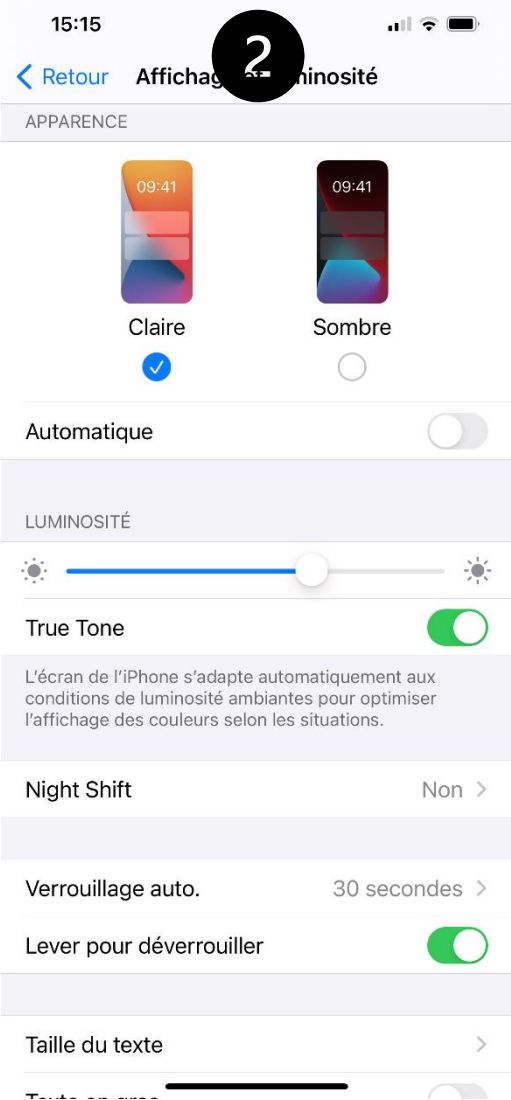
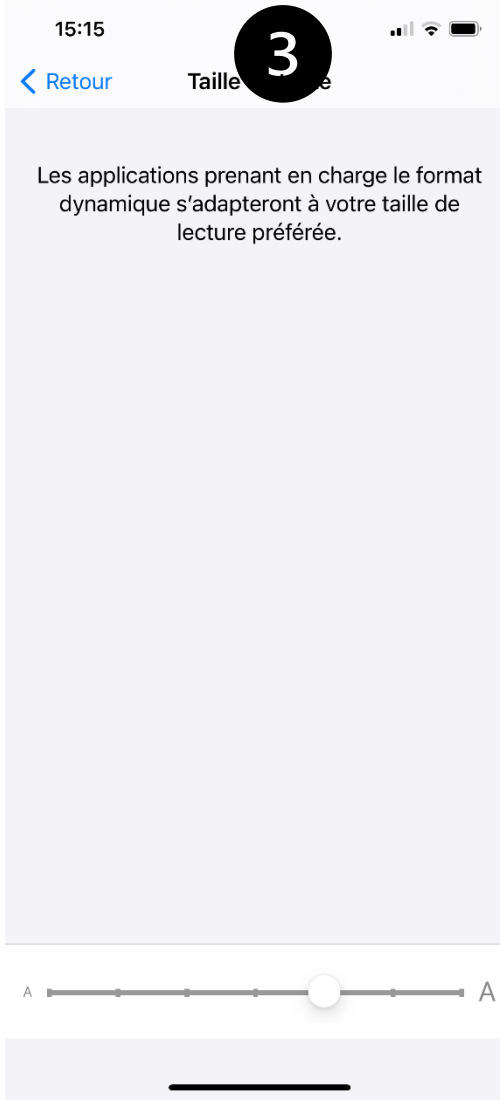
- Exigences techniques
- Mise à jour
- Lecture des codes QR
- Conseil d'utilisation
- Statut de protection contre la COVID-19
- Soutien
- Vidéo – utilisation de l'application VaxiCode
- Emploi du français

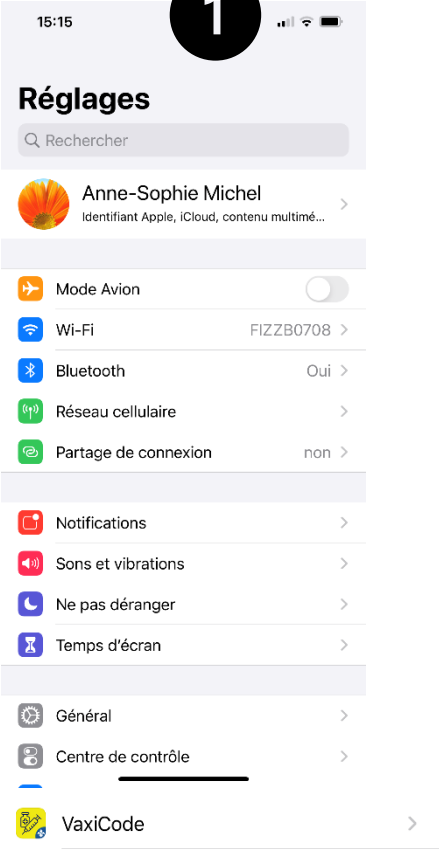
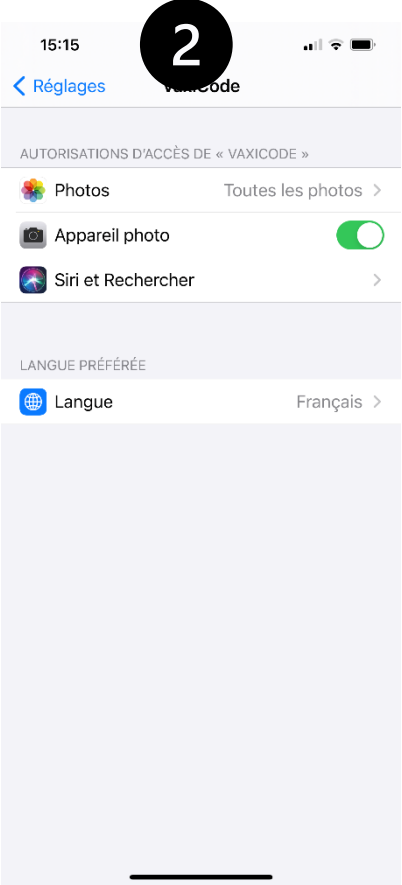

Bogue dans l’application VaxiCode Verif

Exemples de bogues ENTREPRISE avec VaxiCode Verif	Solutions		
Incapable de télécharger l’application	Valider que le téléphone intelligent de la personne fait partie de la liste des appareils :		
	Appareils mobiles	Version minimum	Caméra
	Apple	Ipod touch ou iPhone 6 avec IOS 11 IPad iOS 13	Standard
	Android	8.1	Résolution 6MP
	Si l’appareil ne fait partie des appareils ou version ci-dessus, la personne devra se procurer un autre appareil.		
Mon application lit un code QR rouge, mais la personne présente un code QR vert avec son application VaxiCode	<ol style="list-style-type: none">1. Faire les mises à jour dans l’application2. Supprimer et télécharger à nouveau l’application3. Transfert N2 si erreur persiste		
L’application ne fonctionne plus	<ol style="list-style-type: none">1. S’assurer que l’appareil est connecté au réseau internet2. Vérifier si une mise à jour doit être faite3. Supprimer et télécharger à nouveau l’application4. Transfert N2 si erreur persiste		
Mon application ne me permet pas de lire un code QR papier	<ol style="list-style-type: none">1. Ajuster la luminosité2. Déplier le papier3. Mettre un plexiglass sur le papier pour défroisser4. Encourager le citoyen à télécharger l’application VaxiCode5. Mettre la luminosité à 100% de l’appareil mobile qui contient le code QR.		
Ma batterie de téléphone est toujours à plat	La lecture des codes QR en continu consomme la batterie rapidement, donc il est recommandé de garder l’appareil mobile branché ou de le recharger régulièrement.		
Pourquoi l’application VaxiCode Verif est uniquement en français?	Selon la Politique gouvernementale relative à l’emploi et à la qualité de la langue française dans l’Administration, le MSSS doit employer exclusivement le français avec les entreprises établies au Québec. L'application VaxiCode Vérif est donc disponible en français pour les commerçants. Afin que l'application puisse s'ouvrir dans cette langue, l'appareil sur lequel est installée l'application doit être configuré en français.		
Est-ce que mon établissement ou mon activité est assujetti à l’utilisation du passeport vaccinal?	Visitez le site de Québec.ca pour voir la liste en cliquant ici		

Bogue dans l'application VaxiCode

Exemples de bogues CITOYEN avec VaxiCode	Solutions									
Incapable de télécharger l’application	<div>Valider que le téléphone intelligent de la personne fait partie de la liste des appareils :</div> <table><tr><th>Appareils mobiles</th><th>Version minimum</th><th>Caméra</th></tr><tr><td>Apple</td><td>Ipod touch ou iPhone 6 avec IOS 11 IPad iOS 13</td><td>Standard</td></tr><tr><td>Android</td><td>8.1</td><td>Résolution 6MP</td></tr></table> <div>Si l’appareil ne fait partie des appareils ou version ci-dessus, la personne devra se procurer un autre appareil. Invitez la personne à imprimer la preuve de vaccination électronique avec le code QR, étant donné que la version papier est acceptée.</div>	Appareils mobiles	Version minimum	Caméra	Apple	Ipod touch ou iPhone 6 avec IOS 11 IPad iOS 13	Standard	Android	8.1	Résolution 6MP
Appareils mobiles	Version minimum	Caméra								
Apple	Ipod touch ou iPhone 6 avec IOS 11 IPad iOS 13	Standard								
Android	8.1	Résolution 6MP								
Mon application VaxiCode présente un code QR vert, mais l’application VaxiCode Verif de l’entreprise affiche un code QR rouge	<div>1. Faire les mises à jour dans l’application</div> <div>2. Supprimer et télécharger à nouveau l’application</div> <div>3. Demander au commerçant de faire les mêmes étapes</div> <div>4. Transfert N2 si erreur persiste</div>									
L’application ne fonctionne plus	<div>1. S’assurer que l’appareil est connecté au réseau internet</div> <div>2. Vérifier si une mise à jour doit être faite</div> <div>3. Supprimer et télécharger à nouveau l’application</div> <div>4. Transfert N2 si erreur persiste</div>									
Mon code QR est rouge, mais il devrait être vert	<div>1. Si vous avez été déconnecté du réseau internet pendant plus de 7 jours ou que l’option de mise à jour manuelle était choisie lors de l’installation de votre application, vous devez vous connecter à internet et effectuer les mises à jour disponibles.</div> <div>2. Il faut s'assurer que le citoyen a bel et bien la toute dernière version de sa preuve de vaccination. Accompagner dans la navigation du portail libre-service au besoin.</div> <div>3. Valider si le délai des 7 jours après le dernier vaccin est respecté. Le code QR sera vert seulement 7 jours après la dernière dose de vaccin, ou 14 jours, si le citoyen a reçu 1 dose de vaccin Janssen.</div> <div>4. Voir dépannage code QR rouge pour autres options.</div>									
Je n’ai pas de code QR et je souhaite entrer dans un établissement qui requiert le passeport vaccinal	<div>1. Si téléphone intelligent : aide à la navigation dans le portail libre-service afin de télécharger le code QR</div> <div>2. Si la personne n’a pas de téléphone intelligent, elle doit trouver une imprimante connectée à internet afin de faire imprimer sa preuve</div> <div>3. Si la personne n’a pas accès à une imprimante, transfert N2 pour envoyer la preuve de vaccination avec code QR par la poste. Informer la personne des délais postaux.</div>									

<p>Je n’arrive pas à télécharger mon code QR papier dans l’application VaxiCode.</p>	<div><div>1. Aide à la navigation dans le portail libre-service afin de télécharger le code QR</div><div>2. Effectuer le téléchargement avec le document PDF sauvegardé dans votre téléphone.</div><div>3. Ajouter votre preuve dans l’application VaxiCode (voir pas-à-pas) *ajouter lien vers Québec.ca</div></div>
<p>Je suis incapable de peser sur le bouton « étape suivante » car la police de mon écriture est trop grosse</p>	<div><p>La personne doit aller dans les réglages de son téléphone pour changer la grosseur de la police</p><p>Chemin : Réglages→Affichage et luminosité→Taille du texte→ Diminuer la taille</p></div> <div><div><div><div>1</div></div><div><div>2</div></div><div><div>3</div></div></div></div>

<p>La personne ne peut pas scanner un code QR, car elle a déjà refusé l'accès à l'appareil photo</p>	<p>Il faut aller modifier les accès dans les réglages du téléphone Chemin : Réglages➔Descendre jusqu'à ce qu'on voit l'application VaxiCode➔Photos➔Toutes les photos</p> <div><div><div>1</div></div><div><div>2</div></div><div><div>3</div></div></div>
<p>Incapable de scanner deux codes QR pour les insérer dans VaxiCode (Les options « numériser » et « choisir une image de code QR » ne fonctionne pas)</p>	<p>Pour les personnes qui ont deux codes QR et qui utilisent VaxiCode, ils doivent absolument importer la preuve de vaccination via le portail libre-service. Autrement dit, lorsqu'ils sont dans l'application VaxiCode, ils cliquent sur le petit + en haut à droite et ensuite ils cliquent sur le bouton « portail libre service de preuve vaccinale ». Ils complètent toutes les informations et ajoutent la preuve directement dans VaxiCode</p>
<p>Cellulaire acheté dans un autre pays et incapacité de télécharger l'application (message qui dit que l'application n'est pas disponible dans son pays)</p>	<p>Seuls les comptes Apple et Google du Canada et des États-Unis permettent de télécharger l'application. Vous devez référer la personne à son fournisseur cellulaire pour changer le pays dans son compte.</p>

Dépannage code QR rouge

2 validations à faire en premier : **Accompagnez le citoyen dans un nouveau téléchargement afin de s’assurer que la preuve de vaccination est à jour**
ET faire la mise à jour de l’application au besoin

Raisons	Actions à faire
Il ne s’est pas écoulé 7 jours depuis ma 2e dose de vaccin (ou 14 jours dans le cas du vaccin Janssen)	Attendre 7 jours après la dernière dose de vaccin pour télécharger la preuve de vaccination valide (ou 14 jours dans le cas du vaccin Janssen)
Le citoyen n’a reçu qu’une des 2 doses prévues au calendrier vaccinal pour les vaccins comprenant 2 doses (Pfizer, Moderna, AstraZeneca et Covishield).	Prendre rendez-vous pour avoir la deuxième dose.
Le citoyen a reçu 2 doses de vaccins reconnus au Québec, mais la deuxième dose ne respectait pas les intervalles minimaux	Cette dose est considérée comme non valide, prendre rendez-vous pour avoir à nouveau la deuxième dose en respectant les intervalles minimaux entre la dose invalide et la seconde 2 ^e dose (4 semaines) . Transfert N2 si citoyen mentionne erreur dans la preuve de vaccination.
Le citoyen résident du Québec a reçu 2 doses de vaccins reconnus au Québec, mais il a été vacciné à l’extérieur de la province du Québec.	Prendre rendez-vous pour faire reconnaître les vaccins hors Québec (lien : https://portal3.clicsante.ca/)
Le citoyen a reçu des vaccins hors Québec, mais ils ne sont pas reconnus au Québec	Prendre rendez-vous pour recevoir des doses additionnelles
Le citoyen est un voyageur adéquatement protégé provenant d’une autre province ou d’un autre pays	Il ne peut pas avoir de preuve de vaccination électronique avec code QR, il pourra se présenter dans les établissements avec sa preuve de vaccination valide ou le reçu ArrivCan et une preuve d’identité avec photo et adresse.
Le citoyen est un travailleur étranger temporaire ou un étudiant étranger	Prendre rendez-vous pour faire reconnaître les vaccins hors Québec (lien : https://portal3.clicsante.ca/) Ainsi la personne aura un code QR valide.
Le citoyen a participé à l’étude clinique Médicago	Les centres de recherche affiliés à Medicago Inc. vont remettre un document officiel aux participants de l’étude. Ce document doit être signé par le gestionnaire du centre de recherche. Ces derniers pourront prendre un rdv de dépannage ou se présenter en sans rdv pour faire inscrire cela comme une contre-indication dans SI-PMI.
Le citoyen a fait la maladie après sa première dose de vaccin	Prendre rendez-vous pour avoir une deuxième dose.
Le citoyen a fait la maladie moins de 21 jours avant de recevoir une dose de vaccin	Prendre rendez-vous pour avoir deux doses valides.
Le citoyen mentionne avoir une contre-indication (ou exemption) à la vaccination	Référez-vous à l’algorithme contre-indications à l’ensemble des vaccins contre la COVID-19

Gabarit courriel demande soutien preuve de vaccination

Cette boîte courriel est fermée temporairement le temps que le processus soit clarifié afin d’assurer une utilisation adéquate de cette adresse de **soutien technique**.

Si vous avez une situation d’une personne qui vous appelle parce que son code QR est rouge, mais qu’il devrait être vert, voici la marche à suivre :

1. Utiliser l’outil Dépannage Code QR rouge
2. Valider que la preuve de vaccination a été téléchargée la journée même
3. Valider que la dernière dose de vaccin a été administrée il y a PLUS de 7 jours
4. Valider les informations nominales dans SI-PMI (nom, prénom, date de naissance)
5. S’il y a un antécédent de maladie :
 - a. Valider que la maladie a eu lieu au moins 21 jours AVANT la première dose de vaccin
 - b. Valider que la maladie apparaît dans SI-PMI (si non → transfert TSP)
 - c. Si la maladie apparaît dans SI-PMI, mais pas sur la preuve de vaccination → transfert N3-TSP. Ces derniers vont s’assurer que toutes les informations sont identiques dans SI-PMI et dans TSP et ils feront les corrections dans TSP au besoin. Si les N3-TSP ne sont pas en mesure d’identifier l’erreur, ils vont faire une demande à leur centre de services.
6. S’il y a deux vaccins étrangers + un seul vaccin ARNm → les travaux sont en cours pour que les citoyens aient un code QR vert
7. S’il y a une exemption (incluant Medicago) :
 - a. Si l’exemption apparaît sur la preuve, mais que le code QR est rouge, envoyer un courriel [REDACTED] avec les informations suivantes :
 - i. Nom
 - ii. Prénom
 - iii. Date naissance
 - iv. NAM
 - v. Nom et prénom de la mère si pas de NAM

****Notez qu’Anne-Sophie Michel ne fait pas le suivi auprès du citoyen, mais plutôt auprès du demandeur****