



RAPPORT ANNUEL • 2020-2021

L'action RSA alignée sur la nouvelle normalité

Chaque année nous réserve un lot de défis. Bon an, mal an, nous trouvons les moyens d'avancer et de progresser dans le dossier de la santé avec, par et pour notre communauté. Mais l'année 2020-2021 s'est révélée exceptionnellement remplie de défis, mais aussi d'incertitudes et de perturbations qui persisteront pendant encore un certain temps. Par conséquent, comme toutes les autres organisations et entreprises, le Réseau santé albertain (RSA) a aligné son action sur la nouvelle normalité covidienne pour ainsi poursuivre sa mission-santé en français en Alberta.

Le présent rapport annuel témoigne de nos avancées et de nos percées, car, malgré les difficultés rencontrées en cours d'année, nous avons marqué des gains d'importance stratégique. Rappelons que, de façon parallèle, le RSA pilote des initiatives de tout ordre auprès de cinq clientèles clés. D'une part, nous travaillons main dans la main avec les professionnels de la santé et nous sensibilisons les gestionnaires des services de santé, en plus d'intervenir auprès des décideurs politiques. D'autre part, nous collaborons avec les institutions de formation et nous mobilisons la communauté francophone, et ce, toujours dans le but de favoriser un meilleur accès à la santé en français à l'échelle provinciale.



POSITIONNEMENT SOLIDIFIÉ ET RECONNU

La preuve que le RSA réussit à se faire entendre et à influencer sur le cours des événements en matière d'accès aux services de santé en français se trouve dans la reconnaissance et la prise en considération du rôle essentiel que nous jouons sur l'échiquier provincial et sur la scène communautaire.

- ♥ Dans le cadre du *Plan d'action 2020-2023* pour la mise en œuvre de la *Politique de l'Alberta en matière de francophonie*, **le RSA est formellement reconnu** comme partie prenante clé dans le domaine de la santé. Ainsi, le gouvernement reconnaît le rôle déterminant que nous jouons en tant que chef de file provincial en ce domaine. Une telle reconnaissance aurait été impensable, il n'y a pas si longtemps.
- ♥ Le ministre de la Santé, Tyler Shandro, a **concrétisé notre collaboration avec le gouvernement** de l'Alberta en déléguant le sous-ministre adjoint pour assurer les communications auprès du RSA. Ce lien de haut niveau, une première pour le RSA, facilitera les communications avec le ministère et, par extension, avec *Alberta Health Services* (AHS). Soulignons que l'intérêt du ministre envers la santé en français ne fait aucun doute. Celui-ci prévoit d'ailleurs visiter La Cité francophone à l'été 2021, une fois toute la population vaccinée. La clinique de santé communautaire Saint-Thomas et le Centre de santé Saint-Thomas sont d'intérêt particulier pour lui.
- ♥ Suivant cette rencontre historique avec le ministre, il a été décidé de **créer un groupe de travail** pour la santé en français composé de représentants du ministère de la Santé et du RSA. Ce groupe de travail a le mandat de poursuivre les travaux entamés en vue d'atteindre l'objectif du *Plan d'action 2020-2023* en matière d'accès aux services de santé en français. Une rencontre de démarrage est prévue prochainement avec l'arrivée en poste du nouveau sous-ministre adjoint.
- ♥ À l'échelle provinciale, le RSA exerce un double rôle de leadership en matière de sensibilisation et de mobilisation par rapport à l'**offre active** de services de santé en français et à la **demande active** de ces mêmes services. En fait, notre réseau est à l'avant-garde dans la poursuite parallèle de ces deux actions pour accroître l'accès aux services de santé en français. À l'aide des outils de sensibilisation que nous avons développés en la matière, nous encourageons les professionnels et les gestionnaires de la santé à signaler la capacité de desservir la population en français – l'offre active. D'autre part, nous encourageons tout autant la population à exprimer son

Suite à la page 2

Suite

besoin essentiel d'être soignée en français – la demande active. Le RSA prévoit lancer une campagne sur les médias sociaux à l'automne 2021.

♥ Depuis sa création en 2003, le RSA évolue, change, grandit. Notre population a, elle aussi, changé tout comme le paysage sociopolitique. Après une réflexion stratégique au sein de l'équipe, avec notre conseil d'administration et nos parties prenantes, le moment nous a paru bien choisi en début d'année pour faire peau neuve. Comme les lecteurs de ce rapport annuel le constateront, nous arborons un **nouveau logo**, une nouvelle typographie et de nouvelles couleurs. Toutefois,

nous avons tenu à ce que notre vision et notre mission demeurent profondément imbriquées dans notre nouvelle identité visuelle à saveur contemporaine. Il en résulte une image de marque évocatrice qui nous servira pendant plusieurs années. En faisant peau neuve, nous avons amorcé aussi la refonte complète de notre site Web rsa-ab.ca. Nous prévoyons le dévoiler à notre assemblée générale annuelle de juin 2021. Les internautes y trouveront une richesse de renseignements et de ressources portant sur les grandes thématiques-santé d'intérêt pour notre communauté et notre province ainsi qu'un répertoire des professionnels de la santé.

ACTIONS



PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

L'approche de collaboration avec les corps réglementaires et les associations professionnelles est complexe et exigeante. L'un des grands défis consiste à identifier les ressources aptes à offrir des services en français dans les différents secteurs d'intervention de la santé. Par l'entremise du *College of Physicians & Surgeons of Alberta* (CPSA), nous avons découvert qu'un nombre croissant de médecins choisissent d'afficher leurs langues parlées. Or, l'affichage du français comme langue parlée a enregistré une hausse de 237 %. Leur nombre est passé de 814 en 2018 à 1 936 médecins en 2021. Il s'agit d'une hausse plus que considérable qui contribue à accroître l'accès aux services de santé en français.

Le français langue parlée ... une hausse de **237 %**.

Le fait que les médecins, incluant 118 spécialistes (ex. : cardiologues, dermatologues, gynécologues, oncologues), affichent cette capacité linguistique démontre que la demande pour des services en français se fait entendre. Cela a pour effet de stimuler encore plus l'offre active. Rappelons que le RSA a développé, en 2018, une fiche d'information

sur les différentes façons de promouvoir l'offre de services de santé en français. Ce document disponible à rsa-ab.ca est toujours d'actualité.

Par ailleurs, soulignons notre collaboration historique avec la *Psychologists' Association of Alberta* (PAA). Celle-ci a eu lieu en début de pandémie et a mené à la traduction et à la diffusion de trois outils (annonces et fiches d'information) destinés à la promotion des services offerts en français. La diffusion s'est faite par les médias sociaux ainsi que par l'entremise de notre site Web et de notre infolettre.

Sur la question de l'accès, notons que le RSA travaille sur la construction d'un nouveau site Web qui contiendra un répertoire de professionnels pouvant parler français. Bien que ce répertoire ne soit pas exhaustif, il aura son utilité le temps que le gouvernement albertain puisse mettre en place une ressource durable de renseignements publics, comme prévu dans le *Plan d'action 2020-2023*, en vue de faire connaître les services disponibles en français.



ACTIONS

DÉCIDEURS POLITIQUES

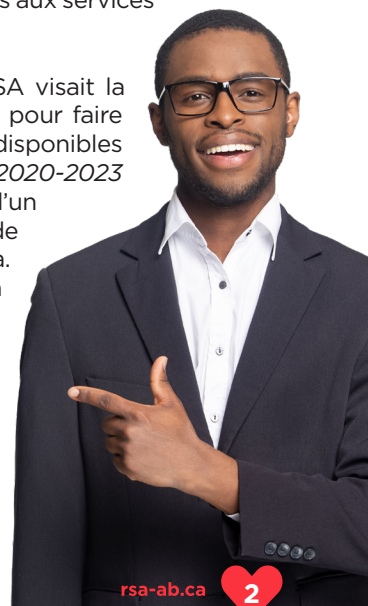
Malgré la pandémie et le recadrage de nos activités en mode télétravail, nous n'avons rien lâché. Nos travaux de représentation se sont poursuivis avec entrain auprès des hauts fonctionnaires du domaine de la santé et des décideurs politiques. Les résultats en témoignent clairement.

Le *Plan d'action 2020-2023* pour la mise en œuvre de la *Politique de l'Alberta en matière de francophonie* positionne le RSA comme chef de file et partenaire de choix pour le volet santé. Les priorités d'action du gouvernement albertain en la matière s'inspirent des sept recommandations que le RSA lui avait présentées. Au nombre de nos recommandations prioritaires, notons l'inscription systématique de la langue préférée du patient/client, l'offre active de services de santé en français et la création d'un mécanisme ministériel pour faciliter les travaux avec le ministère de la Santé et *Alberta Health Services* (AHS).

Comme nous l'indiquons dans l'introduction du présent rapport annuel, le RSA a désormais un contact direct avec le ministère de la Santé. La création d'un groupe de travail ministériel auquel nous siégeons représente une avancée majeure. Ce sont là des éléments stratégiques qui nous permettent de mettre en place les conditions les plus favorables à l'amélioration de l'accès aux services de santé en français.

Une autre recommandation du RSA visait la construction d'une ressource Web pour faire connaître les services de santé disponibles en français. Or, le *Plan d'action 2020-2023* prévoit la création et la promotion d'un répertoire complet des services de santé offerts en français en Alberta. Le RSA collaborera à l'élaboration de cette ressource essentielle, entre autres, par l'identification de professionnels de la santé aptes à offrir des services en français. Comme l'indiquait la présidente du RSA, Gisèle Lacroix, dans un communiqué soulignant le dévoilement du *Plan d'action*,

Suite à la page 3



Suite

cette mesure contribuera grandement à améliorer l'accès aux services de santé en français en Alberta.

D'autre part, dans une lettre conjointe RSA-ACFA adressée aux instances gouvernementales de la santé en Alberta, nous avons exhorté la province à se joindre à l'application de traçage fédérale Alerte COVID, celle-ci étant offerte en français contrairement à l'application albertaine. Cette lettre, qui s'appuie sur un rapport du Commissaire aux langues officielles du Canada, fait valoir le fait incontournable qu'en situation d'urgence telle la pandémie, il est crucial d'avoir accès à de l'information dans les deux langues officielles du Canada. Autrement, cela met à risque la santé et la sécurité de la population et enfreint le droit fondamental à la sécurité. À la suite de nos démarches dans ce dossier, le gouvernement de l'Alberta a récemment amélioré son application mobile pour permettre à l'utilisateur de choisir la langue préférée de communication quelle qu'elle soit.

À cet égard, et ce, dès le déclenchement de la pandémie, le RSA a joué un rôle d'information clé auprès du public francophone. Par l'entremise de notre site Web et des médias sociaux – principalement Facebook et Twitter – nous lui avons continuellement transmis les renseignements essentiels en français au sujet de la COVID-19. Nous avons même diffusé les communiqués traduits du gouvernement de l'Alberta. Notre stratégie d'information et de diffusion a donné de bons résultats. Notre site Web à lui seul a enregistré un accroissement moyen de 86,4 % de l'achalandage.

En raison de la pandémie et du rôle de diffuseur d'information que nous avons joué, notre collaboration avec le Secrétariat francophone du gouvernement de l'Alberta s'est grandement accrue. Le Secrétariat francophone identifie maintenant le RSA dans tous les gazouillis-santé que publie *Bonjour Alberta* sur Twitter. De plus, le RSA est désormais le lien direct pour le public francophone en ce qui a trait à la demande de documents gouvernementaux en français. Nous acheminons sans délai ce genre de demande au Secrétariat francophone, qui voit à faire traduire les documents demandés rapidement, selon les priorités. Ce type de collaboration favorise la mise en circulation d'information en français et c'est tout l'Alberta qui s'en porte mieux.



ACTIONS



GESTIONNAIRES DE SERVICES DE SANTÉ

Le domaine de la santé est vaste : les agences, établissements et réseaux sont nombreux et complexes à naviguer; les gestionnaires et les professionnels de la santé à l'œuvre représentent un large éventail d'expertises et de spécialités. Parmi les plus importants, notons *Alberta Health Services (AHS)*, le réseau provincial *Primary Care Network (PCN)* et *Covenant Health*. Chacun requiert une approche de collaboration taillée sur mesure même si, dans tous les cas, nous visons le même but, soit celui d'améliorer l'accès aux services de santé en français.

Depuis plus de deux ans, le RSA entretient d'étroits liens avec le vice-président, qualité des soins, et médecin en chef d'AHS, le D^r François Bélanger. Les priorités d'action que le gouvernement albertain présente dans son *Plan d'action 2020-2023* pour le volet santé reflètent l'appui que ce dernier témoigne sans réserve à l'endroit de la santé en français. Il est gratifiant de voir que notre investissement d'efforts en matière de représentation porte fruits. En consolidant notre positionnement auprès de AHS, nous continuons à poser d'importants jalons menant à l'accès amélioré en matière de services de santé en français. D'ailleurs, l'inclusion du poste de coordination des services en français pour AHS zone nord dans le *Plan d'action 2020-2023* en est un bel exemple.



ACTIONS

INSTITUTIONS DE FORMATION

Les projets Franco-DOC et Franco-santé ont permis au RSA d'établir des liens privilégiés avec les étudiants francophones ou d'immersion et de les rapprocher de la santé en français. À noter que :

- ♥ **Franco-DOC** identifie les étudiants francophones et francophiles dans les facultés de médecine de l'Université de l'Alberta et de l'Université de Calgary en vue de les préparer, de les outiller et de les recruter pour des stages dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM), leur donnant ainsi l'occasion d'offrir des services de santé en français en toute sécurité et avec efficacité.
- ♥ **Franco-santé** permet aux étudiants francophones et francophiles qui suivent une formation postsecondaire en

santé au sein d'un établissement anglophone d'améliorer leur connaissance de la langue française, d'échanger sur les thématiques en santé et d'élargir leur réseau professionnel grâce à des activités sociales conviviales et interdisciplinaires.

Dans le cadre du projet national Franco-santé, le RSA a mené un sondage pour découvrir ce dont les étudiants ont ou pourraient avoir besoin afin d'améliorer leurs compétences en français. À la lumière des données recueillies, nous pourrions élaborer des activités de réseautage ou de formation en fonction des besoins exprimés. Ce premier sondage nous a permis de recruter plus de 100 étudiants, la preuve que les francophones sont bien plus nombreux à étudier en santé dans les universités et collèges anglophones qu'on l'aurait

Suite à la page 4

Suite

cru! Les travaux se poursuivront afin d'en recruter d'autres, de les sensibiliser aux concepts de l'offre et de la demande actives et de leur faire vivre des expériences à effet durable en français.

Soulignons, par ailleurs, l'excellente collaboration avec la responsable du programme de baccalauréat bilingue en sciences infirmières (BBSI), ce qui nous a permis de nous rapprocher du bassin étudiant. Pour la première fois, nous avons accueilli deux stagiaires du BBSI dans le cadre du

NURS425 – *Nursing Leadership in a Focus Area*. Sous notre égide, ces étudiantes ont pu développer leurs compétences en leadership, tout en découvrant l'importance d'encourager la demande active de services de santé en français. Elles ont même élaboré une présentation à ce sujet à l'intention, entre autres, de leurs pairs. Cette présentation sera désormais intégrée dans le cours NURS100 afin de sensibiliser les futurs étudiants à l'importance de la demande active.

La relève en santé en français en Alberta ne fait aucun doute!

ACTIONS COMMUNAUTÉ

Même en période de pandémie, les **activités de réseautage** en communauté sont demeurées sur le carnet de priorités du RSA. Ainsi, nous avons pu garder notre doigt sur le pouls communautaire pour nous tenir à l'affût des tendances et répondre aux besoins changeants, d'une région à l'autre ainsi qu'à l'échelle provinciale. Nous avons aussi maintenu notre présence dans le monde associatif, auprès des organismes francophones, et dans le milieu scolaire, au sein des écoles francophones et d'immersion de l'Alberta.

Nos partenariats se sont poursuivis, nos ententes maintenues et nos collaborations accrues pour le bénéfice de la population francophone de l'Alberta. Ajoutons que, pour la communauté comme pour les professionnels, les gestionnaires et les décideurs du domaine de la santé, le RSA est désormais la référence-santé, en français, même dans les gazouillis-santé *Bonjour Alberta* sur Twitter.

En 2020-2021, nous avons introduit en communauté le concept de la **demande active** de services de santé en français. Depuis plusieurs années, nous nous sommes concentrés sur la promotion de l'offre active au sein du système de santé pour que les francophones puissent se faire soigner dans leur langue. Cependant, comme patients et membres de l'équipe-santé, nous avons la responsabilité d'exprimer nos besoins de santé, y compris le besoin d'être soigné dans notre langue. *Si on ne l'entend pas, si on ne le voit pas, le besoin n'existe pas*. Par conséquent, nous avons créé un outil d'information, le premier du genre au Canada français, pour encourager les francophones à demander d'être soignés en français. Cette fiche est disponible à rsa-ab.ca.

Nos alliés-santé occupent une place prioritaire dans notre travail communautaire. La quarantaine de bénévoles recrutés depuis le lancement de cette initiative constitue une force régionale et provinciale. Avec leur appui, le RSA a travaillé à stimuler l'offre et la demande actives de services de santé en français dans les communautés à l'échelle de la province. En 2020, nous les avons sondés afin de cerner leurs besoins et leurs intérêts. En matière d'engagement, la grande majorité des bénévoles sont prêts à poursuivre le travail de sensibilisation et de mobilisation et nous nous en réjouissons. Le maintien d'un appui continu de la part du RSA est un élément clé de leur engagement. Parmi les besoins les plus importants, on note l'information et la formation afin de mieux comprendre les principes de l'offre et de la demande actives, de savoir comment les promouvoir et comment

Suite à la page 5



PRÉSENCE ET RAYONNEMENT RSA

Dès le déclenchement de la pandémie, le RSA est passé à l'action comme diffuseur d'information en français pour tenir la population au fait et à jour de tout développement lié à la COVID-19. Les chiffres ci-dessous démontrent l'utilité et la valeur du rôle que nous avons joué cette dernière année :

 ▲ **124 %**

augmentation de **124 %** de nos abonnés Facebook;

 **24 155 actions**

accroissement de **88,8 %** de la couverture Facebook – 24 155 actions depuis le début de la pandémie;

 **référence-santé**

identification du RSA comme la référence-santé dans tous les gazouillis-santé publiés par *Bonjour Alberta* sur Twitter à plus de **2 000 abonnés**;

 ▲ **86,4 %**

accroissement moyen de **86,4 %** de l'achalandage sur notre site Web.

L'INFORMATION-SANTÉ — son accessibilité, sa diffusion, son partage — est au cœur de notre responsabilité comme chef de file au sein de la francophonie albertaine. Grâce aux médias sociaux et à nos partenaires, nous pouvons la transmettre en communauté, rapidement et efficacement, comme jamais auparavant.

Suite

approcher les professionnels de la santé dans leur milieu de vie. Les alliés-santé souhaitent également des activités de partage et de réseautage. L'action bénévole est un élément clé de la stratégie du RSA et nous continuerons d'y investir ce qu'il faut pour optimiser cette force régionale/provinciale.

Au chapitre des **premiers soins en santé mentale (PSSM)**, notre projet s'est terminé en juin 2020. Le RSA poursuit néanmoins ses travaux en santé mentale en les intégrant à sa programmation de base. Notre groupe de travail PSSM reprendra ses travaux à l'automne 2021. Entre-temps, nous avons misé sur le partage d'outils d'aide (ex. : assistance téléphonique, trucs et astuces, ressources Web telles que *Espace Mieux-Être Canada*, fiches d'information et répertoire des psychologues de l'Alberta). De plus, nous nous réjouissons du fait que l'Institut Guy-Lacombe de la famille et le Centre d'appui familial du Sud de l'Alberta offrent les PSSM en français comme mandaté par *Alberta Child Services*.

FAITS SAILLANTS 2020-2021

En tant que chef de file en santé désigné par l'ACFA, le RSA est vivement sollicité pour ses ressources, ses connaissances et ses compétences uniques en matière de santé en français. Même en période de pandémie, les demandes de collaboration et de participation se sont multipliées.

- ♥ **RésoSanté Colombie-Britannique** : partenariat dans le cadre du programme *L'Abécédaire d'un cerveau en santé* pour la rédaction d'une initiative de sensibilisation à la démence dans l'Ouest et le Nord canadiens
- ♥ **Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)** : coordination d'un projet de recherche impliquant la participation de six réseaux de santé sur l'état de santé des immigrants francophones en Alberta, en Saskatchewan, au Yukon, aux Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et à Terre-Neuve-et-Labrador, particulièrement en ce qui a trait à la santé mentale
- ♥ **Campus Saint-Jean** : participation à titre de panéliste à une table ronde chargée d'examiner les effets de la COVID-19 sur les immigrants aînés et les défis des centres de santé francophones et, par ailleurs, source experte auprès d'un groupe de travail sur le paludisme (malaria) dans le cadre d'un projet de recherche
- ♥ **Groupe Petite enfance en santé** : membre du Comité provincial de gestion en petite enfance avec la Fédération des parents francophones de l'Alberta, le Conseil de développement économique de l'Alberta, le Centre collégial de l'Alberta et la Fédération des conseils scolaires francophones de l'Alberta
- ♥ **Centre d'accueil francophone de Calgary** : contributeur à la réussite de la 3^e édition du Marché solidaire 2020 en tant que membre du comité organisateur — plus de 10 000 \$ récoltés en dons destinés à 427 personnes dans le besoin.
- ♥ **Convenant Health/Care** : membre du *Community Board* à titre de président du Centre de santé Saint-Thomas ainsi que du *Mission & Engagement Committee* dans le but de représenter les intérêts de la population en matière de santé en français
- ♥ **Centre national de formation en santé** : source experte pour le développement de programmes d'études et de formations courtes à l'intention de la population et des professionnels de la santé et discussions exploratoires avec le Centre collégial de l'Alberta pour l'offre de formations continues en matière de santé, de petite enfance en santé, de santé mentale, de santé immigrante et aînée
- ♥ **Groupe de recherche interdisciplinaire et de formation en santé des francophones (GRIFS)** : source experte pour le développement de la recherche en santé en français
- ♥ **BBSI - Campus Saint-Jean** : collaboration sur différentes thématiques-santé et accueil de deux stagiaires qui ont développé une présentation PowerPoint et vidéo sur la demande active et une meilleure compréhension des besoins et réalités francophones
- ♥ **Projet national Petite enfance en santé** : collaboration pour le lancement d'initiatives communautaires avec les promoteurs de l'Alberta incluant la Fédération des parents francophones de l'Alberta, le Centre de bien-être et de prévention pour Afro-Canadiens de l'Alberta, l'Institut Guy-Lacombe de la famille, le Centre d'appui familial du sud de l'Alberta et la prémaman Les petites abeilles (Cochrane)
- ♥ **ACFA - Équipe FRAB** : participation à une initiative de l'ACFA organisée en mars, reconnu officiellement le Mois de la francophonie albertaine par le gouvernement albertain, en vue de conscientiser des élus provinciaux aux intérêts et enjeux de la francophonie albertaine, ce que nous avons fait dans le cadre de plusieurs rencontres avec des députés ainsi que le ministre de la Santé
- ♥ **Réseaux de l'Ouest** : participation aux rencontres du regroupement des réseaux de santé des provinces de l'Ouest et des territoires que le RSA a initié en 2019 pour discuter des enjeux communs
- ♥ **Secrétariat francophone de l'Alberta** : collaboration continue en matière de diffusion de documents traduits d'informations liés à la COVID-19 issus du gouvernement afin de tenir la communauté francophone bien informée et l'encourager à se faire vacciner.

Merci à toutes les personnes qui se sont fait vacciner. ENSEMBLE, nous parviendrons à vaincre cette pandémie!

5



À PROPOS DU RÉSEAU SANTÉ ALBERTA (RSA)

La santé en français, nous y voyons depuis plus de 15 ans partout en province. Avec l'appui de bénévoles et en partenariat avec notre communauté, les professionnels de la santé, le système de santé et les établissements d'enseignement, le RSA accompagne, soutient, sensibilise, concerte, mobilise et influence — tout pour améliorer l'accès aux services de santé en français là où ça compte le plus.