

Études sur les services de santé en français pour la région de Calgary

Réseau santé Alberta

Rapport Final

21 mars 2025

Table des matières

01	Vue d'ensemble	4
02	Méthodologie	10
03	Observations	19
04	Recommandations	34
05	Annexe	55
	Annexe A — Résumé des résultats de l'enquête du public	56
	Annexe B — Résumé des résultats de l'enquête des professionnel(le)s de santé	81
	Annexe C — Résumé des consultations	88
	Annexe D — Données et cartographie	92
	Annexe E — Tableaux de données cartographiques	98
	Annexe F — Cadre d'évaluation	101



Ce document

Ce document est un rapport final pour l'étude sur les services de santé en français pour la région de Calgary, et inclut toutes les observations de l'examen et les actions recommandées pour mieux répondre aux besoins identifiés. Il vise à orienter le Réseau santé Alberta (RSA) dans l'amélioration continue du système de santé pour les francophones de l'Alberta.

01

Vue d'ensemble

Contexte et objectifs du projet



Contexte :

Selon le recensement de 2021, plus de 40 000 francophones habitent à Calgary, incluant ceux dont le français est la langue maternelle et ceux qui l'utilisent à la maison. Ces francophones sont dispersés à travers la ville et à travers la région, et le manque d'une concentration localisée de cette population rend difficile la mise en place de services de santé en français accessible. Un exemple illustratif de cette problématique est la clinique médicale francophone de Calgary, qui a dû fermer après seulement quelques années d'opération.

Malgré ces défis, les francophones de Calgary continuent d'exprimer un besoin pour des services de santé offerts dans leur langue maternelle ou dans la langue qu'ils préfèrent, et cette étude vise à mieux les comprendre, tout en soutenant les professionnel(le)s bilingues du secteur de la santé.



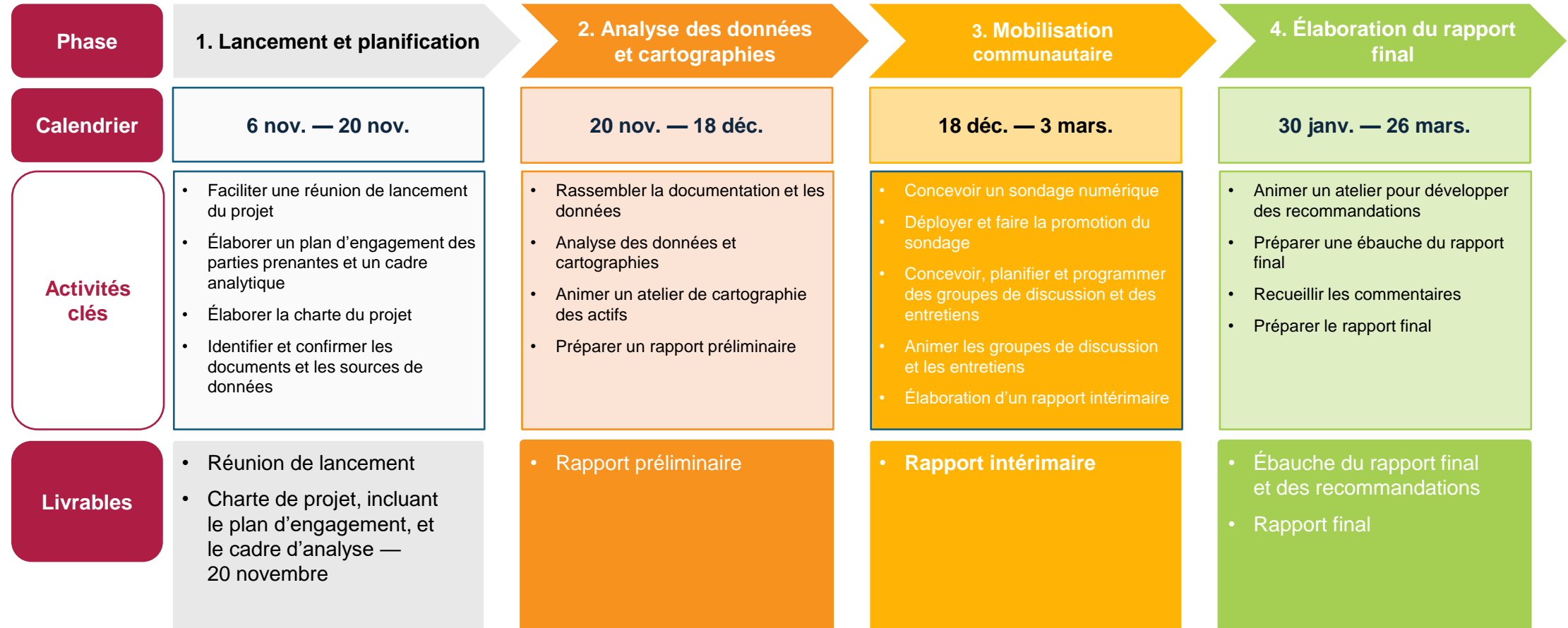
Objectif :

Cette étude a pour but :

- D'identifier les besoins spécifiques en matière de services de santé en français pour les francophones de Calgary et des environs.
- De proposer des solutions pour améliorer l'accès aux services de santé en français.
- D'évaluer les opportunités pour former et soutenir les professionnel(le)s de la santé bilingues dans l'offre de services en français.

Approche

Pour identifier des recommandations visant à renforcer les services de santé en français pour les francophones de la région de Calgary, les phases de travail et les activités suivantes ont été complétées.



Portée du projet

La portée de l'étude comprenait :

- **Une analyse des données du recensement 2021** pour identifier la répartition géographique des francophones.
- **Une cartographie démographique** pour visualiser la répartition de la population francophone à Calgary, Airdrie, Cochrane, et Okotoks. (la région de Calgary).
- **Une évaluation des besoins par groupe d'âge**, avec un accent potentiel sur les écoles francophones et les services de santé qu'elles pourraient offrir.
- **Une étude des besoins en matière de services de santé pour les immigrants et nouveaux arrivants francophones**, avec une attention particulière aux Afro-Canadiens.
- **Une revue d'études existantes**, notamment celle de Boniface Bahi et celle sur l'impact de la COVID-19 sur les familles francophones dans les provinces des Prairies.
- **Une enquête auprès des professionnel(le)s de la santé bilingues** (médecins, psychologues, infirmiers, etc.) pour déterminer leur capacité à offrir des services en français.
- **Un sondage des cliniques et réseaux de soins primaires (PCN)** pour évaluer leur capacité et leur volonté d'offrir des services en français.
- **L'identification de propositions pour améliorer l'offre de services**, avec des recommandations pour le soutien aux professionnel(le)s de santé bilingues.
- **Une évaluation de la fermeture de la clinique médicale francophone de Calgary** qui identifie les **raisons pour lesquelles la clinique médicale francophone de Calgary n'a pas fonctionné**, en tenant compte des facteurs économiques, administratifs, démographiques et des besoins non satisfaits des francophones de la région.

La portée de l'étude ne comprenait pas :

- L'exécution des recommandations
- La conception de programmes et/ou de service de santé

Sommaire des observations

Le tableau ci-dessous présente un résumé des observations de l'étude sur les services de santé en français dans la région de Calgary. Une description détaillée de chaque observation est disponible dans la section Observations à la page 19. Les domaines d'évaluation sont décrits dans la section méthodologie (p. 11).

Domaines d'évaluation	Observations
Portée des services et clientèles	<ol style="list-style-type: none">1. La population francophone de la région de Calgary est répartie sur l'ensemble du territoire, sans qu'aucun quartier ne se distingue par une concentration importante de résidents.2. Il existe un écart important entre le nombre de professionnel(le)s de la santé s'identifiant comme parlant français et l'expérience vécue par les francophones dans la région.3. Les nouveaux arrivants francophones font face à des défis uniques qui peuvent rendre encore plus difficile l'accès aux services de santé.4. Le nombre de nouveaux arrivants provenant de pays où le français est reconnu comme langue officielle ou où il existe une population importante de francophones a augmenté de 31 % depuis 2019 dans la région de Calgary.5. Depuis la fermeture de la clinique médicale francophone de Calgary, certains facteurs qui avaient nui à sa viabilité ont évolué.
Accessibilité	<ol style="list-style-type: none">6. La majorité des francophones dans la région de Calgary vivent à proximité d'un prestataire de soins de santé qui s'identifie comme parlant français, mais ils ne semblent pas pouvoir bénéficier des services disponibles.7. Les services de santé dédiés aux enfants pourraient être mieux intégrés avec les écoles afin d'améliorer l'accès.8. Les répertoires de services de santé sont inefficaces.
Capacité	<ol style="list-style-type: none">9. Les professionnel(le)s de la santé qui desservent les francophones rencontrent des obstacles qu'ils ne rencontrent pas lorsqu'ils desservent les anglophones.

Sommaire des recommandations

Le tableau ci-dessous présente un résumé des recommandations développé dans le cadre de cette étude. Des descriptions détaillées de chaque recommandation sont offertes dans la section Recommandations à la page 34. Les recommandations ont été regroupées dans quatre axes stratégiques (p. ex. Promotion et sensibilisation, nouveau modèle de services, etc.), une description des axes est fournie à la page 35.

Axes stratégiques	Recommandations
Promotion et sensibilisation	<ol style="list-style-type: none">1. Améliorer les fonctionnalités des répertoires existants en vue de faciliter l'accès aux services disponibles. (Page 37)2. Augmenter la promotion des services de santé disponibles en français et des outils d'appui existants. (Page 40)
Nouveau modèle de services	<ol style="list-style-type: none">3. Concevoir et développer un modèle de prestation de service intégré en partenariats avec un partenaire établis. (Page 44)
Appuie aux professionnel(le)s de la santé	<ol style="list-style-type: none">4. Renforcer la visibilité des professionnel(le)s de la santé francophone et développer des programmes pour les soutenir. (Page 47)
Recrutement et rétention	<ol style="list-style-type: none">5. Explorez des stratégies pour encourager les professionnels de la santé à promouvoir activement les services existants et à offrir davantage de services disponibles en français. (Page 51)6. Explorer comment mieux soutenir les nouveaux arrivants qui cherchent à faire reconnaître leurs titres professionnel(le)s. (Page 53)

02

Méthodologie

Domaines d'évaluation

Un cadre d'évaluation a été élaboré afin de diriger cette étude. Ce cadre a été organisé autour des domaines d'évaluation suivants. Les questions relevées pour chaque domaine se trouvent dans l'annexe D — cadre d'évaluation :



Portée des services et clientèles

Examine quels services de santé sont offerts à travers la région, y compris un examen du niveau et du type de services de santé offerts en français, comment ils soutiennent actuellement les francophones de la région de Calgary, et qui sont ceux qui recherchent ces services.



Accessibilité

Examine le niveau d'accessibilité des soins de santé en français dans la région de Calgary.



Capacité

Explore la capacité des prestataires de soins de santé à offrir des services en français dans la région de Calgary ainsi que les obstacles rencontrés

Source des données

Les sources de données suivantes ont été identifiées pour ce projet.

01

Documents et données

Les documents et les sources de données fournies par le RSA et les informations disponibles publiquement.

02

Consultations

Les résultats de consultation avec des groupes, des organismes communautaires et des individus.

03

Enquêtes

Les résultats de deux enquêtes envers les familles, les jeunes, les aînés, et les nouveaux arrivants, ainsi que les professionnel(le)s de la santé de la région de Calgary.

Source des données – Documents et données

Sources	Descriptions
Documents fourni par le RSA	<p>La documentation sur la clinique médicale francophone de Calgary et des publications de recherches fournis par le RSA. Incluant :</p> <ul style="list-style-type: none">• Quête de caractérisation des profils pathologiques, itinéraires et implications, sur les immigrants chez les CLOSM• Collège des médecins et chirurgiens de l'Alberta — Évaluations sur site de l'IPAC• Information sur le nouveau modèle de rémunération des médecins en Alberta• Étude — Analyzing the Spatial Distribution and Language Abilities of Physicians in Alberta, Canada
Une modélisation des services de santé et de la population francophone de la région de Calgary (le modèle et/ou le modèle des services de santé préparé par KPMG)	<p>Un modèle cartographique a été créé pour identifier où réside la population francophone et où se situent les services de santé de la région. Les sources de données utilisées par le modèle sont :</p> <ul style="list-style-type: none">• Une compilation des données disponibles via le Collège des médecins et chirurgiens de l'Alberta, le répertoire du RSA, et de site web albertafindadoctor.ca et le répertoire du Collège des médecins et chirurgiens de l'Alberta (CPSA). Les traitements suivants ont été appliqués aux données :<ul style="list-style-type: none">• Les entrées en double ont été éliminées.• Les données fournies par le CPSA, ont été filtrées par le critère suivant, «Langue autre que l'anglais» défini comme «Français».• Les données fournies par albertafindadoctor.ca ont été filtrées par le critère «Langue du clinicien» défini comme «Français».• Les données fournies par le RSA ont été filtrées par adresse postale.• Chaque service de santé a été classé dans une de six catégories. Plus de détails sur les catégories et le nombre de services identifiés sont fournis à la page 17.• La base de donnée DemoStats 2024 créer par Environics Analytics. Plus de détails sur cette base de données sont fournis à la page 15.• Des extraits cartographiques du modèle sont inclus dans l'annexe D (débutant à la page 92)

Source des données – Documents et données

Sources	Descriptions
Enquête auprès du public (Annexe A)	<ul style="list-style-type: none">• Une enquête distribuée auprès des résidents de la région de Calgary, disponible en français et en anglais, qui visait à recueillir des informations concernant les expériences des francophones avec les services de santé. Ce sondage a identifié les lacunes existantes et les opportunités d'améliorer l'accessibilité et la qualité des soins de santé pour la communauté francophone.
Enquête auprès des professionnel(le)s de la santé (Annexe B)	<ul style="list-style-type: none">• Une enquête distribuée auprès des professionnel(le)s de la santé de la région de Calgary, disponible en français et en anglais, visait à recueillir des informations concernant le système de santé. Ce sondage a identifié les lacunes existantes et les opportunités d'améliorer l'accessibilité et la qualité des soins de santé pour la communauté francophone du point de vue des professionnel(le)s de la santé.
Consultation avec les organismes communautaires francophones (Annexe C)	<ul style="list-style-type: none">• Une consultation virtuelle visant à recueillir des informations, du point de vue des organismes communautaires, sur les défis auxquels sont confrontés les francophones de la région et les opportunités qui existent pour améliorer l'accès aux services de santé en français.
Consultation avec les professionnel(le)s de la santé (Annexe C)	<ul style="list-style-type: none">• Une consultation virtuelle visant à recueillir des informations sur les défis auxquels sont confrontés les professionnel(le)s de la santé francophones dans la région et les opportunités qui existent pour améliorer l'accès aux services de santé en français.
Consultation avec les organismes qui desservent les nouveaux arrivants (Annexe C)	<ul style="list-style-type: none">• Une consultation virtuelle visant à recueillir des informations sur les défis auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants francophones dans la région et les opportunités qui existent pour améliorer l'accès aux services de santé en français.

Sources de données – DemoStats 2024

DemoStats est une base de données qui comprend des estimations et des projections pour un ensemble complet d'attributs démographiques et socio-économiques de la population canadienne. Construite à partir de l'ensemble de sources de données le plus complet du secteur et de techniques de modélisation de pointe, elle comprend 734 variables réparties dans 42 catégories démographiques et socio-économiques. DemoStats fournit des estimations et des projections pour 2019, 2024, 2027, 2029 et 2034. La date de référence de DemoStats est le 1er juillet, ce à dire que toutes les statistiques sont des estimés à cette date de l'année concernée (ce qui correspond à la date de référence utilisée par Statistique Canada pour ses séries d'estimations et de projections démographiques inter- et post-censitaires). Les variables de DemoStats sont disponibles au niveau du code postal à six chiffres (FSALDU) pour les estimations de l'année en cours et au niveau de l'aire de diffusion (AD) pour les projections de l'année future. DemoStats fournit également des estimations historiques remontant à cinq ans, basées sur les mêmes méthodologies, afin de garantir une analyse précise des tendances. DemoStats est créé à l'aide de méthodes innovantes qui combinent des modèles économétriques, démographiques et géographiques. Il utilise une variété de sources de données, y compris les données historiques et les plus récentes du recensement, les indicateurs économiques actuels, les estimations post-censitaires des gouvernements fédéral et provinciaux, les statistiques sur l'immigration et les données économiques telles que les permis de construction. DemoStats comprend des variables sur la population, la structure familiale, la taille et le type de ménage, la diversité ethnique, la participation au marché du travail et le revenu. Les variables de revenu de cette base de données comprennent à la fois des moyennes et des distributions.

Catégories démographiques :

Pour estimer et faire des projections sur les 42 catégories démographiques, un large éventail de méthodologies est utilisé, notamment la projection des tendances historiques, diverses techniques de régression, l'optimisation mathématique et l'apprentissage automatique. Pour chaque catégorie, la meilleure approche disponible est utilisée en fonction des sources de données et de la compréhension des dynamiques qui animent la catégorie. En outre, la méthodologie est adaptée aux différents niveaux géographiques. Les méthodes sont ajustées en fonction du niveau géographique pour deux raisons :

- 1) la plupart des sources de données externes ne sont disponibles qu'à des niveaux géographiques plus élevés;
- 2) il est bien connu que les structures de corrélation et de variance observées pour un phénomène à un niveau géographique donné peuvent être très différentes à d'autres niveaux géographiques. C'est ce qu'on appelle le problème de l'unité de surface modifiable (MAUP).

La base de données CensusPlus 2021 est le point de départ fondamental pour toutes les catégories. Lorsque des sources de données faisant autorité sont disponibles, elles sont utilisées pour avancer les données de recensement jusqu'à l'année la plus récente disponible dans les sources de données. Des sources de données externes sont également utilisées pour calibrer les modèles et établir des relations entre les variables et les catégories dans la base de données DemoStats.

Plus d'informations sur la base de données DemoStats 2024 et la méthodologie utilisée sont disponibles au lien suivant : [Technical Documentation DemoStats 2024 April 2024](#)

Sources de données — Population francophone

Le modèle et l'analyse complétés sont basés sur les catégories de population francophone de la région de Calgary suivantes :

Le français comme langue maternelle : Une projection dérivée des données du plus récent recensement (2021) des répondants ayant identifié le français, le français et l'anglais, le français et une langue non officielle, ou le français, l'anglais et une autre langue non officielle comme langue maternelle. (DemoStats 2024)

Le français parlé le plus souvent à la maison : Une projection dérivée des données du plus récent recensement (2021) des répondants ayant identifié le français, le français et l'anglais, le français et une langue non officielle, ou le français, l'anglais et une autre langue non officielle comme langue parler le plus souvent à la maison. (DemoStats 2024)

À noter qu'afin d'éviter le dédoublement de données, ces deux catégories ont été traitées de façons distinctes pour cette analyse.

Les données pour ces deux catégories sont identifiées ci-dessous avec la géolocalisation des données identifiée sur les Figures 1 et 2 à la droite.

Figure 1 : français langue maternelle — population

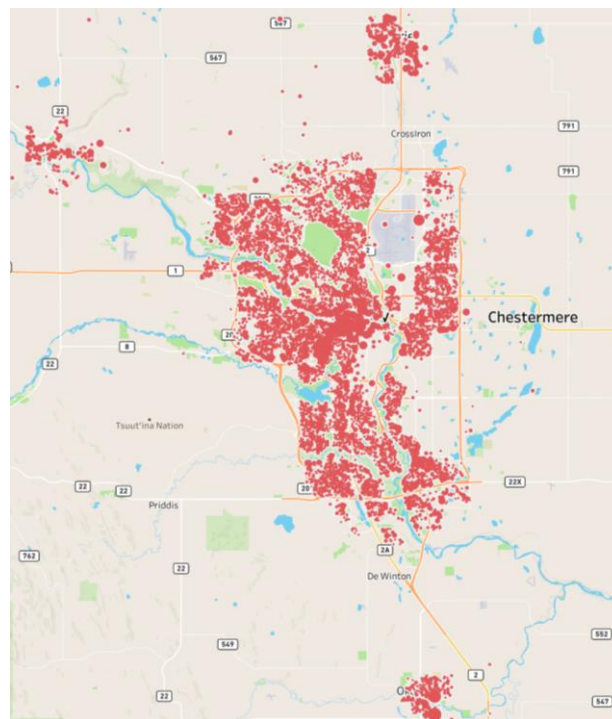
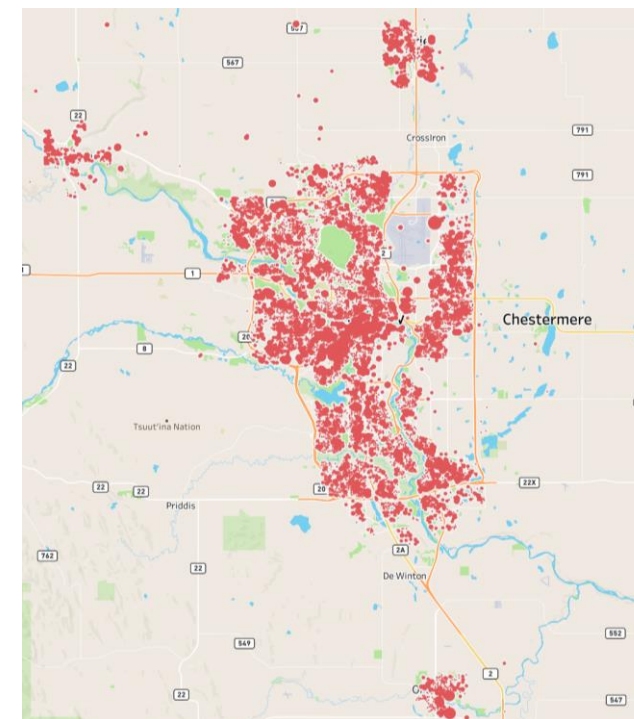


Figure 2 : français parler le plus souvent à la maison — population



français langue maternelle

21 153

français parler le plus souvent à la maison

7 996

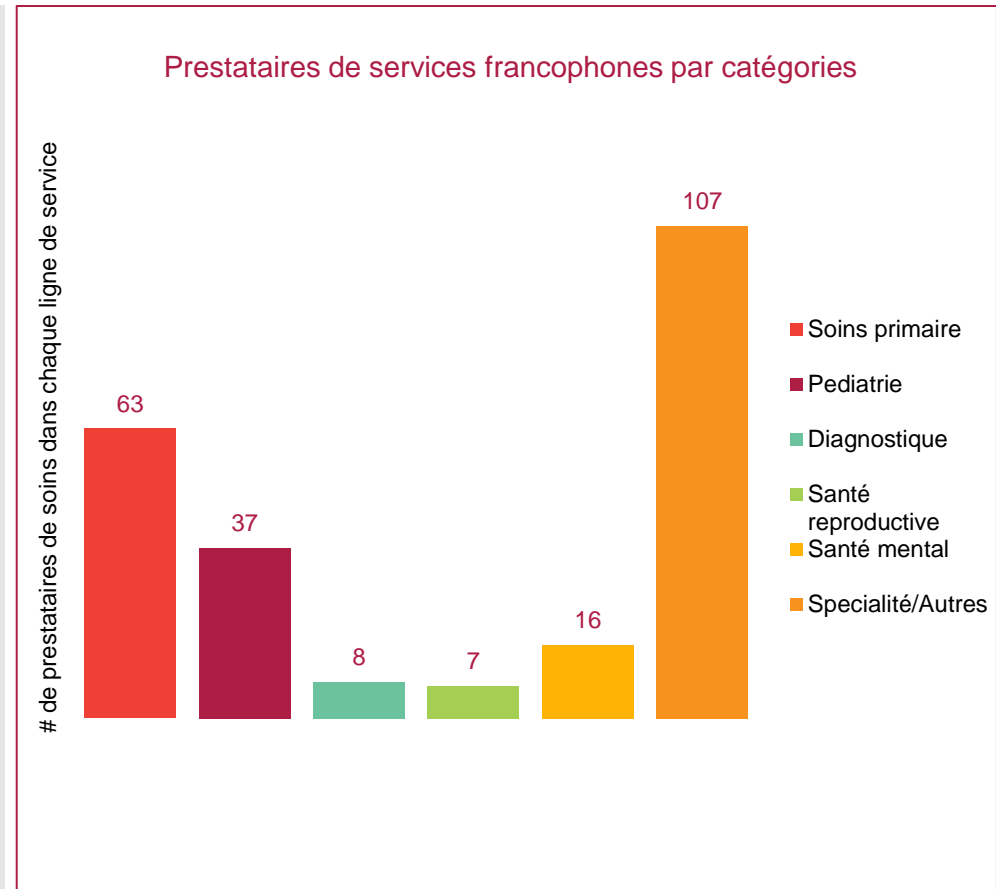
NB. Dans ce rapport, le terme «francophone» est utilisé pour faire référence à ces deux catégories.

Catégories de services

Les données sur les services disponibles ont été organisées en six catégories distinctes. Ils sont :

- **Soins primaires** : Les services préventifs et de traitement des maladies courantes par des professionnel(le)s tels que des médecins généralistes. Ils incluent la vaccination, le dépistage et la gestion des maladies chroniques.
- **Pédiatrie** : Service dédié à la santé des enfants, de la naissance à l'adolescence. Les pédiatres diagnostiquent et traitent des conditions spécifiques aux jeunes, tout en fournissant des conseils sur la nutrition et le développement.
- **Diagnostic** : Les services pour identifier les maladies, comprenant des tests comme les analyses de sang et les radiographies. Ces examens permettent d'établir des diagnostics précis, essentiels pour le traitement.
- **Santé reproductive** : Englobe des services liés à la reproduction et aux femmes, tels que les soins prénatals, la planification familiale, et les services de gynécologie.
- **Santé mentale** : Concerne le bien-être émotionnel et psychologique, incluant le diagnostic et le traitement des troubles mentaux et de la dépendance.
- **Spécialité/Autres** : Comprends des domaines médicaux nécessitant une expertise spécifique, comme la cardiologie et l'oncologie. Cette catégorie peut aussi inclure des services alternatifs comme l'acupuncture et la médecine naturopathique.

Le graphique à droite illustre le nombre d'individus dans chaque groupe qui s'identifient comme parlant français dans la région de Calgary.

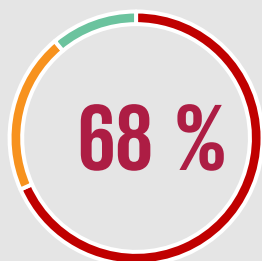


Source: Site web CPSA

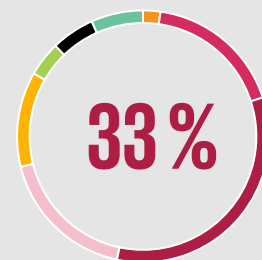
Démographie des répondants à l'enquête du public

Un résumé du portrait démographique des répondants à l'enquête du public est présenté ci-dessous. Plus de détails sont fournis à l'Annexe A.

180 Répondants



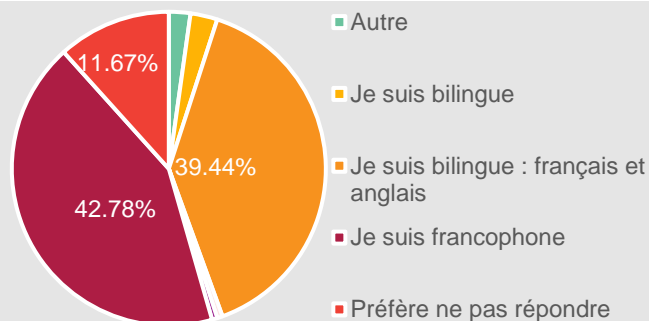
... des répondants à l'enquête se sont identifiés comme femmes et



... des répondants à l'enquête sont âgés de 35 à 44 ans.

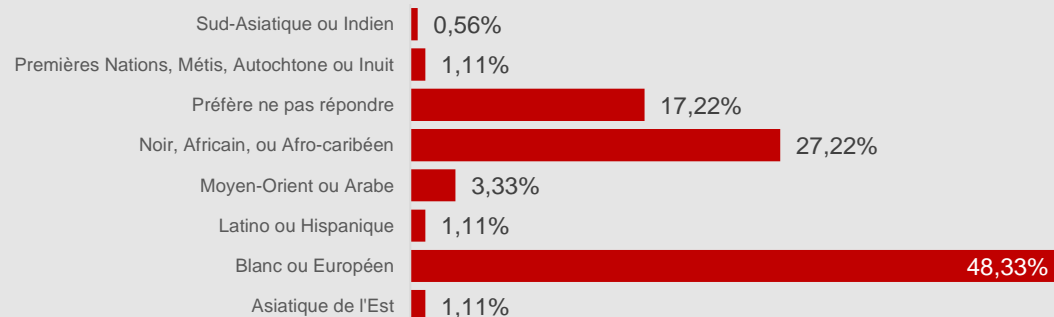
Identité linguistique

L'enquête était principalement composée de répondants qui étaient soit francophones (43 %), ou bilingues (anglais/français) (40 %)



Identité raciale ou ethnique

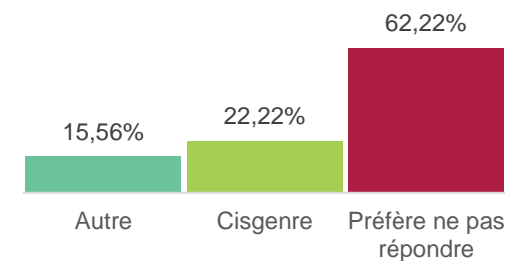
L'identité raciale ou ethnique des répondants était majoritairement composée de personnes blanches ou d'origine européenne (48 %) et de personnes noires, africaines ou afro-caribéennes (27 %).



Identité en tant que personne

La majorité des répondants à l'enquête ont choisi de ne pas divulguer leur identité de genre (62 %)

Identité en tant que personne des participants à l'enquête



03

Observations



Portée de services et clientèles (1/7)

Les observations concernant l'étendue des services de santé et les personnes qui en font la demande sont présentées ci-dessous et sur les pages suivantes :

Observation 1 | La population francophone de la région de Calgary est répartie sur l'ensemble du territoire, sans qu'aucun quartier ne se distingue par une concentration importante de résidents.

Description

La population francophone de la région de Calgary, comme démontré à la page 16, est répartie à travers le territoire de façons où aucun quartier ne se distingue par une concentration importante de résident.

Raisonnement

Le modèle de couverture des soins de santé a identifié trois zones avec environ 30 familles francophones (voir le tableau ci-dessous). Par contre, cette concentration représente moins de 1 % de la population francophone de la région.

Nombre de personnes francophone par code postal

Code postal	Description	# français langue maternelle	# français parler le plus souvent à la maison
T1S 1A1	Foothills County	37	13
T1S 1A2	Willowside Place et Crocus Meadows	31	11
T3N 0P5	Skyview Ranch	24	17
T2G 4Z9	Centre-ville Calgary	17	3
T3C 0M5	Quartier Beltline (centre-ville)	10	7

Source : Le modèle des services de santé préparé par KPMG



Portée de services et clientèles (2/7)

Observation 2 | Il existe un écart important entre le nombre de professionnel(le)s de la santé s'identifiant comme parlant français et les expériences vécues par les francophones dans la région.

Description

Six catégories distinctes de services de santé ont été identifiées, chacune comportant des prestataires qui s'identifient comme parlant français. Au sein de ces catégories, certains services de santé se distinguent par une plus grande disponibilité de prestataires de services que d'autres.

Notamment, les prestataires de soins primaires et les prestataires pédiatriques ont une plus forte concentration de professionnel(le)s s'identifiant comme parlant français, tandis que les services de diagnostic et de santé reproductive sont moins nombreux. (Voir les données à la page 17)

En Alberta, il y a environ 25 médecins de tous types disponibles pour chaque 10 000 habitants (Institut canadien d'information sur la santé). Cependant, selon les données de cette étude concernant le nombre de prestataires de soins de santé francophones et la population francophone de la région, la population francophone serait servie à un taux de 79 médecins pour chaque 10 000 habitants. Cela indique que les francophones pourraient bénéficier d'un meilleur accès aux soins de santé adaptés à leurs besoins que la population générale.

De plus, selon l'enquête menée auprès des professionnel(le)s de la santé, une majorité (81 %) des répondants ont déclaré qu'ils acceptaient actuellement de nouveaux patients et 88 % ont indiqué qu'ils possédaient les ressources nécessaires pour fournir des services de santé en français.

Pour plus de détails et des représentations visuelles de ces données, veuillez vous référer à la page 83 de l'Annexe B.

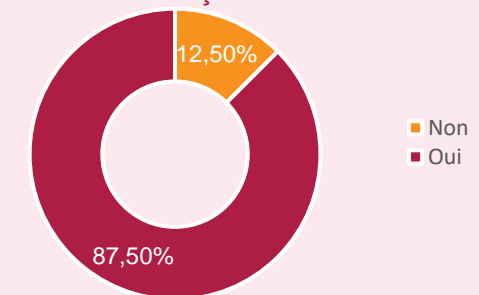
Source : Le modèle des services de santé préparé par KPMG

Source : Institut canadien d'information sur la santé. [Nombre de médecins et d'infirmières par 10 000 habitants selon la région sanitaire, 2021](#)

Répondants qui acceptent actuellement de nouveaux patients



Professionnel(le)s qui ont les ressources nécessaires pour fournir des services en français



Source : Enquête des professionnel(le)s de la santé préparé par KPMG

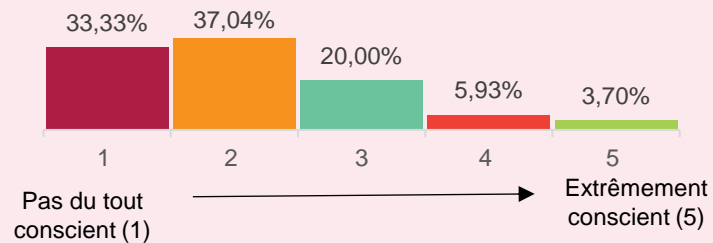


Portée de services et clientèles (3/7)

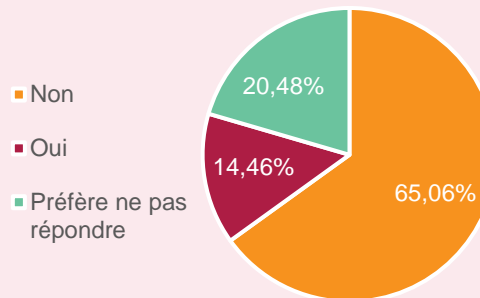
Observation 2 | Il existe un écart important entre le nombre de professionnel(le)s de la santé s'identifiant comme parlant français et les expériences vécues par les francophones dans la région.

Bien que des professionnel(le)s de la santé parlant français semblent être disponibles pour servir la communauté francophone à Calgary, il existe un manque notable de sensibilisation parmi les francophones concernant ces services. Comme indiqué dans le graphique ci-dessous, 70 % des répondants se sentent mal informés sur les services qui leur sont offerts par un professionnel(le) de la santé francophone. De plus, 65 % des répondants n'ont pas eu accès à des services de santé en français au cours des cinq dernières années (voir le graphique ci-dessous) et 104 répondants ont signalé avoir rencontré des difficultés pour accéder à ces services. Cette déconnexion indique que, même s'il existe des prestataires qualifiés parlant français, de nombreuses personnes au sein de la communauté francophone ne sont pas conscientes de la disponibilité de l'offre.

Les répondants à l'enquête se sentent informés sur les services de santé offerts en français dans leurs régions



Les répondants qui ont accédé à des services de santé en français au cours des cinq dernières années



Avez-vous rencontré des difficultés à accéder à des services de santé en français?	# de répondants
Oui	104
Non	27
Total	131

Raisonnement

De nombreux praticiens de la santé à Calgary s'identifient comme francophones et ont, selon l'enquête, la capacité de fournir des services de santé en français. Ils semblent aussi avoir la capacité d'accepter actuellement de nouveaux patients. Cependant, les répondants à l'enquête ont signalé qu'ils n'étaient pas au courant des services de santé en français disponibles, ou qu'il est très difficile de trouver un médecin francophone.

Source : Enquête du public préparé par KPMG



Portée de services et clientèles (4/7)

Observation 3 | Les nouveaux arrivants francophones font face à des défis uniques qui peuvent rendre encore plus difficile l'accès aux services de santé.

Description

Selon Boniface, Bahi (2024), des politiques et des programmes qui favorisent l'équité en santé sont essentiels afin d'améliorer les résultats de santé des nouveaux arrivants s'identifiant comme minorités linguistiques. Ces populations font souvent face à des défis uniques qui rendent plus difficile un accès équitable aux services de santé.

Les nouveaux arrivants francophones au Canada commencent généralement avec un bon état de santé, mais cet état se détériore avec le temps en raison de nouveaux modes de vie, de changements alimentaires et de relations sociales variées influencées par leur environnement canadien. Les problèmes de santé mentale et les maladies chroniques deviennent des défis significatifs, reflétant un déclin du bien-être général. Cette détérioration est souvent liée à un stress négatif découlant de l'écart entre leurs aspirations prémigratoires et les réalités de la vie au Canada. Par conséquent, ces facteurs de stress peuvent entraîner des défis familiaux, y compris des relations conjugales problématiques et des changements dans la dynamique parent-enfant, compliquant ainsi l'expérience de l'immigrant.

De plus, les répondants à l'enquête ont exprimé qu'il y a un besoin pour des programmes d'éducation destinés aux prestataires de services de santé qui les prépare pour servir les nouveaux arrivants. En effet, 96 % ont affirmé que de tels programmes sont très importants.

Les consultations ont aussi souligné l'importance de répondre aux besoins culturels des résidents lors de la prestation de services de santé. Par exemple, il est nécessaire d'avoir des médecins femmes disponibles pour les femmes musulmanes. Cette exigence devient encore plus difficile lorsque ces patientes ont également besoin d'un médecin francophone, car la disponibilité de professionnel(le)s qualifié(e)s répondant à ces deux critères est limitée.

Source : Boniface, B., MacLeod, A., Piquemal, N., Kamin, M., Kamba, M., Vincent, D., Gaudet, L., & Dionne, M. (2024). *Quête de caractérisation des profils pathologiques, itinéraires et implications, sur les immigrants chez les CLOSM*. Citoyenneté, immigration et réfugiés Canada (CIRC)/Réseau Santé Alberta (RSA).



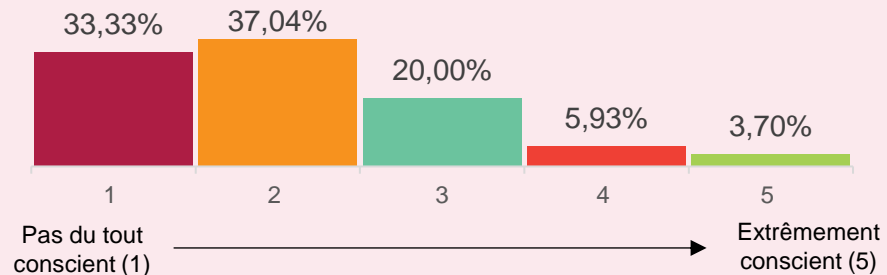
Portée de services et clientèles (5/7)

Observation 3 | Les nouveaux arrivants francophones font face à des défis uniques qui peuvent rendre encore plus difficile l'accès aux services de santé.

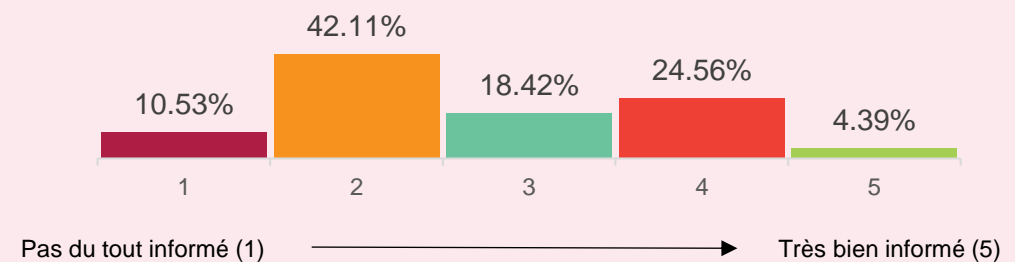
Description

Malgré ces défis, il est important de noter qu'une plus petite proportion (53 %) de ceux qui sont nouvellement à Calgary (depuis 0 à 5 ans) se sent mal informé sur les services de santé à Calgary comparativement à 70 % de tous les répondants. (Voir les graphiques ci-dessous) La différence pourrait être attribuable en partie aux appuis offerts par les services d'accueil qui sont souvent appelés à appuyer les nouveaux arrivants à plusieurs niveaux.

Les répondants sont conscients des services de santé offerts en français dans la région



Combien les répondants s'identifiant comme nouveaux arrivants se sentent informés sur les services de santé à Calgary



Source : Enquête du public préparé par KPMG

Raisonnement

Les barrières linguistiques entravent considérablement l'accès aux soins de santé pour les nouveaux arrivants francophones, entraînant des inéquités en matière de santé par rapport à leurs homologues anglophones. Lors de la conception de services de santé pour la région et dans les futures activités de développement, il sera important de prendre en compte cette réalité et de développer des services adaptés à leurs besoins. Surtout, il sera important de développer des programmes de formation pour les professionnel(le)s de la santé de la région, afin de mieux les équiper avec les compétences culturelles requises pour bien servir cette population.



Portée de services et clientèles (6/7)

Observation 4 | Le nombre de nouveaux arrivants provenant de pays où le français est reconnu comme langue officielle ou où il existe une population importante de francophones a augmenté de 31 % depuis 2019 dans la région de Calgary.

Description

Le nombre de nouveaux arrivants provenant de pays où le français est reconnu comme langue officielle, ou où il existe une population importante de francophones a augmenté depuis 2019. Cette tendance met en évidence que la demande pour des services de santé fournis en français, ainsi que la nécessité de formations et de services de traduction et interprétation augmentent, ou sont à risque d'augmenter de façons importantes. Il est donc important d'assurer que les systèmes de santé sont équipés pour répondre aux besoins linguistiques et culturels de ces individus et de ces familles.

Raisonnement

Les changements démographiques dans la région présentent des besoins uniques qui doivent être pris en compte pour garantir que les services offerts sont à la fois accessibles et culturellement appropriés. En particulier, la croissance rapide des francophones du Maghreb — spécifiquement d'Algérie, du Maroc et de la Tunisie — met en lumière la nécessité pour la RSA de développer des stratégies ciblées afin d'engager et de servir efficacement ces communautés. Il est crucial d'identifier les populations en expansion et de comprendre les disparités entre les services disponibles et les besoins spécifiques de ces groupes.

Nombre d'immigrants provenant de pays où le français est reconnu comme langue officielle, ou où il existe une population importante de francophones

Pays d'origine	2019	2024	+/- %
Maroc	842	1404	66,7 %
Tunisie	387	613	58,4 %
Cameroun	1,151	1,757	52,6 %
Cote d'ivoire	222	304	36,9 %
Haïti	508	587	15,6 %
France	1,317	1,521	15,5 %
La République démocratique du Congo	938	1,046	11,52 %
Algérie	698	732	4,9 %
Total	6,063	7,964	31,3 %

Source : Le modèle des services de santé préparé par KPMG



Portée de services et clientèles (7/7)

Observation 5 | Depuis la fermeture de la clinique médicale francophone de Calgary, certains facteurs qui avaient nui à sa viabilité ont évolué.

Description

La région de Calgary a connu des changements démographiques importants au cours des cinq dernières années, incluant une croissance de la population en général, et une augmentation notable de 31 % d'immigrants francophones à Calgary, comme l'illustre le tableau ci-dessous. Ces changements démographiques indiquent qu'une demande croissante de services de santé adaptés à la communauté francophone est probable.

Nombre total d'immigrants provenant de pays où le français est reconnu comme langue officielle, ou où il existe une population importante de francophones

	2019	2024	+/- %
Total	6,063	7,964	31,3 %

De plus, l'Alberta a introduit un nouveau programme de compensation pour les médecins de famille, appelé «Alternative Relationship Program», qui entrera en vigueur en 2025. Ce programme permettra aux médecins ayant un fichier d'au moins 500 patients de bénéficier de ce nouveau modèle de rémunération. Les médecins pourront être rémunérés sur la base d'autres éléments, en plus de la rémunération par acte, tels que le nombre de patients, l'administration et le nombre d'heures travaillées. La complexité des cas sera également prise en compte. Cette flexibilité pourrait bénéficier à un modèle comme celui de la clinique médicale francophone de Calgary, car selon les parties prenantes consultées, le modèle de compensation disponible à l'époque de la clinique a été un obstacle important à sa viabilité.

Raisonnement

Selon l'étude, la clinique médicale francophone de Calgary a fermé en raison d'un manque de financement, de la sous-utilisation des services et des défis causés par le modèle de rémunération des médecins (c'est-à-dire, la paye à l'acte), qui a créé des défis de recrutement et de rétention. Les récents changements démographiques de la région de Calgary, en conjonction avec le nouveau modèle de compensation pour les médecins, suggèrent que l'environnement actuel pourrait être plus favorable à l'établissement et à la viabilité d'une clinique centrale. Cependant, une étude de faisabilité détaillée est nécessaire pour mieux comprendre l'impact de ces changements et développer un modèle viable qui peut satisfaire un plus grand nombre de besoins.

Source : Le modèle des services de santé préparé par KPMG

Source : Government de l'Alberta, *Primary Care Physician Compensation Model*. <https://www.alberta.ca/primary-care-physician-compensation-model>



Accessibilité (1/5)

Observation 6 | La majorité des francophones dans la région de Calgary vivent à proximité d'un prestataire de soins de santé qui s'identifie comme parlant français, mais ils ne semblent pas pouvoir bénéficier des services disponibles.

Description

Selon le modèle des services de santé, malgré la distribution de la population francophone sur l'ensemble du territoire, la grande majorité réside à 15 minutes de trajet par voiture, ou à 5 km de distance routière d'un prestataire de service de soins primaire s'identifiant comme parlant français (voir les tableaux si dessous). Malgré cela, 71 % des répondants à l'enquête ont indiqué qu'ils n'ont pas de médecin de famille qui parle français, et 73 % indiquent que c'est difficile d'être accepté par un médecin de famille francophone dans la région (voir les graphiques si dessous et à l'annexe A).

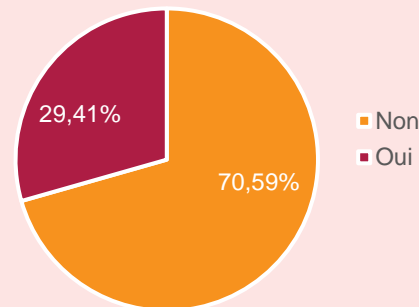
Personnes ayant accès aux soins primaires dans un rayon de 15 minutes — langue maternelle

Service	Accès	% français langue maternelle
Soins primaires	Oui	99,45 %
	Non	0,55 %

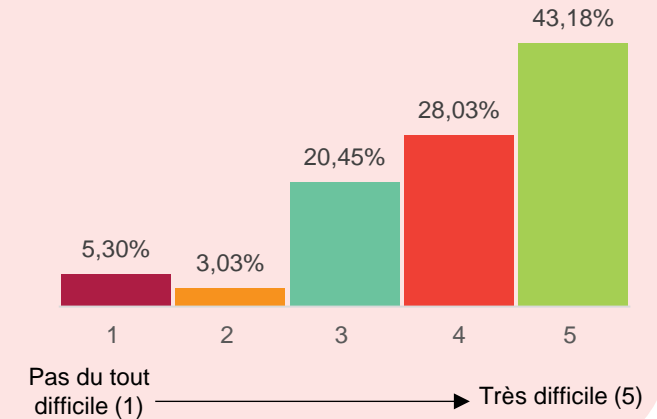
Personnes ayant accès aux soins primaires dans un rayon de 5 km — langue maternelle

Service	Accès	% français langue maternelle
Soins primaires	Oui	90,87 %
	Non	9,13 %

Répondants avec un médecin de famille qui est capable de lui servir en français



Niveau de difficulté d'être accepté par un médecin de famille francophone à Calgary



Source : Le modèle des services de santé préparé par KPMG



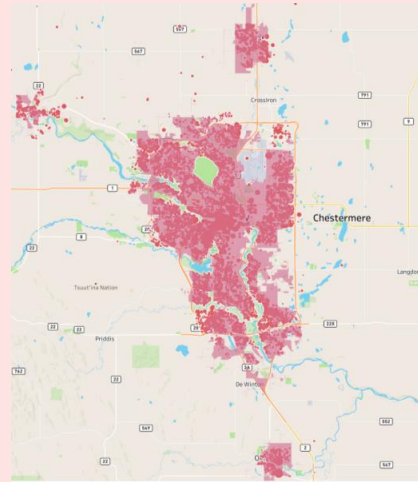
Accessibilité (2/5)

Observation 6 | La majorité des francophones dans la région de Calgary vivent à proximité d'un prestataire de soins de santé qui s'identifie comme parlant français, mais ils ne semblent pas pouvoir bénéficier des services disponibles.

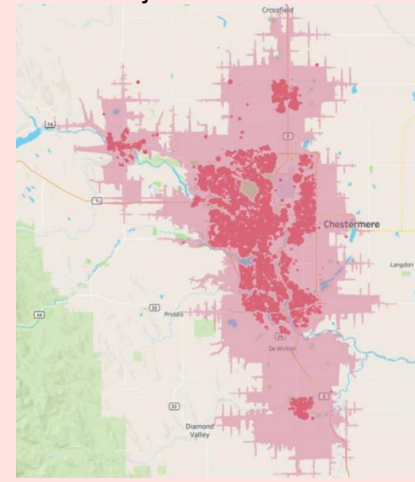
Description

Les figures 3 et 4 ci-dessous illustrent la population francophone, représentée par les points rouges, et les zones (rose) où ces résidents peuvent accéder à des services de santé primaires dans un délai de 15 minutes ou dans un rayon de 5 km.

Zones avec un prestataire de soin primaire à l'intérieur de 5 kilomètres



Zones avec un prestataire de soin primaire à l'intérieur d'un trajet d'une durée de 15 minutes



Note : Les points rouges représentent des codes postaux avec des familles francophones qui y vivent, et le rose indique si ces familles se trouvent à moins de 5 km ou à 15 minutes en voiture des services de santé primaires.

Raisonnement

Bien que les francophones de la région puissent résider à proximité de services de soins primaires en français, l'enquête révèle que la majorité des résidents ne parviennent pas à accéder aux services ou ne sont pas au courant de leur existence. Cette situation met en évidence un écart critique dans la sensibilisation de la population aux services disponibles.



Accessibilité (3/5)

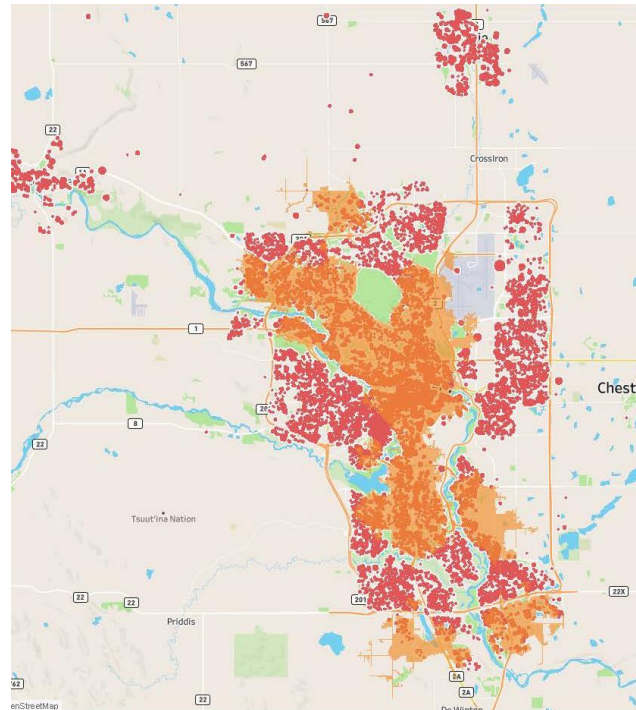
Observation 7 | Les services de santé dédiés aux enfants pourraient être mieux intégrés avec les écoles afin d'améliorer l'accès.

Description

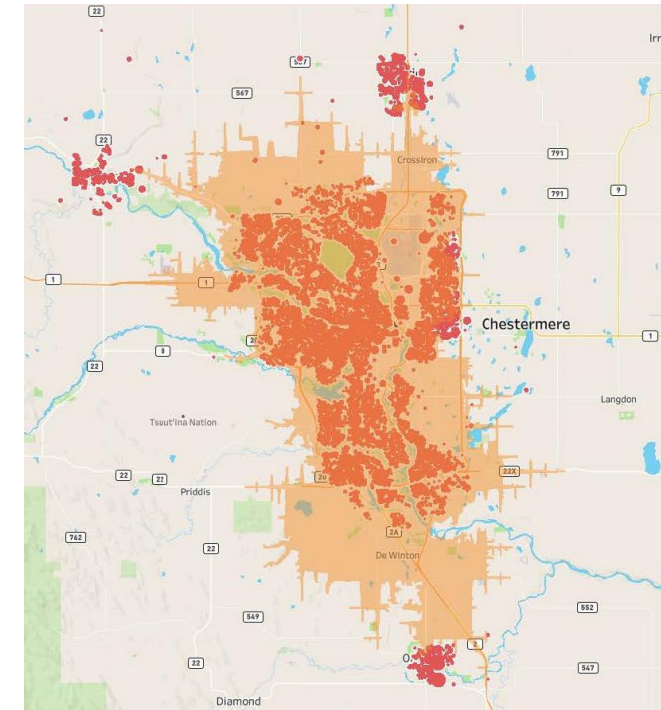
Il existe une disparité dans l'accessibilité des services pédiatriques pour les familles francophones à Calgary, en particulier pour celles qui sont désavantagées en matière de transport. Ces familles, qui ne vivent pas dans un rayon de 5 kilomètres d'un service, peuvent rencontrer des difficultés supplémentaires pour accéder aux soins de santé essentiels pour leurs enfants. Contrairement à celles ayant accès à un véhicule, qui peuvent plus facilement accéder à un service en 15 minutes de trajet ou moins.

Les figures à droite comparent les zones (en orange) où un service de soins pédiatriques en français est disponible à 5 kilomètres de distance ou moins, avec un trajet en voiture d'une durée de 15 minutes ou moins. Ces zones soulignent que le mode de transport disponible contribue de manière significative au niveau d'accès aux services pédiatriques en français dans la région.

Zones avec un service pédiatrique à l'intérieur de 5 kilomètres de distance



Zones avec un service pédiatrique à l'intérieur d'un trajet d'une durée de 15 minutes



Note : Les points rouges représentent des codes postaux avec des familles francophones qui y vivent, et l'orange indique si ces familles se trouvent à moins de 5 km ou à 15 minutes en voiture des services pédiatriques.

Source : Le modèle des services de santé préparé par KPMG



Accessibilité (4/5)

Observation 7 | Les services de santé dédiés aux enfants pourraient être mieux intégrés avec les écoles afin d'améliorer l'accès.

Description

Cette disparité est aggravée par un **manque de ressources** au sein des écoles. (Voir page 86 de l'Annexe B). Plusieurs parties prenantes ont exprimé que les écoles sont un lieu propice pour accéder à des services de santé. Effectivement, la majorité des francophones de Calgary réside à proximité d'une école francophone ou d'immersion francophone (voir les tableaux à la page 97), et pour ceux qui ne sont pas à proximité, il est probable que le transport scolaire permet de rejoindre l'écart. Par contre, selon l'étude, les ressources dédiées à cette approche sont insuffisantes.

Il est important de noter que cette problématique n'est pas unique aux services pédiatriques. Les parties prenantes consultées ont aussi exprimé que les services en santé mentale dans les écoles sont insuffisants. Souvent, il n'y a qu'un seul psychologue disponible par conseil scolaire, ce qui limite la capacité à répondre aux besoins en santé mentale de tous les élèves. Ce manque de professionnel(le)s de la santé mentale crée un environnement difficile tant pour les élèves que pour les éducateurs, car il devient de plus en plus difficile de fournir les soutiens nécessaires à ceux qui en ont besoin. Dans l'ensemble, une intégration améliorée des services de santé dédiés aux enfants avec les écoles est requise.

Raisonnement

Le niveau d'accessibilité aux services pédiatriques pour la population francophone de la région dépend du niveau de mobilité de la famille (p. ex. accès à une voiture), par contre certains services sont déjà offerts dans les écoles, notamment des services de santé mentale. Il existe donc une opportunité pour mieux intégrer les services de santé, surtout celle dédiée aux enfants, avec les écoles.



Accessibilité (5/5)

Observation 8 | Les répertoires de services de santé sont inefficaces.

Description

Les répondants à l'enquête, ainsi que les parties prenantes consultées, ont exprimé des préoccupations concernant l'efficacité des répertoires en ligne pour trouver des professionnel(le)s de santé francophones. Ils ont noté que l'existence de plusieurs répertoires contenant des informations parfois contradictoires rend difficile l'utilisation de ces ressources. De plus, il a été mentionné que les répertoires manquent d'informations, notamment sur la disponibilité des médecins. Par conséquent, le processus et l'effort requis pour contacter les médecins identifiés peuvent être longs, car il faut appeler chaque clinique par téléphone pour identifier qui est disponible. Ce processus est rendu encore plus difficile par le fait que, bien qu'un médecin s'identifie comme parlant français, il est rare que les travailleurs administratifs de la clinique parlent également le français. Ce qui peut créer encore plus de barrières à l'accès.

«Nous ne savons pas où se trouvent les médecins francophones, et nous ne savons pas non plus où les chercher en ligne sans avoir à chercher pendant deux heures.» — Un répondant

Raisonnement

Malgré que les répertoires existants identifient plusieurs prestataires de services en français, le manque d'information critique, telle la disponibilité des prestataires à accueillir de nouveaux clients, et le manque d'alternative pour contacter les cliniques (P. ex. numéro de téléphone uniquement) contribue à rendre les répertoires de services actuels inefficaces.



Capacité (1/2)

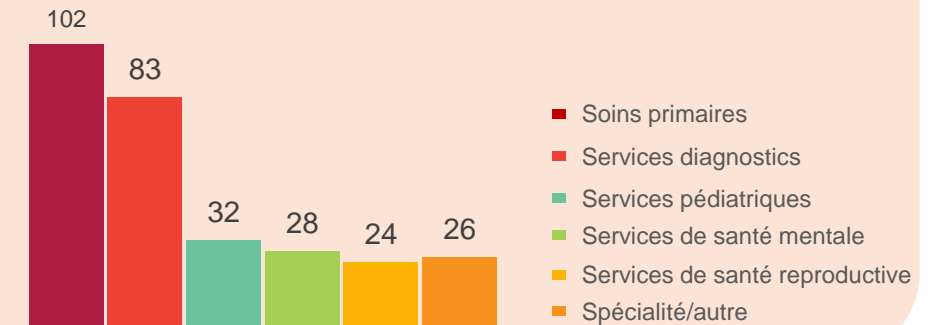
Observation 9 | Les professionnel(le)s de la santé qui desservent les francophones rencontrent des obstacles qu'ils ne rencontrent pas lorsqu'ils desservent les anglophones.

Description

Servir des clients francophones présente des défis uniques pour les prestataires de services de santé, qui peuvent avoir un impact sur l'efficacité et la qualité de l'offre. Par exemple, selon les répondants à l'enquête des professionnel(le)s de la santé, le temps nécessaire pour les tests de diagnostics neurodéveloppementaux requiert plus de temps et d'effort. Ils doivent souvent traduire eux-mêmes les tests et les documents nécessaires ou embaucher un traducteur pour s'assurer que les questions et les résultats peuvent être interprétés avec précision. Ces efforts supplémentaires engendrent des coûts supplémentaires, mais souvent, ces coûts ne sont pas récupérables par le prestataire de services.

À noter que, selon les répondants de l'enquête, au cours des cinq dernières années, les services de diagnostic ont été classés comme le deuxième service de santé le plus utilisé (voir le graphique à droite).

Les services auxquels les répondants ont eu recours durant les cinq dernières années.

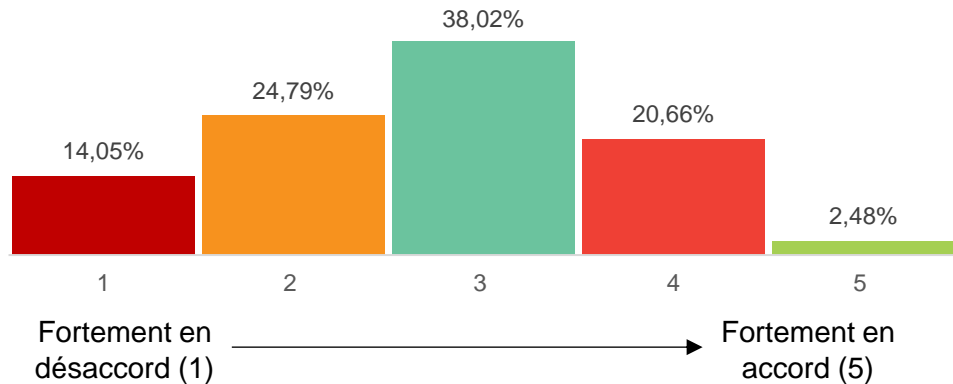




Capacité (2/2)

Observation 9 | Les professionnel(le)s de la santé qui desservent les francophones rencontrent des obstacles qu'ils ne rencontrent pas lorsqu'ils desservent les anglophones.

Niveau de satisfaction avec les services d'interprétation dans la région de Calgary



Description

Un autre défi majeur auquel les professionnel(le)s de la santé sont confrontés est l'insuffisance des services de traduction comme substitut à la communication directe avec les patients dans leur langue maternelle. Bien que ces services puissent faciliter la communication, ils sont souvent insuffisants dans plusieurs domaines critiques. En effet, 39 % des répondants à l'enquête se disent insatisfaits des services de traduction.

Les parties prenantes consultées ont souligné plusieurs défis liés à l'utilisation des services de traduction qui risquent un diagnostic erroné. Par exemple :

- le patient peut être mal interprété,
- les clients peuvent être timides ou mal à l'aise et hésitants de partager des détails critiques,
- difficulté de transmettre les nuances émotionnelles

Raisonnement

Les efforts et coûts supplémentaires associés avec l'offre des services en français peuvent nuire à la qualité de l'offre de service et créer des barrières supplémentaires pour les prestataires de service francophone.

04

Recommendations

Axes stratégiques

Le 14 mars 2025, une session de co-création a eu lieu avec l'équipe du RSA. Cette démarche collaborative a permis de définir quatre axes stratégiques qui rassemblent des recommandations visant à répondre aux constats de l'étude et à faciliter l'accès aux services de santé pour la communauté francophone de Calgary. Ces axes sont présentés ci-dessous.

01

Promotion et sensibilisation

Regroupe des recommandations visant à renforcer et améliorer la promotion des services et des outils disponibles dans la région, afin de sensibiliser les résidents francophones de la région de Calgary.

02

Nouveau modèle de services

Regroupe des actions possibles qui visent à conceptualiser et mettre en œuvre un nouveau modèle de services de santé pour la région de Calgary.

03

Appui aux professionnel(le)s de la santé

Rassemble des recommandations visant à mieux répondre aux besoins des professionnel(le)s de la santé qui offrent, ou qui peuvent offrir, des services en français.

04

Recrutement et rétention

Rassemble des recommandations visant à appuyer le recrutement et la rétention des professionnel(le)s de la santé francophones.

Promotion et sensibilisation

Promotion et sensibilisation | Recommandation 1

Recommandation 1 | Améliorer les fonctionnalités des répertoires existants en vue de faciliter l'accès aux services disponibles.

Description

Le RSA devrait intégrer des fonctionnalités supplémentaires à son répertoire des professionnels pour améliorer l'expérience des utilisateurs, en vue de faciliter la recherche de services disponibles. Cela pourrait comprendre l'ajout d'une carte géographique montrant l'emplacement des services, ainsi que des informations actualisées qui identifient quels professionnel(le)s accepte de nouveaux patients. Par ailleurs, le RSA devrait collaborer avec d'autres sites pour garantir que les informations soient accessibles en français (p. ex., albertafindadoctor.ca).

Plan d'action possible :

Action 1 : Intégrer une fonctionnalité de cartographie pour localiser les services

Action 2 : Explorer la possibilité d'intégrer un outil de réservation et/ou un indicateur de disponibilité des professionnel(le)s.

Action 3 : Initier des collaborations avec Alberta Primary Care, les PCNs, le CPSA pour traduire leur répertoire.

Raisonnement

Cette recommandation a pour objectif de répondre aux Observations 6 et 8, qui mettent en évidence que beaucoup de personnes ne connaissent pas les services qui leur sont offerts et qu'il existe un manque global de sensibilisation concernant l'accès à ces services. Elle vise également à aborder le niveau d'effort que les utilisateurs doivent déployer pour déterminer quels professionnels sont capables et/ou disponibles pour les servir.

Actions

Action 1 | Intégrer une fonctionnalité de cartographie pour localiser les services.

- Identifier un pourvoyeur de services technologiques qui pourrait assurer l'intégration d'une fonction de cartographie qui indique l'emplacement des professionnels de la santé. Cela pourrait inclure une fonctionnalité de géolocalisation qui identifie la distance d'un service par rapport à un utilisateur et qui liste les services par ordre de proximité, du plus proche au plus éloigné.

Détails

Promotion et sensibilisation | Recommandation 1

Actions	Détails
Action 2 Explorer la possibilité d'intégrer un outil de réservation et/ou un indicateur de disponibilité des professionnel(le)s.	<ul style="list-style-type: none">• Entamer des discussions avec le CPSA, les PCNs et d'autres partenaires pour explorer la possibilité d'intégrer des fonctionnalités aux répertoires existants, tels que la disponibilité des membres et la facilitation du système de réservation.• Identifier un fournisseur de services technologiques capable d'assurer l'intégration des systèmes.• Intégrer des fonctionnalités telles qu'un indicateur de disponibilités et un système de réservation de rendez-vous aux répertoires du RSA afin de réduire le besoin de naviguer entre plusieurs pages web et de passer de nombreux appels téléphoniques pour identifier des services disponibles.
Action 3 Initier des collaborations avec Alberta Primary Care, les PCNs, et le CPSA pour traduire leur répertoire.	<ul style="list-style-type: none">• Consulter le CPSA, les PCNs et d'autres parties prenantes pour les encourager à traduire leurs répertoires, qui sont actuellement disponibles uniquement en anglais, en français.

Promotion et sensibilisation | Recommandation 1

Action 1 Action 2 Action 3	Avantages	Risques	Mesures d'atténuation
	<ul style="list-style-type: none">• Facilite l'identification de services de santé disponible près de chez soi.• Facilite l'identification de professionnel(le)s qui accepte actuellement de nouveaux clients.• Peut-être une porte d'entrée pour accroître des partenariats entre le RSA et les organismes qui gèrent des répertoires de services de santé en Alberta.	<p>La charge administrative associée à maintenir les nouvelles fonctionnalités à jour pourrait être significative.</p> <p>Un manque d'alignement des priorités actuelles des partenaires et des contraintes liées à la réglementation des données pourrait créer des obstacles importants.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Explorer des approches qui favorisent l'automatisation des processus.• Entamer des discussions préliminaires avec les partenaires potentiels (p. ex. CPSA, Alberta Primary Care, PCN etc.) afin d'évaluer le potentiel et les conditions requises pour mettre en œuvre ces recommandations.

Promotion et sensibilisation | Recommandation 2

Recommandation 2 | Augmenter la promotion des services de santé disponibles en français et des outils d'appui existants.

Description

Des efforts de promotion et de sensibilisation du public sont nécessaires pour faire connaître les services actuellement disponibles aux francophones de la région de Calgary, ainsi que les outils d'appui existants, tels que les répertoires de services de santé. Le RSA, en partenariat avec les organismes locaux, est bien placé pour mener des campagnes de promotion visant à faire connaître ces ressources.

Plan d'action possible :

Action 1 : Identifier et confirmer les services et ressources actuellement offerts en français.

Action 2 : Créer des partenariats avec des pourvoyeurs de services et les organismes communautaires.

Action 3 : Développer et mettre en œuvre une campagne promotionnelle visant à faire connaître les services et les outils disponibles auprès des résidents de la région.

Raisonnement

Cette recommandation a pour but de répondre aux Observations 3, 6 et 8, en intensifiant les efforts de sensibilisation dans la région. Bien qu'il existe de nombreux services de santé qui se présentent comme francophones et des ressources comme les répertoires de services, les résidents de la région, notamment les nouveaux arrivants, sont souvent peu informés des services de santé disponibles en français. Un effort coordonné pour mieux promouvoir ces services pourrait aider à rendre les soins de santé en français plus accessibles à tous.

Actions

Action 1 | Identifier et confirmer les services et ressources actuellement offerts en français.

- Une évaluation complète des ressources de santé actuellement disponibles pour les personnes francophones à Calgary devrait être effectuée pour assurer que les répertoires de services sont à jour.

Détails

Promotion et sensibilisation | Recommandation 2

Actions	Détails
Action 2 Créer des partenariats avec des pourvoyeurs de services et les organismes communautaires.	<ul style="list-style-type: none">• Conjointement à l’Action 1, un effort de sensibilisation auprès des pourvoyeurs de services serait essentiel pour confirmer leur désir de participer et de bénéficier de ces efforts promotionnels. Ces efforts permettraient aussi au RSA d’être mieux connus auprès des professionnel(le)s de la santé de la région.
Action 3 Développer et mettre en œuvre une campagne promotionnelle visant à faire connaître les services et les outils disponibles auprès des résidents de la région.	<ul style="list-style-type: none">• Le RSA devra identifier des pourvoyeurs de services de marketing qui pourraient travailler avec eux pour développer des campagnes promotionnelles adaptées aux besoins de la région et qui visent à faire connaître les services du RSA, les professionnel(le)s de la région et les lieux où les services sont disponibles. Il sera essentiel d’inclure dans ces efforts les organismes communautaires, les écoles et les centres de santé, en plus des canaux traditionnels et modernes de promotion.

Promotion et sensibilisation | Recommandation 2

Action 1 Action 2 Action 3	Avantages	Risques	Atténuation
	<ul style="list-style-type: none"> Des campagnes promotionnelles bien conçues peuvent être efficaces pour sensibiliser la population aux services disponibles. Adapter les approches aux besoins de la communauté assure une présentation claire et accessible de l'information, ce qui est crucial pour les personnes ayant des barrières linguistiques ou une littératie en santé limitée. 	<p>La conception et la mise en œuvre de campagnes promotionnelles efficaces peuvent nécessiter des ressources financières importantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le RSA pourrait identifier des partenaires clés qui pourraient appuyer le financement de ces campagnes. Cela pourrait inclure le gouvernement provincial et les pourvoyeurs de services qui risquent de bénéficier de la visibilité accrue de leurs services.
		<p>L'utilisation d'informations obsolètes ou incorrectes dans les campagnes promotionnelles peut induire en erreur les personnes recherchant des services de santé et nuire à la réputation du RSA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un effort minutieux pour confirmer et garder à jour les données utilisées dans les campagnes pourrait atténuer ce risque. Inclure les pourvoyeurs de services dans le processus de conceptualisation et de révision des campagnes pourrait appuyer ces efforts.
		<p>Même une campagne bien conçue peut ne pas résonner avec le public cible si elle ne prend pas en compte les spécificités culturelles et sociales de la communauté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inclure les organismes qui représentent et/ou travaillent avec les populations cible pourrait assurer que les spécificités soient tenues en compte tout au long du processus de conceptualisation et de mise en œuvre de la campagne.

Nouveau modèle de services

Nouveau modèle de service | Recommandation 3

Recommandation 3 | Concevoir et développer un modèle de prestation de service intégré en partenariats avec un partenaire établis.

Description

Il existe des modèles de service intégrés qui pourraient servir de base efficace pour centraliser les services et l'aide destinés aux francophones. Le RSA pourrait envisager de développer un partenariat avec un centre comme The Alex, où des professionnels francophones sont déjà présents, afin d'améliorer la coordination et la continuité des soins en intégrant divers services de santé et de soutien adaptés aux besoins des francophones de la région.

Plan d'action possible :

Action 1 : Concevoir un modèle de service et un cadre collaboratif décrivant comment divers services de santé peuvent travailler ensemble pour fournir des soins coordonnés.

Action 2 : Promouvoir le modèle auprès de partenaires potentiels (p. ex. The Alex, le gouvernement provincial, AHS, Covenant Health et les conseils scolaires).

Action 3 : Établir des partenariats et mettre en œuvre le modèle de service.

Raisonnement

Cette recommandation vise à répondre aux Observations 1, 3, 5 et 7, qui soulignent des obstacles à l'accès aux soins de santé ainsi qu'une méconnaissance significative du public concernant la recherche de soutien et les ressources disponibles pour leurs besoins en matière de santé. Malgré la fermeture d'une clinique centralisée, il reste essentiel de disposer d'un lieu central qui offre une gamme de services et de soutiens aux résidents francophones. Un modèle intégré en collaboration avec un centre existant, incluant des services supplémentaires tels qu'une assistance à la navigation, pourrait surmonter de nombreux défis auxquels la région est confrontée.

Actions

Action 1 | Concevoir un modèle de service et un cadre collaboratif décrivant comment divers services de santé peuvent travailler ensemble pour fournir des soins coordonnés.

- Le RSA devra développer un modèle de service qui identifie tous les services requis pour répondre aux besoins et surmonter les obstacles des résidents de la région. Cela pourrait inclure des soins primaires, des services de navigation, une ligne téléphonique, des services mobiles, des services offerts dans les écoles, etc.
- Le modèle devrait également inclure un cadre collaboratif décrivant comment divers services de santé peuvent travailler ensemble pour fournir des soins coordonnés. Ce cadre devrait inclure des protocoles de communication, des processus de référence et des ressources partagées entre les prestataires pour garantir la continuité des soins.

Détails

Nouveau modèle de service | Recommandation 3

Actions	Détails
<p>Action 2 Promouvoir le modèle auprès de partenaires potentiels (par exemple, The Alex, le gouvernement provincial, AHS, Covenant Health).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le RSA devra travailler à identifier des partenaires clés pour le nouveau modèle et assurer leur adhésion envers l'approche proposer. Un lieu de départ à considérer serait The Alex qui offre une gamme de services incluant le soutien en matière de santé mentale et de toxicomanie, des soins médicaux rapides, des programmes de bien-être social, et des services de soutien communautaire.
<p>Action 3 Établir des partenariats et mettre en œuvre le modèle de service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le RSA devra mener l'établissement du partenariat, incluant le type de partenariats, les objectifs et les ressources nécessaires (humaines et financières). Le RSA pourra ensuite mener la mise en œuvre du modèle.

Action 1 Action 2 Action 3	Avantages	Risques	Atténuation
	<ul style="list-style-type: none"> Un modèle intégré de services de santé fournira à tous les francophones de la région un point d'accès unique pour recevoir, connaître et naviguer les soins de santé en français. 	<p>Il peut être difficile de promouvoir le modèle auprès de tous les francophones de la région.</p> <p>Les résidents ayant déjà accès à un service établi anglophone risquent de ne pas vouloir adopter le nouveau modèle de services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un budget dédié à la promotion, des partenariats clés et une implication de la communauté dans le processus de développement pourraient contribuer à faire connaître le nouveau modèle auprès des résidents. Le modèle propose une variété de services, donc sa viabilité ne repose pas sur un seul service clé.

Appuie aux professionnel(le)s de la santé

Appuie aux professionnel(le)s de la santé | Recommandation 4

Recommandation 4 | Renforcer la visibilité des professionnel(le)s de la santé francophone et développer des programmes pour les soutenir.

Description

Les professionnel(le)s de la santé ne peuvent souvent pas consacrer des efforts à la promotion de leurs services. Bien qu'ils soient conscients des défis qu'ils rencontrent quotidiennement, ils manquent également de temps et de ressources pour y faire face. En plus de son répertoire, le RSA pourrait proposer des initiatives pour promouvoir les professionnels de la santé et les soutenir à travers des programmes adaptés à leurs besoins. Cela pourrait inclure la création d'un identifiant linguistique, la traduction de documents, des opportunités de réseautage et des formations destinées à développer leurs compétences culturelles et linguistiques.

Plan d'action possible :

Action 1 : Établir un réseau qui réunit les professionnel(le)s de la santé francophone.

Action 2 : Identifier les soutiens et les programmes prioritaires.

Action 3 : Mettre en œuvre les soutiens et programmes.

Raisonnement

Cette recommandation a pour but de répondre aux Observations 9 et 2, qui mettent en lumière des défis notables en matière de capacité et de sensibilisation pour les professionnel(le)s de la santé ainsi que pour le public francophone dans l'accès aux services de santé en français. Il est important de reconnaître que les professionnel(le)s de la santé nécessitent un soutien accru, notamment par le biais de formations et de ressources, afin d'adresser les besoins de la communauté francophone et de favoriser une meilleure connaissance mutuelle.

Actions

Détails

Action 1 | Établir un réseau qui réunit les professionnel(le)s de la santé francophone.

- Le RSA devrait créer des plateformes de communication et de collaboration, organiser des événements de réseautage et des ateliers, et promouvoir des initiatives communes pour renforcer les liens et partager les meilleures pratiques.

Appuie aux professionnel(le)s de la santé | Recommandation 4

Actions	Détails
Action 2 Identifier les soutiens et les programmes prioritaires.	<ul style="list-style-type: none">• Le RSA, en concertation avec les professionnel (le)s qui se sont adhérent au réseau, devra identifier les soutiens et services prioritaires. Cela pourrait inclure :<ul style="list-style-type: none">• Examiner les documents et ressources essentiels pour les professionnels de la santé qui ne sont pas encore disponibles en français.• Plaidoyer pour la traduction et promouvoir l'importance de traduire ces documents pour permettre aux professionnels de la santé de mieux servir les patients francophones.• Sensibiliser les décideurs à la nécessité de prioriser ces traductions.• La création d'une bibliothèque centralisée de ressources en français et y inclure des lignes directrices, des articles de recherche et des matériels éducatifs essentiels pour la pratique des professionnels de la santé.• Concevoir et mettre en œuvre des identifiants tels que des badges ou des étiquettes indiquant la compétence linguistique des professionnels de la santé afin de faciliter une meilleure communication entre les professionnels et les patients en minimisant les barrières linguistiques.• Étendre l'initiative « Café de Paris », lancée à l'origine au Nouveau-Brunswick et désormais étendue à l'Alberta. Ce programme est spécifiquement conçu pour aider les professionnels de la santé anglophones à améliorer leur maîtrise du français grâce à une pratique interactive et engageante de la langue. Les participants ont aussi accès à des ressources qui soutiennent la prestation de services de haute qualité dans les deux langues
Action 3 Mettre en œuvre les soutiens et programmes.	<ul style="list-style-type: none">• Créer un plan de mise en œuvre pour l'établissement du réseau, des programmes et des soutiens identifiés, puis activer le plan.

Appuie aux professionnel(le)s de la santé | Recommandation 4

Action 1 Action 2 Action 3	Avantages	Risques	Atténuation
	<ul style="list-style-type: none">• Des programmes et des soutiens conçus en partenariat avec les professionnel(le)s qui en bénéficieront devraient assurer qu'ils sont taillés à leurs besoins tout en respectant leur niveau de capacité.• Mieux équiper les professionnel(le)s de la santé avec des opportunités de réseautage et des programmes destinés à appuyer leur travail contribue à augmenter la qualité et l'accès aux services de santé en français dans la région.	<p>Chaque programme et soutien potentiel devrait être évalué de façon individuelle afin de bien cerner les risques.</p> <p>Le niveau d'adhésion à un réseau de professionnel(le)s de santé francophones pourrait ne pas être suffisant pour bien représenter les besoins prioritaires.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Les plans de mise en œuvre devront inclure une étape d'évaluation pour identifier les risques associés à chaque programme et soutien.• Des cibles réalistes, un travail de promotion acharné et l'identification de champions pour plaider la cause auprès de collègues pourraient appuyer l'adhésion au réseau.

Recrutement et rétention

Recrutement et rétention | Recommandation 5

Recommandation 5 | Explorez des stratégies pour encourager les professionnels de la santé à promouvoir activement les services existants et à offrir d'avantage de services disponibles en français.

Description

L'offre de services en français engendre souvent des efforts et des coûts supplémentaires pour les professionnel(le)s de la santé, qui ne sont pas reconnus par le système actuel. Pour répondre à cette réalité, des incitatifs, comme une rémunération supplémentaire, pourraient motiver les professionnel(le)s à être plus actifs dans leur offre de services en français.

Plan d'action possible :

- **Action 1** : Explorer la faisabilité de faire reconnaître la langue comme un facteur contribuant à la complexité des cas.
- **Action 2** : Identifier et poursuivre d'autres formes de mesures incitatives qui pourraient augmenter le nombre de professionnel(le)s de santé offrant des services en français.

Raisonnement

Cette recommandation a pour objectif de répondre aux Observations 4 et 9, en mettant en place des incitatifs pour élargir l'offre active de services de santé en français et reconnaître les efforts et les coûts supplémentaires associés. De plus, l'introduction d'incitatifs liés à la langue de service pourrait accroître le nombre de professionnel(le)s offrant ces services, car cette reconnaissance pourrait soutenir les initiatives de recrutement.

Actions

Action 1 | Explorer la faisabilité de reconnaître la langue comme un facteur contribuant à la complexité des cas.

- L'étude a identifié que la langue est un facteur qui augmente le niveau de complexité requis pour traiter des clients. Le RSA pourrait travailler à faire reconnaître aux parties prenantes cette réalité.
- Par la suite, le RSA devra travailler en concert avec les parties prenantes pour que cette reconnaissance soit officialisée par l'intégration de la langue parlée dans les tableaux de complexité du Primary Care Physician Compensation Model (PCPCM), ce qui permettrait aux médecins d'être compensés pour les services en français, entre autres.

Détails

Recrutement et rétention | Recommandation 5

Actions	Détails
<p>Action 2 Identifier et poursuivre d'autres formes d'incitatifs qui pourraient augmenter le nombre de professionnel(le)s de la santé offrant des services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Il est nécessaire d'explorer d'autres mesures incitatives qui peuvent contribuer aux recrutements et la rétention des professionnel(le)s de l'a santé, surtout les autres disciplines qui ne font pas partie de PCPCM. (p. ex. les infirmières, les psychologues, les dentistes, etc.). Cela pourrait inclure d'autres formes d'incitations financières, telles que des primes ou des augmentations de salaire pour les services en français, ainsi que des avantages non financiers, comme des opportunités de formation continue, des reconnaissances professionnelles, ou des conditions de travail améliorées.

Action 1 Action 2	Avantages	Risques	Atténuation
	<ul style="list-style-type: none"> La reconnaissance des efforts supplémentaires requis pour bien servir la population pourrait mener à une augmentation de l'offre active et inciter davantage de professionnel(le)s de la santé parlant français à choisir l'Alberta comme lieu de travail. 	<p>L'adhésion des parties prenantes à cette reconnaissance pourrait être difficile et pourrait ne jamais aboutir.</p> <p>Le processus pourrait être complexe et long.</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'utilisation de données probantes pourrait faciliter l'adhésion des parties prenantes. Inclure les autres langues minoritaires dans l'approche pourrait renforcer le besoin auprès des parties prenantes. Un plan détaillé qui identifie le qui, le quoi et le comment pour atteindre les objectifs visés serait crucial.

Recrutement et rétention | Recommandation 6

Recommandation 6 | Explorer comment mieux soutenir les nouveaux arrivants qui cherchent à faire reconnaître leurs titres professionnel(le)s.

Description

Les processus à suivre pour faire reconnaître les titres et les compétences en santé acquis à l'étranger peuvent être longs et difficiles. Le RSA devrait explorer comment les nouveaux arrivants qui cherchent à naviguer dans ce processus pourraient être soutenus afin de faciliter leur expérience et encourager davantage de personnes à poursuivre cette reconnaissance.

Plan d'action possible :

Action 1 : Examiner le processus d'accréditation et identifier les plus grands obstacles.

Action 2 : Créer ou renforcer des partenariats avec des organismes établis, qui offrent des services de soutien aux professionnels de santé formés à l'étranger.

Raisonnement

Cette recommandation répond aux préoccupations soulevées dans les Observations 9 et 4 et vise à adresser la population croissante de la région. Il est évident qu'il y aura un besoin grandissant de professionnel(le)s de la santé francophone, et que les nouveaux arrivants pourraient en partie combler les besoins présents et futurs. Faciliter le processus de reconnaissance des titres pourrait encourager davantage d'immigrants formés à s'établir dans la région, y compris ceux qui parlent le français.

Actions

Action 1 | Examiner le processus d'accréditation et identifier les plus grands obstacles.

- Une étude du processus de reconnaissance des titres, qui identifie les plus grands obstacles rencontrés, est cruciale pour déterminer quelles actions le RSA pourrait prioriser afin de mieux servir la population cible et augmenter le nombre de professionnel(le)s francophones intéressé(e)s à suivre ce processus ou à s'établir en Alberta.

Détails

Recrutement et rétention | Recommandation 6

Actions		Détails	
Action 2 Créer ou renforcer des partenariats avec des organismes établis, qui offrent des services de soutien aux professionnels de santé formés à l'étranger		<ul style="list-style-type: none"> • Une fois les obstacles identifiés, le RSA devra créer ou renforcer des partenariats avec des organismes comme AIMGA (Alberta International Medical Graduate Association), pour appuyer les programmes et les soutiens destinés à réduire les barrières et à encourager les professionnel(le)s à suivre le processus. • La promotion de ces programmes et soutiens pourrait également faciliter le recrutement de nouveaux arrivants formés en santé. 	
Action 1 Action 2	Avantages	Risques	Atténuation
	<ul style="list-style-type: none"> • Des programmes et soutiens bien développés peuvent autonomiser les nouveaux arrivants en leur fournissant les informations nécessaires pour naviguer dans le processus d'accréditation en toute confiance et augmenter le nombre de personnes qui choisissent l'Alberta. 	<p>Les barrières existantes peuvent être complexes et le temps requis pour compléter la reconnaissance des titres peut être long. Les ressources nécessaires pourraient être significatives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il est important de travailler en étroite collaboration avec les organismes d'accréditation et les experts pour garantir que les ressources soient adaptées à la réalité sur le terrain. • Des partenaires financiers et interdisciplinaires pourraient assurer un soutien complet aux besoins des nouveaux arrivants (par exemple, logements, études supplémentaires, mentorat, etc.).

05

Annexe

Annexe A

Résumé des résultats de l'enquête du public

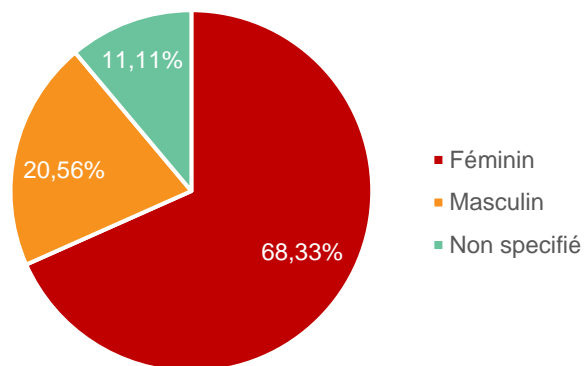
Résultats de l'enquête du public — Démographie

Une enquête a été réalisée auprès des résidents de la région de Calgary entre le 4 et le 13 février 2025, afin de recueillir des informations sur leurs expériences relatives à l'accès aux services de santé en français. Les résultats de cette enquête sont présentés en détail dans les pages suivantes.

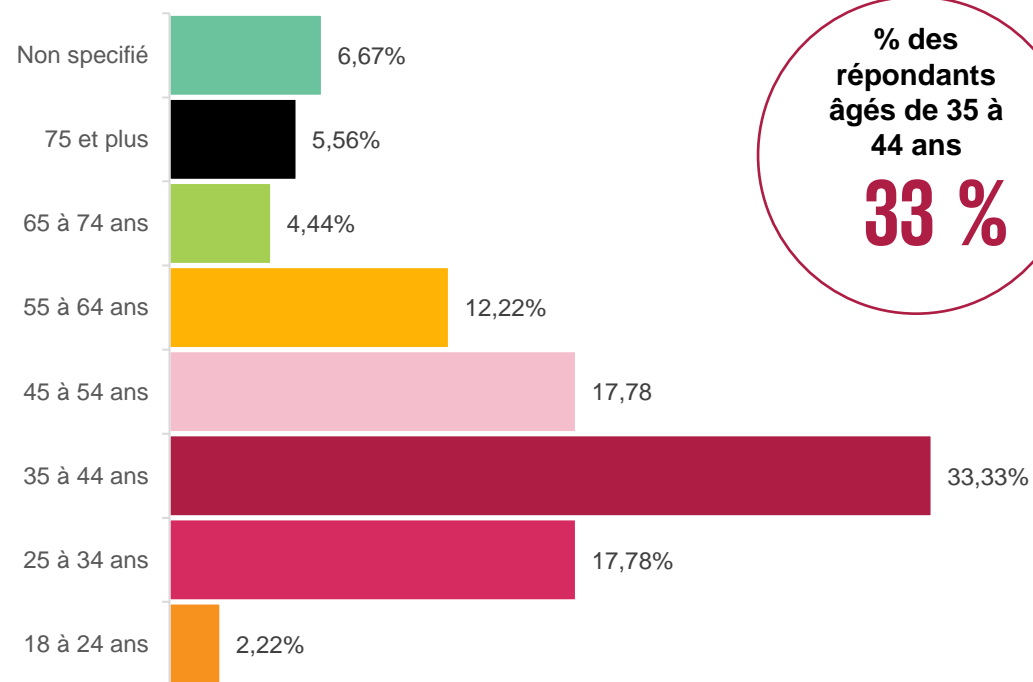
Nombre de répondants

180

Identités de genre des répondants



Âge des répondants

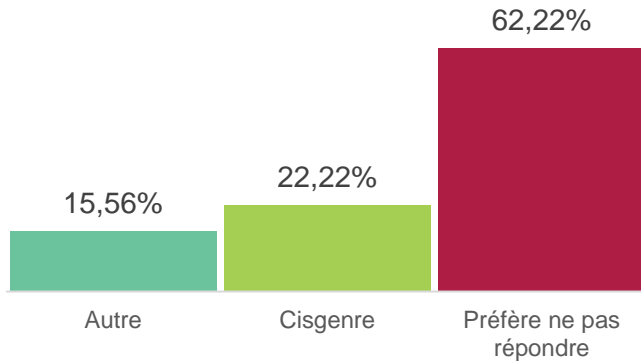


% des répondants âgés de 35 à 44 ans

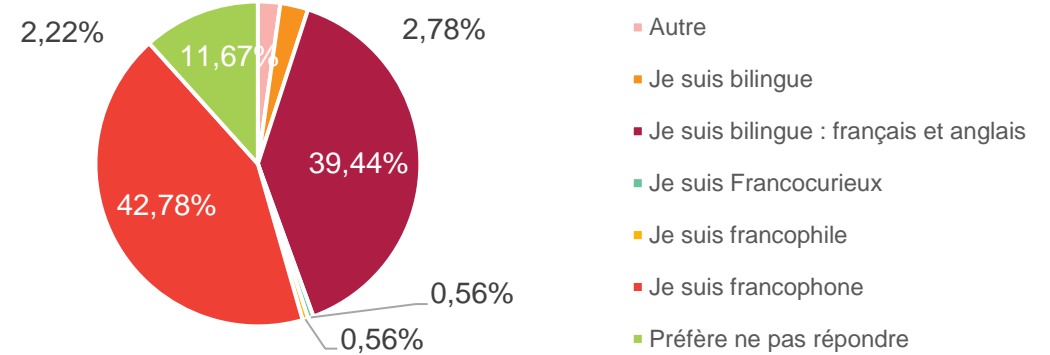
33 %

Résultats de l'enquête du public — Démographie

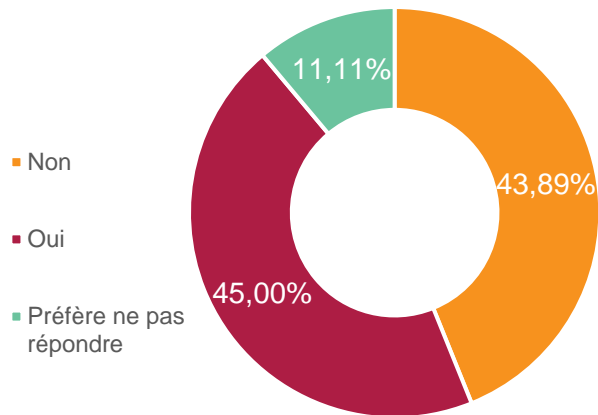
Identité des répondants



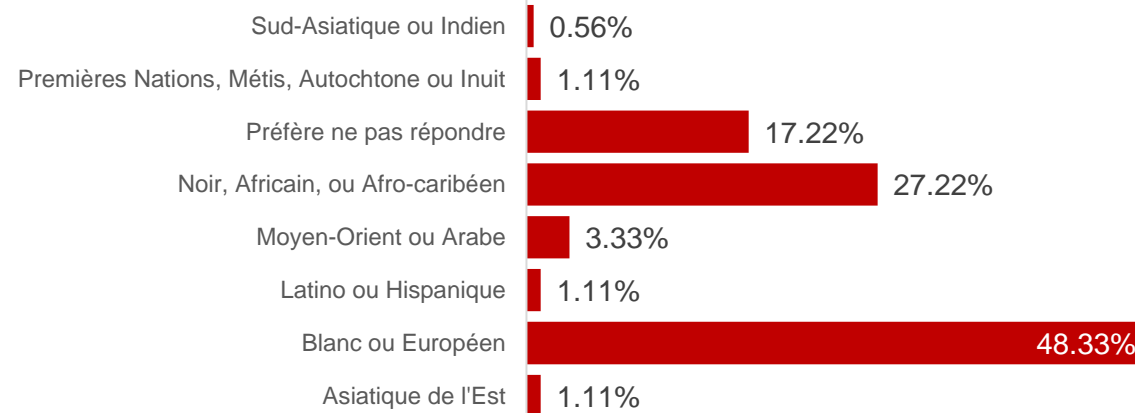
Identité linguistique des répondants



Répondants avec des enfants d'âge scolaire

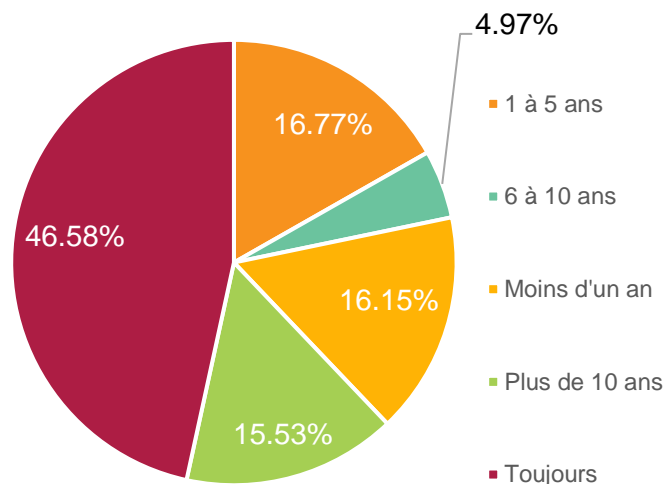


Identité raciale ou ethnique des répondants



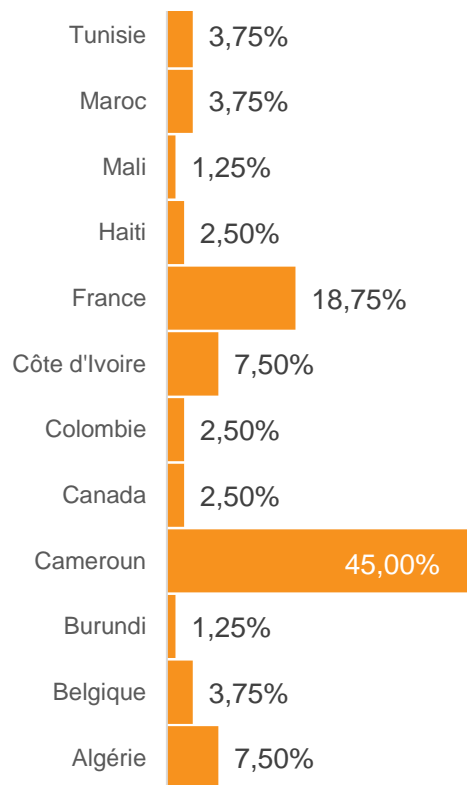
Résultats de l'enquête du public — Nouveaux arrivants

Quelle est la durée de résidence au Canada des répondants?

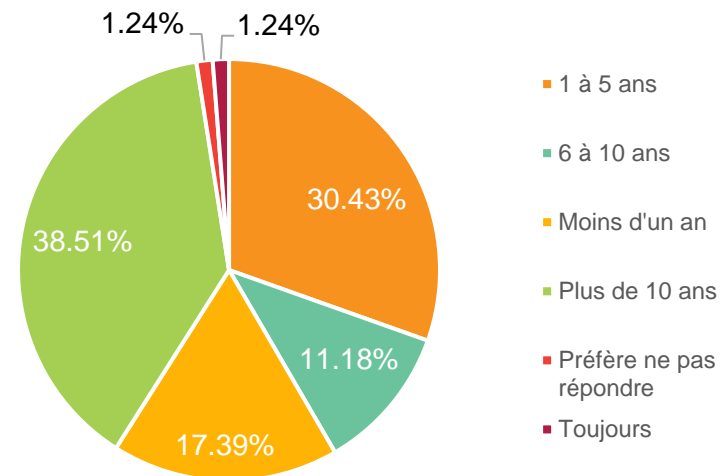


53 % des répondants à l'enquête vivent au Canada depuis 10 ans ou moins, avec une majorité venant du Cameroun, de France, de la Côte d'Ivoire et de l'Algérie.

Pays d'origine des répondants



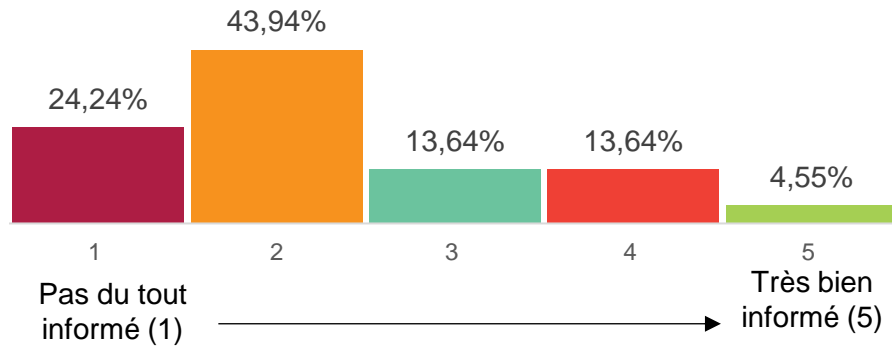
Quelle est la durée de résidence dans la région de Calgary des répondants?



Parmi les **53 % des répondants**, **30 %** résident dans la région depuis 1 à 5 ans, **17 %** depuis moins d'un an, **11 %** depuis 6 et 10 ans, et **39 %** depuis plus de 10 ans.

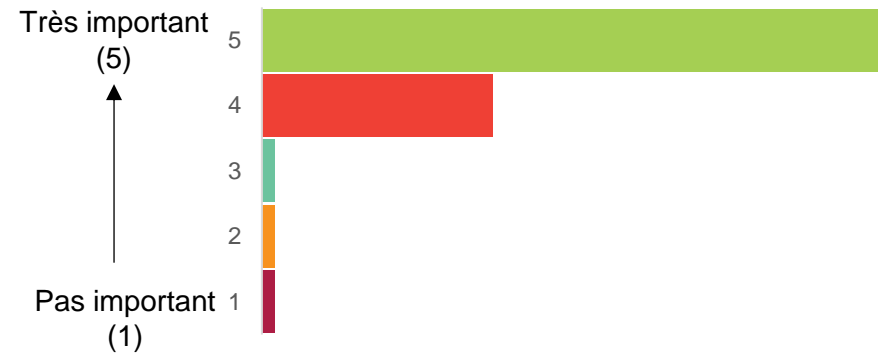
Résultats de l'enquête du public — Nouveaux arrivants

Combien les répondants s'identifiant comme nouveaux arrivants se sentent informés sur les services de santé dans la région



68 % des nouveaux arrivants à Calgary ont indiqué qu'ils **se sentent mal informés** sur les services de santé qui leur sont disponibles.

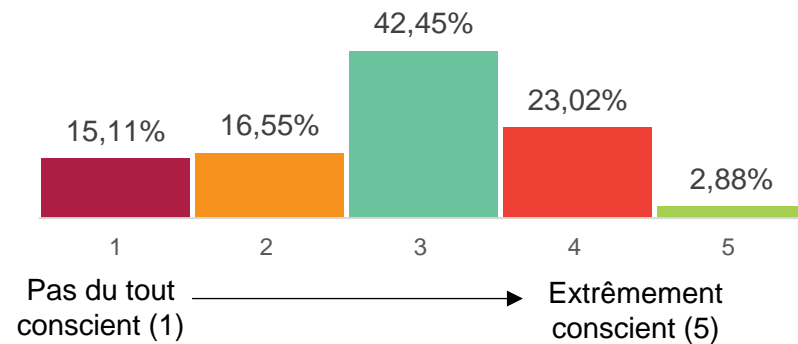
L'importance d'établir des programmes d'éducation à la santé adaptés pour les nouveaux arrivants.



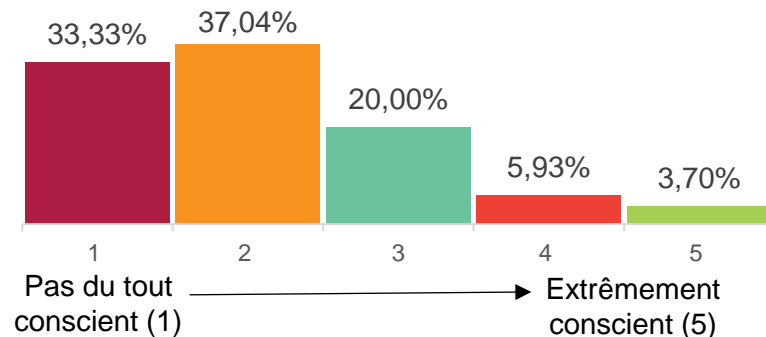
Les répondants ont exprimé **qu'il est très important d'avoir** des programmes d'éducation pour les professionnel(le)s de la santé adaptés aux réalités des nouveaux arrivants.

Résultats de l'enquête du public — Connaissances des services de santé

Les répondants sont conscients des services de santé offerts dans la région



Les répondants sont conscients des services de santé offerts en français dans la région

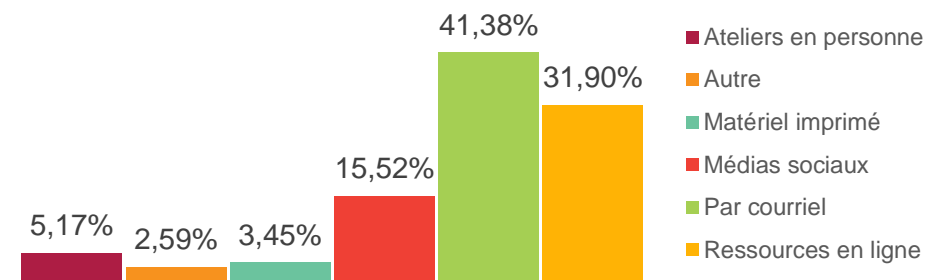


D'après l'enquête, plus de **42 % des répondants** ont signalé être au courant des services de santé disponibles dans leur région.

En revanche, **70 % des répondants** ont mentionné qu'ils **ne savaient pas qu'il existait des services de santé offerts en français** dans la région.

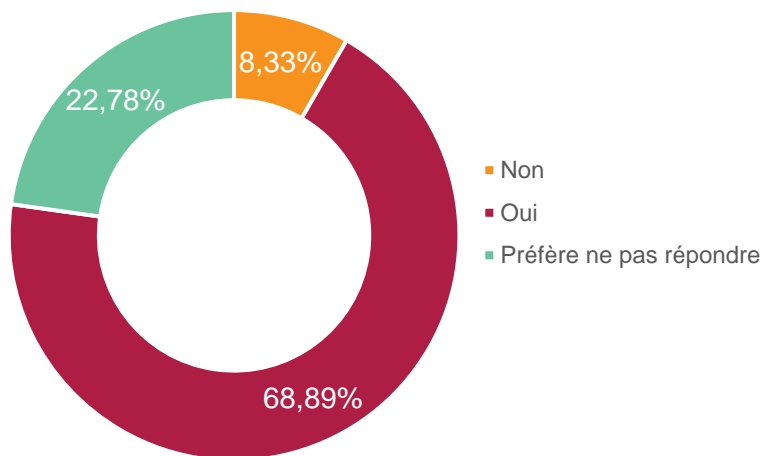
41 % d'entre eux souhaiteraient recevoir des informations sur les services de santé en français par courriel.

Méthode préférée pour obtenir des informations sur les services de santé disponibles en français.



Résultats de l'enquête du public — Accès aux services

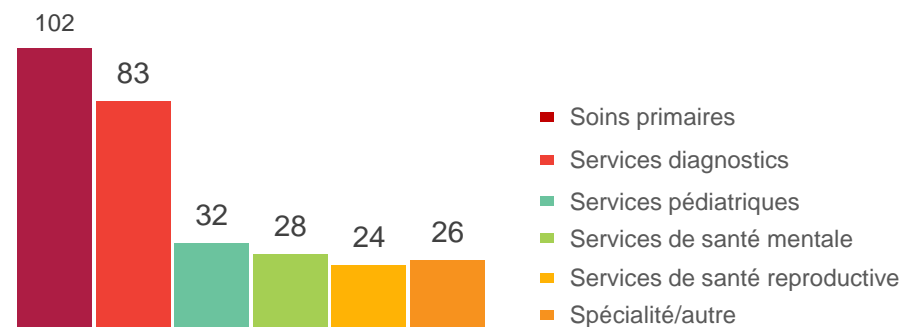
Avez-vous eu recours à un service de santé durant les cinq dernières années?



Parmi les répondants, **124 personnes** ont indiqué avoir eu recours à des services de santé au cours des cinq dernières années. Les trois services les plus fréquemment sollicités incluent les **soins primaires**, utilisés par 102 répondants, suivis des **services de diagnostic** avec 83 utilisateurs, et des **services pédiatriques**, utilisés par 32 individus.

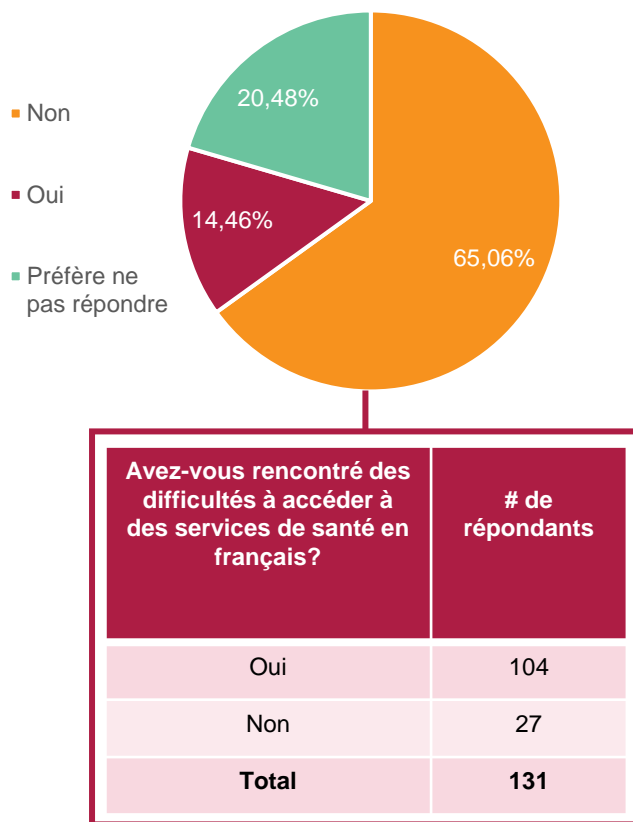
Les principaux services spécialisés mentionnés par les répondants sont la dermatologie, l'ostéopathie, les soins dentaires, l'orthopédie, la cardiologie, l'orthodontie et la gastro-entérologie.

Les services auxquels les répondants ont eu recours durant les cinq dernières années.



Résultats de l'enquête du public — Accès aux services

Les répondants qui ont accédé à des services de santé en français au cours des cinq dernières années



Parmi les 104 participants ayant mentionné des difficultés à accéder à des services de santé en français, plusieurs thèmes ont émergé :

Thèmes	# de répondants
Il y a un manque de médecins francophones	35
Disponibilité/accessibilité insuffisante (p. ex., n'accepte pas de nouveaux patients, localisation géographique).	9
Difficulté à trouver un médecin (p. ex. ne sait pas où chercher, manque de visibilité, compliquée à trouver sur Internet)	8
Il y a un manque de spécialistes francophones	6
Il y a un manque de médecins de famille	5
Les services de traduction sont inadéquats	3
Il y a un manque de services de santé mentale	3
Total	69

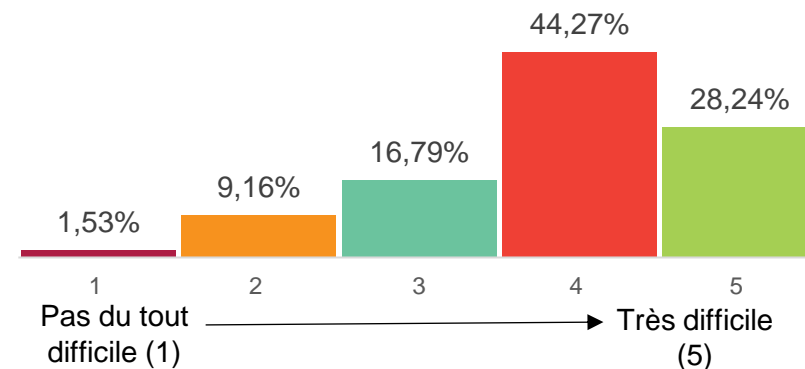
Le défi souligné par la majorité des participants était l'insuffisance de médecins proposant des services en français. Un participant a commenté :

« Il est difficile de trouver des employés du système de santé qui parlent français. »

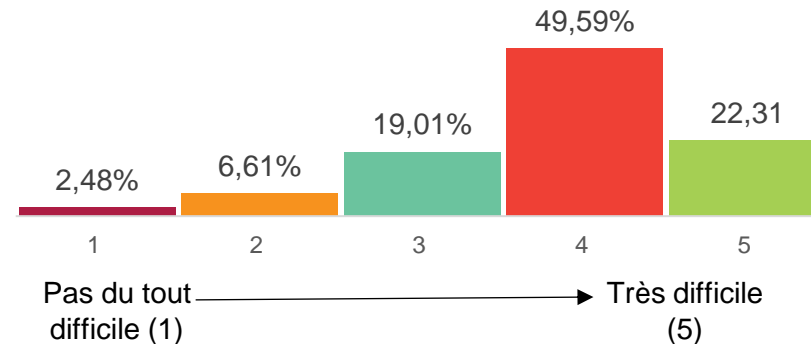
Résultats de l'enquête du public — Accès aux services

Le faible niveau de diversité dans les réponses aux deux questions à droite semble indiquer un **problème systémique** qui impacte l'accès aux services de santé en français à travers la province. Cela suggère que ces difficultés ne se limitent pas à Calgary, mais pourraient constituer une préoccupation plus large pour la communauté francophone en Alberta.

Degré de difficulté pour obtenir des services de santé en français en général

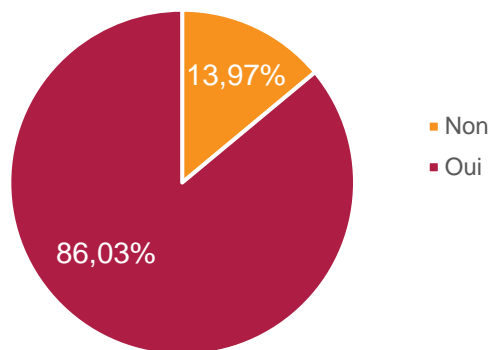


Degré de difficulté pour obtenir des services de santé en français dans la région de Calgary

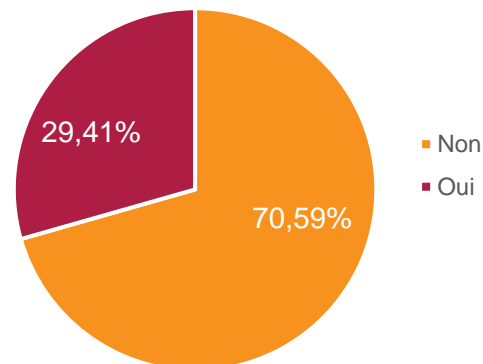


Résultats de l'enquête du public — Accès aux services

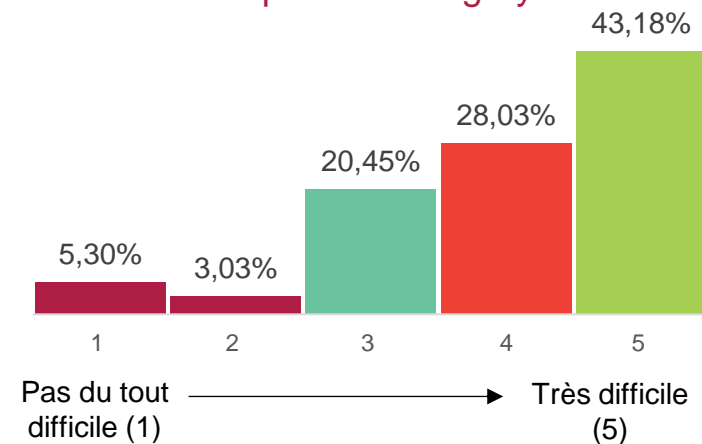
Répondants avec un médecin de famille



Répondants avec un médecin de famille capable de fournir des services en français.



Niveau de difficulté d'être accepté par un médecin de famille francophone à Calgary



Les données révèlent que, bien que **86 %** des participants aient un médecin de famille, **71 %** d'entre eux n'ont pas de médecin qui parle français, et **43 %** affirment qu'il est très difficile de trouver un médecin francophone.

«J'ai cherché un médecin de famille qui parle français à Calgary pendant 14 ans.»

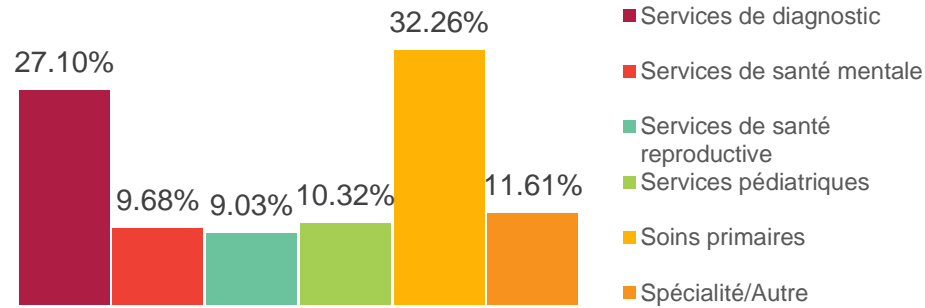
Analyse croisée — Familles

Les pages suivantes présentent les réponses de ceux ayant déclaré avoir un enfant en âge scolaire.

Nombre de répondants

81

Services utilisés au cours des 5 dernières années

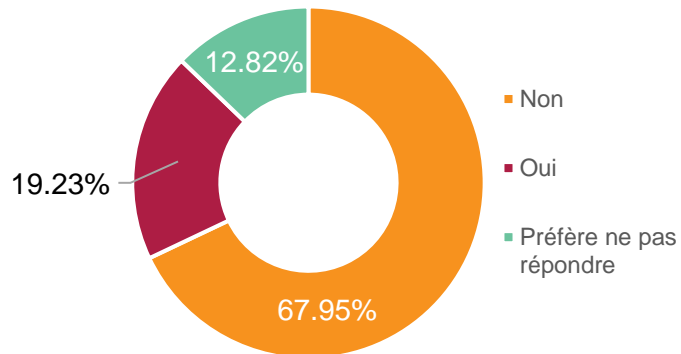


32 % des parents d'enfants d'âge scolaire ont utilisé des services de **soins primaires** au cours des 5 dernières années.

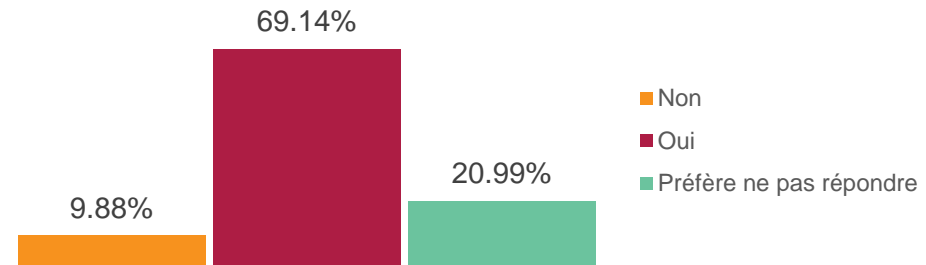
68 % des répondants **n'ont pas** utilisé de service en français au cours des 5 dernières années.

69 % des répondants ont rencontré **des difficultés** à accéder à des services en français.

Avez-vous eu recours à un service de santé durant les 5 dernières années?

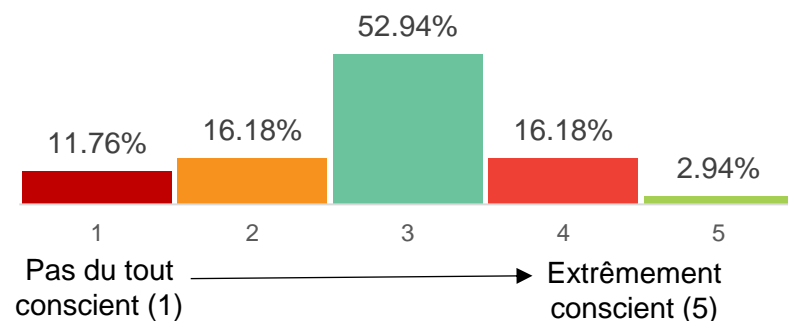


Difficultés à accéder à des services de santé en français

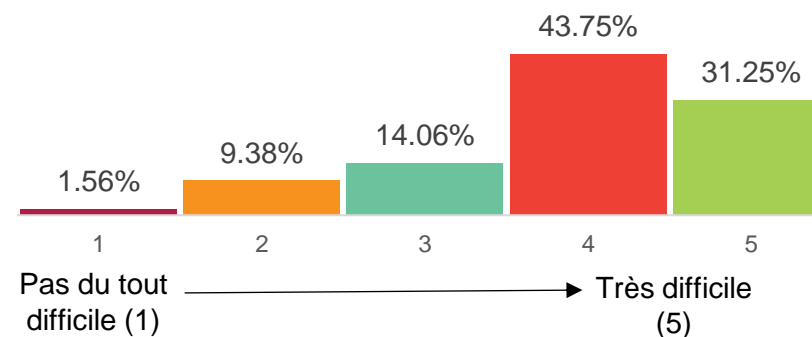


Analyse croisée — Familles

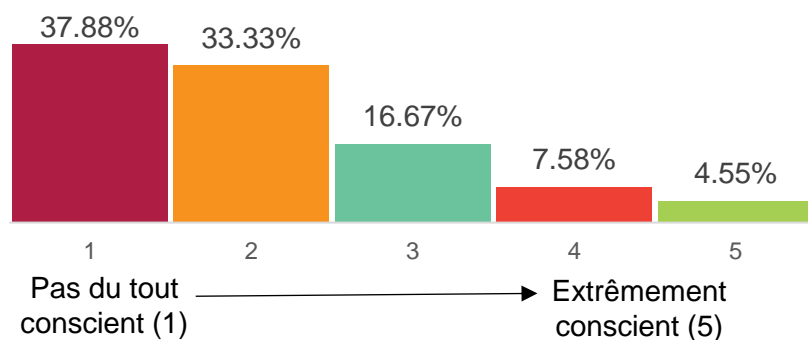
Les répondants sont conscients des services de santé offerts dans la région



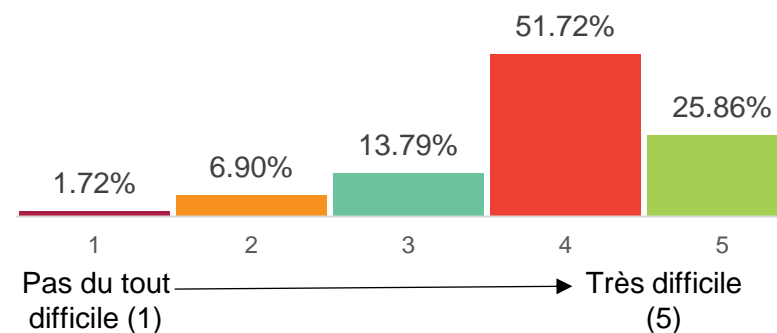
Degré de difficulté pour obtenir des services de santé en français en général



Les répondants sont conscients des services de santé offerts en français dans la région

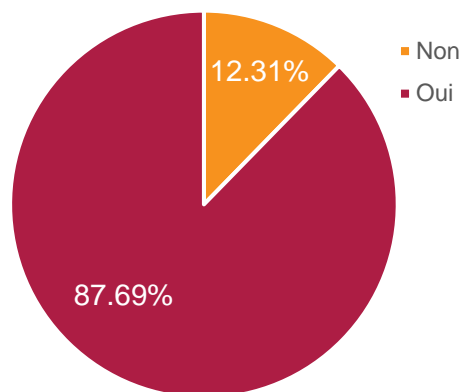


Degré de difficulté pour obtenir des services de santé en français dans la région de Calgary

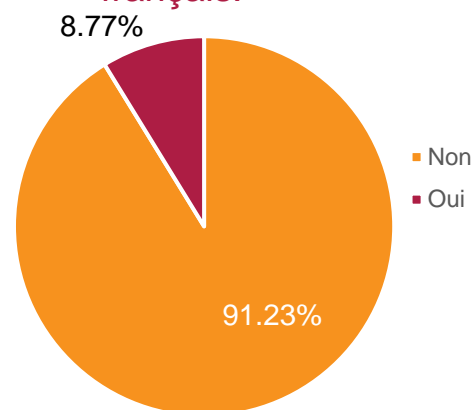


Analyse croisée — Familles

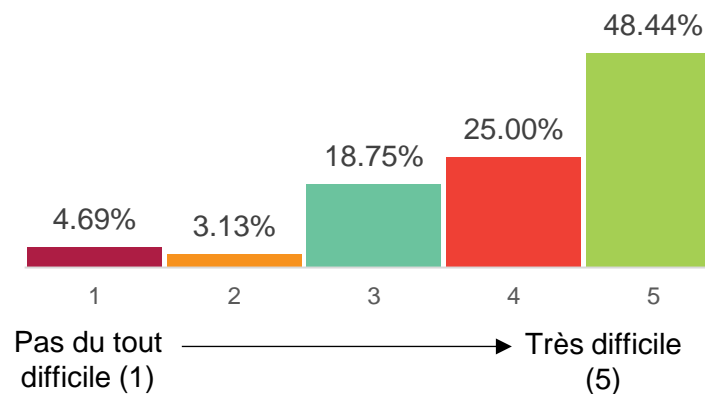
Répondants avec un médecin de famille



Répondants avec un médecin de famille capable de fournir des services en français.



Niveau de difficulté pour obtenir un médecin de famille francophone à Calgary.



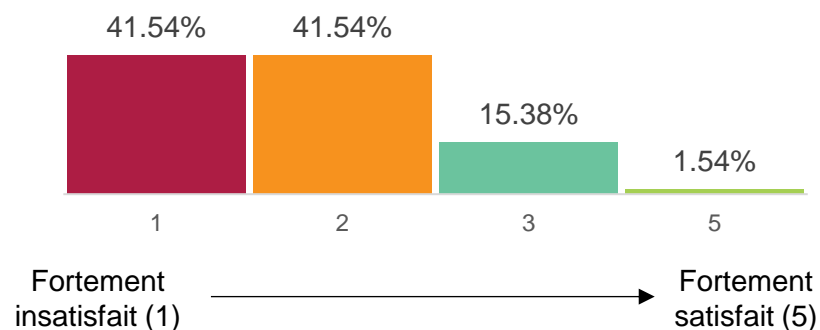
88 % des répondants ont un **médecin de famille**.

91 % n'ont pas de médecin de famille capable de leur offrir des services en français.

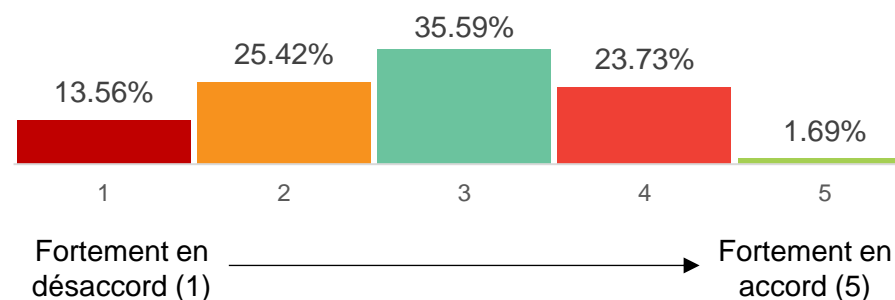
73 % des répondants trouvent **difficile** d'obtenir un médecin francophone.

Analyse croisée — Familles

Niveau de satisfaction avec le nombre de services de santé en français dans la région de Calgary



Niveau de satisfaction avec les services d'interprétation dans la région de Calgary



83 % des répondants sont **insatisfait** avec le nombre de services de santé en Calgary.

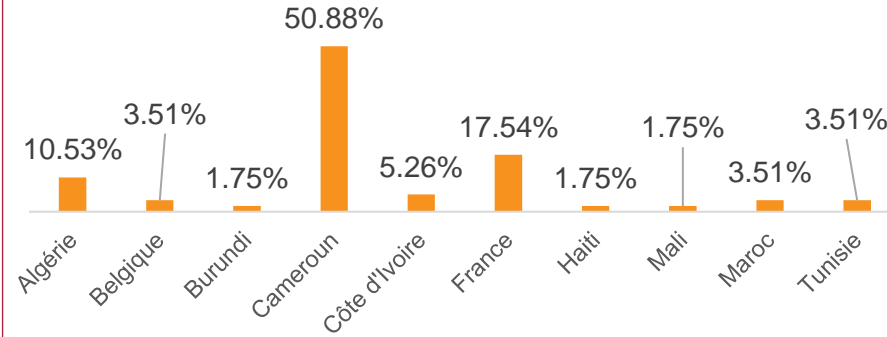
36 % se sentent **neutres** concernant les services d'interprétation dans la région de Calgary.

Analyse croisée — Nouveaux arrivants

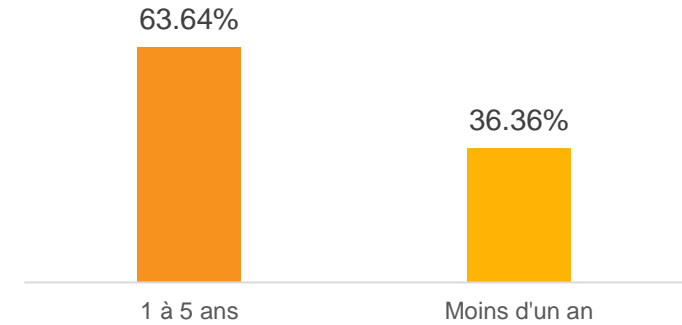
Les pages suivantes présentent les réponses de ceux ayant déclaré être résidents de la région de Calgary depuis 0 à 5 ans.

Nombre de répondants
77

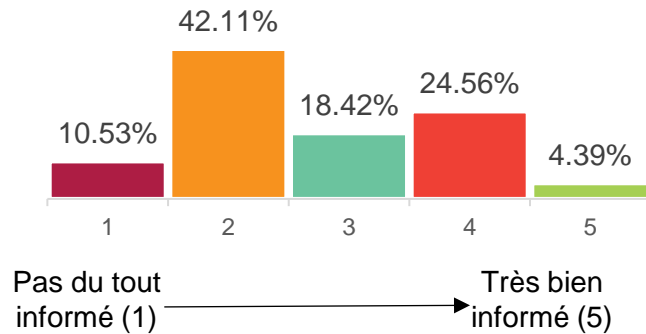
Nouveaux arrivants (0 à 5 années)



Dans la région depuis



Combien les répondants s'identifiant comme nouveaux arrivants se sentent informés sur les services de santé à Calgary (0 à 5 ans)



51 % des répondants viennent du **Cameroun**.
36 % des répondants sont arrivés à Calgary dans la dernière **année**.
53 % des répondants ne se sentent pas informés des services de santé à Calgary

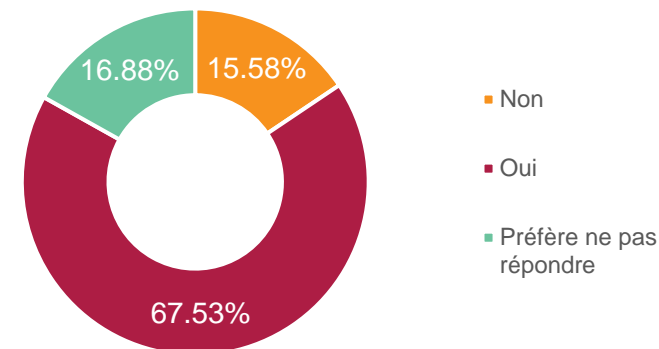
Analyse croisée — Nouveaux arrivants

31 % des répondants ont utilisé des services de **soins primaires** au cours des cinq dernières années.

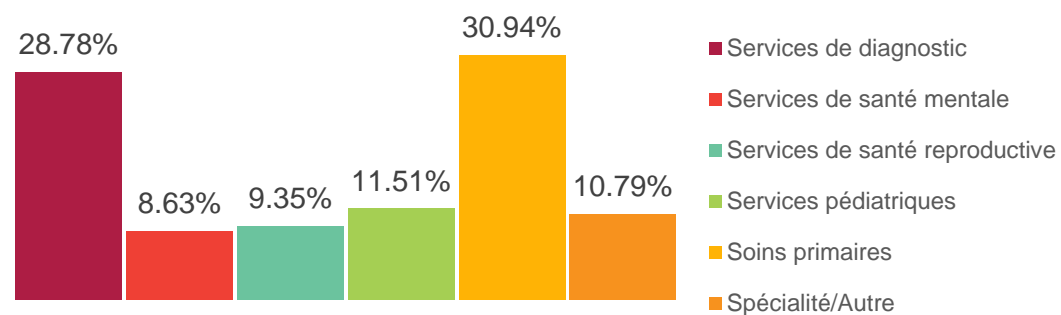
68 % des répondants **n'ont pas** utilisé de service en français au cours des cinq dernières années.

65 % des répondants **ont rencontré des difficultés** à accéder à des services en français.

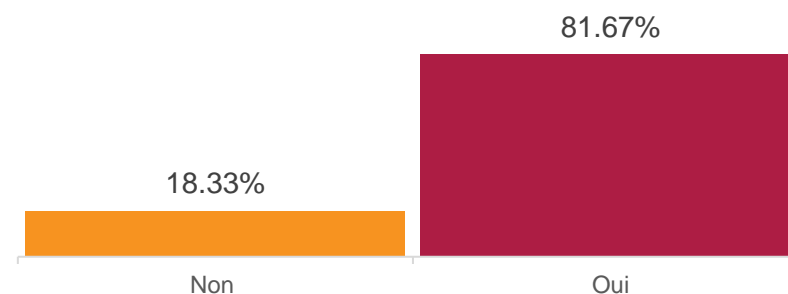
Avez-vous eu recours à un service de santé durant les 5 dernières années?



Services utilisés au cours des 5 dernières années

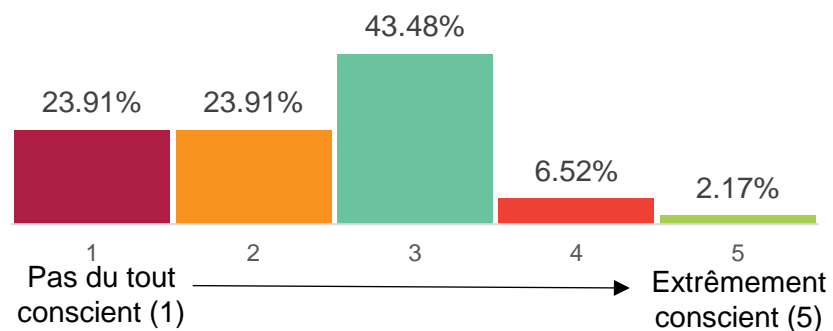


Difficultés à accéder à des services de santé en français

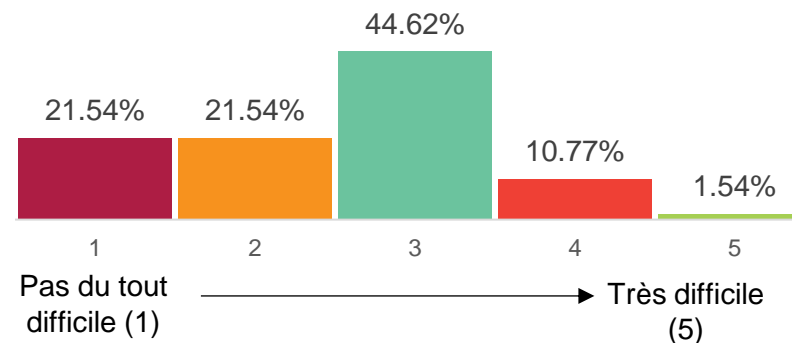


Analyse croisée — Nouveaux arrivants

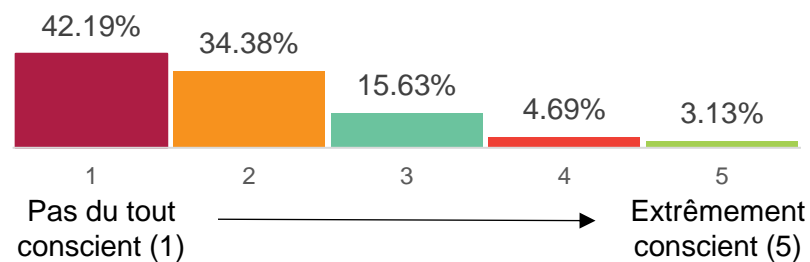
Sentir informer sur les services de santé offerts dans la région



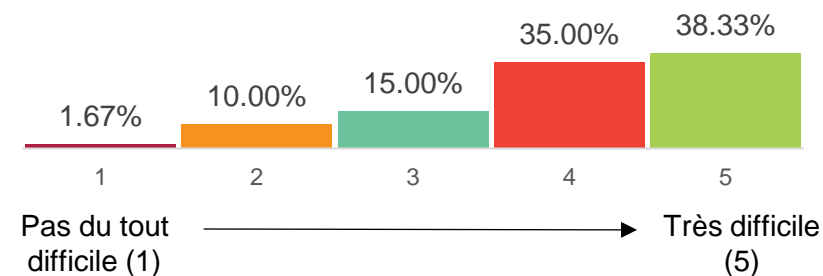
Degré de difficulté pour obtenir des services de santé en français en général



Sentir informer sur les services de santé offerts en français dans la région

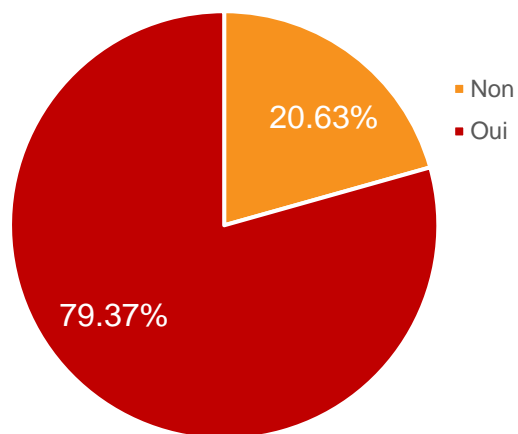


Degré de difficulté pour obtenir des services de santé en français dans la région de Calgary

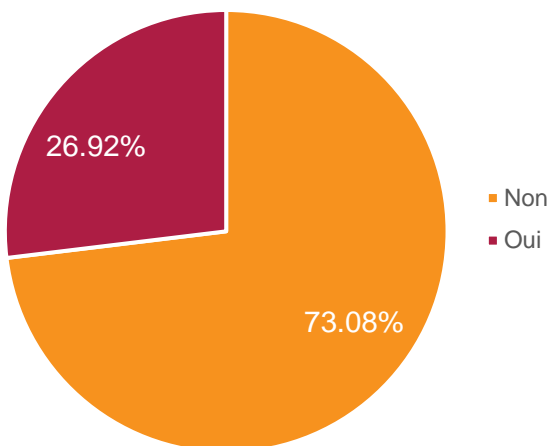


Analyse croisée — Nouveaux arrivants

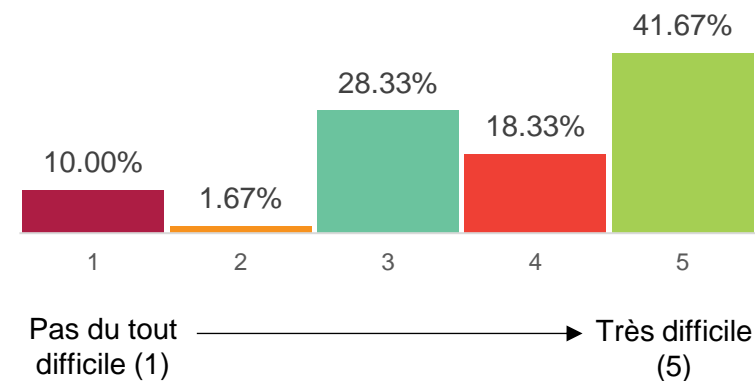
Répondants avec un médecin de famille



Répondants avec un médecin de famille capable de fournir des services en français.



Niveau de difficulté pour obtenir un médecin de famille francophone à Calgary.



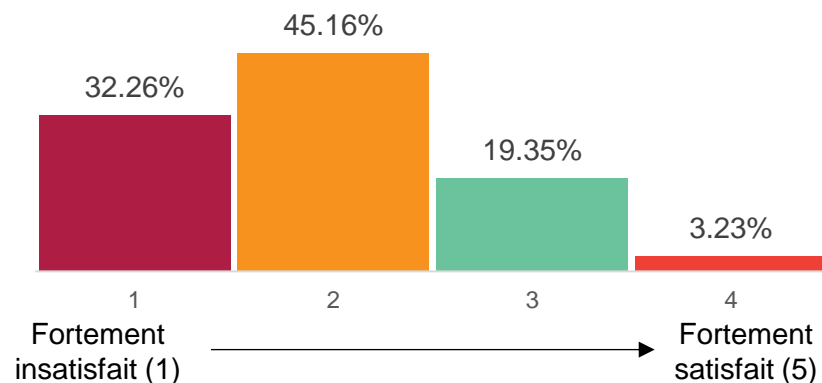
79 % des répondants ont un **médecin de famille**.

73 % n'ont pas de médecin de famille capable de leur offrir des services en français.

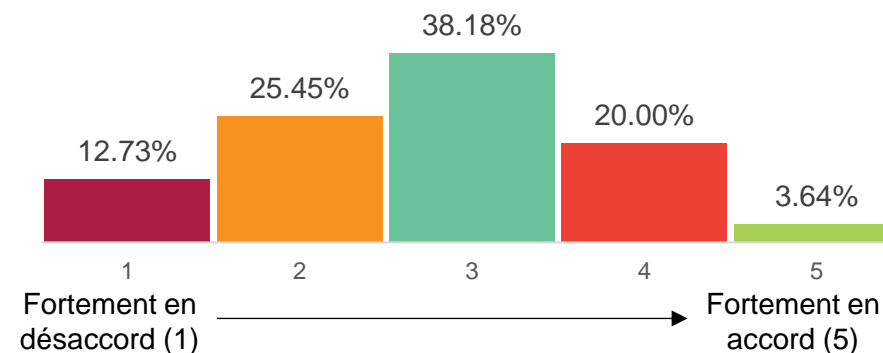
60 % des répondants trouvent **difficile** d'obtenir un médecin francophone.

Analyse croisée — Nouveaux arrivants

Niveau de satisfaction avec le nombre de services de santé en français dans la région de Calgary



Niveau de satisfaction avec les services d'interprétation dans la région de Calgary



77 % des répondants sont **insatisfait** avec le nombre de services de santé en français à Calgary.

38 % se sentent **neutres** concernant les services d'interprétation.

Résultats de l'enquête du public — Opportunités

Le tableau ci-dessous met en évidence les **opportunités** pour améliorer l'accès aux services de santé en français identifié par les répondants :

Thèmes	# de répondants
Augmenter les services de santé offerts en français (p. ex. médecins bilingues, spécialistes, clinique francophone, formation en français, médecins de famille)	32
Renforcer les répertoires de services (p. ex. liste des médecins, comment les contactez, disponibilité, capacité d'accepter de nouveaux patients, spécialité, etc.)	16
Meilleures localisations des services (p. ex. clinique mobile, mieux dispersée à travers la ville, etc.)	12
Améliorer la promotion des services disponibles	8
Améliorer la qualité des services de traduction	6
Améliorer le recrutement des professionnel(le)s de la santé francophones	6
Améliorer l'exposition/l'éducation aux services de santé pour les nouveaux arrivants	5
Offrir des incitatifs pour les étudiants/professionnel(le)s de la santé établis	5
Faciliter l'obtention des permis d'exercice au Canada pour les médecins francophones formés à l'étranger	2
Établir un quota de médecins francophones ou bilingues pour les examens de recertification	1
Total	93

Résumé des opportunités émergentes

Selon les répondants, les **opportunités** suivantes seraient prioritaires pour la région de Calgary.

1. Augmenter la disponibilité des services de santé offerts en français est un thème central partagé par les répondants. En particulier, il y a un besoin pour plus de médecins de famille. Les données présentées à la **page 65** sous le tableau intitulé «Répondants avec un médecin de famille capable de fournir des services en français.» Renforce cette réalité puisqu'il indique que **71 % des répondants** au sondage n'ont pas de médecin de famille avec qui ils peuvent communiquer en français. Il y a un sentiment partagé que des efforts ciblés pour recruter et former non seulement des médecins de famille francophones, mais aussi des médecins en général, devrait être une priorité afin de mieux répondre aux besoins linguistiques de la communauté.
2. Il a été souligné par **16 répondants** qu'il existe un besoin urgent d'un **système de répertoire plus efficace** afin d'améliorer l'accès aux prestataires de soins de santé francophones. Ils ont souligné l'importance d'avoir une liste facilement disponible de praticiens qui inclut des informations essentielles telles que les langues parlées, leurs spécialités, leurs coordonnées, et surtout, leurs disponibilités. Ces recommandations sont appuyées par les données à la **page 63** qui démontre que **104 des 131 répondants ont des difficultés à accéder aux services de santé en français.**
3. Plusieurs suggestions visent à **améliorer l'accessibilité aux praticiens francophones à travers la ville.** Une recommandation notable est l'introduction d'une clinique mobile, permettant aux médecins de se déplacer dans différents quartiers selon un calendrier établi. Cela pourrait faciliter les rendez-vous en fonction des emplois du temps des patients et pour ceux avec une mobilité réduite, rendant les services de santé plus accessibles. Il est également proposé d'encourager la répartition des médecins de manière plus équitable dans diverses cliniques pour améliorer la disponibilité des prestataires de soins de santé francophones pour les régions moins desservies. Enfin, la réouverture de la clinique francophone pourrait contribuer à soutenir les besoins linguistiques de la communauté et améliorerait l'accès global aux services de santé.

Résultats de l'enquête du public — Obstacles

Le tableau ci-dessous met en évidence les **défis** rencontrés par les répondants :

Thèmes	# de répondants
Insuffisance de services de santé disponibles en français. (p. ex. médecins bilingues, spécialistes, clinique francophone, formation en français, médecins familiales)	48
Longue liste d'attente et manque de disponibilité	11
Promotion inadéquate des services offerts	9
Emplacement géographique difficile à accéder	9
Besoin d'un répertoire amélioré	7
Services de traduction inadéquats	3
Manque de visibilité aux services de santé pour les nouveaux arrivants	3
La rétention des professionnel(le)s de santé francophones est difficile	1
Reconnaissance des médecins francophones formés à l'étranger	1
Total	93

Résumé des obstacles émergents

Selon les répondants, les plus grands **obstacles** rencontrés sont les suivants.

1. De nombreux répondants ont souligné que les **offres actuelles sont insuffisantes pour répondre aux besoins de la communauté**, mettant en évidence l'importance d'élargir la gamme et l'accessibilité des services de santé en français afin d'assurer des soins équitables pour tous les résidents francophones de Calgary. Les francophones de la région font souvent face à des défis lorsqu'ils communiquent avec des médecins anglophones. Même lorsque les professionnel(le)s de la santé sont bilingues, des malentendus peuvent survenir en raison d'un manque de familiarité avec des termes médicaux spécifiques en français. Cela peut entraîner des complications dans le processus de traitement. En conséquence, de nombreux résidents francophones de Calgary recherchent activement des spécialistes, des médecins de famille et des réceptionnistes capables de communiquer avec eux dans leur langue préférée, garantissant ainsi des interactions en matière de santé plus claires et plus efficaces.
2. Un **travail important est requis pour trouver un médecin francophone** puisque les annuaires disponibles manquent d'information. Ce manque fait en sorte que les résidents doivent mettre beaucoup d'effort afin d'identifier un médecin francophone disponible et accessible. Comme l'a exprimé une personne, *«Nous ne savons pas où se trouvent les médecins francophones, et nous ne savons pas non plus où les chercher en ligne sans avoir à chercher pendant deux heures.»*
3. Finalement, **les longues listes d'attente** pour les rendez-vous médicaux, ou dans certains cas, un manque total de disponibilité ont été soulevés comme des défis importants. De nombreux répondants ont exprimé un besoin pressant de services en français; cependant, ils se retrouvent dans l'incapacité d'accéder à ces ressources essentielles en raison d'une pénurie de médecins francophones.

Résultats de l'enquête du public — Actions prioritaires

Le tableau ci-dessous met en évidence les **actions prioritaires requises** selon les répondants :

Thèmes	# de répondants
Créer un répertoire amélioré	18
Embaucher davantage de professionnel(le)s de la santé francophones	17
Augmenter la promotion des services disponibles	15
Réouvrir la clinique francophone	8
Développer des normes pour les services de santé en français	5
Offrir plus de formation pour les praticiens afin de fournir de meilleurs services en français	5
Offrir des incitatifs aux professionnel(le)s de la santé francophones	5
Rendre les emplacements et les services plus accessibles	3
Total	76

Résultats de l'enquête du public — Actions prioritaires

Selon les répondants, les **actions prioritaires** seraient les suivantes.

1. Les répondants ont priorisé le besoin **d'un répertoire centralisé de professionnel(le)s de la santé francophone**, facilement accessible à tous. Ils ont souligné l'importance d'une communication améliorée concernant la disponibilité des professionnel(le)s de la santé dans leur région et les méthodes pour les contacter.
2. Les répondants ont suggéré de mettre en place **des incitatifs pour attirer des professionnel(le)s de la santé** à Calgary et les encourager à rester. Ils ont noté que la pénurie de fournisseurs de soins de santé francophones à Calgary limite l'accès aux services essentiels pour la communauté francophone.
3. Les répondants ont indiqué le besoin d'une promotion accrue des professionnel(le)s de la santé qui fournissent des services en français. Certains ont exprimé leurs préférences quant à la manière dont ils souhaiteraient recevoir des informations concernant ces professionnel(le)s. Ils sont :
 - Courriel
 - Médias sociaux
 - Une campagne de sensibilisation

Annexe B

Résumé des résultats de l'enquête des professionnel(le)s de la santé

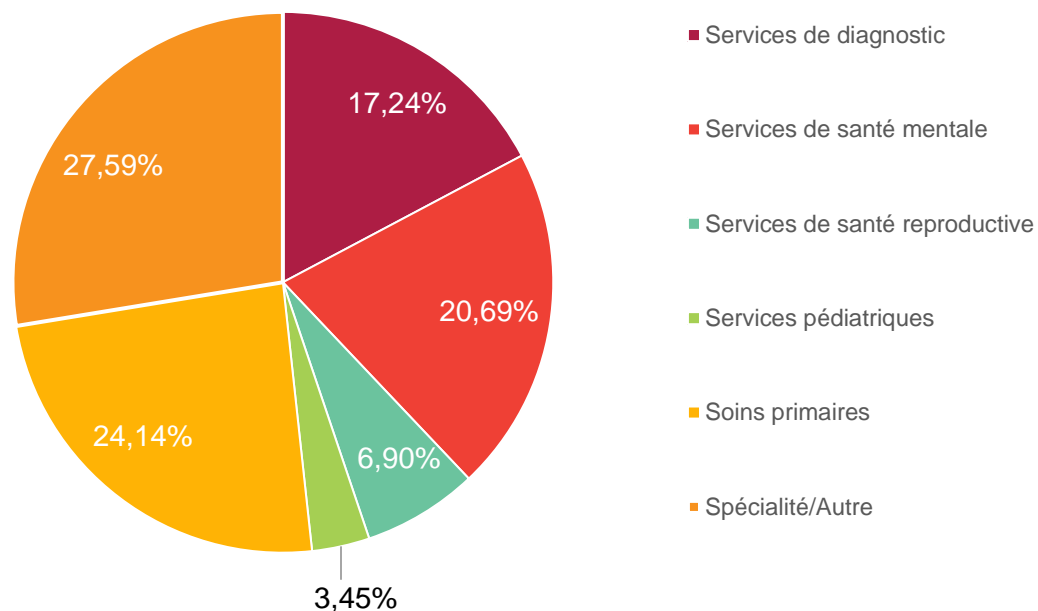
Résultats de l'enquête des professionnel(le)s de la santé

Une enquête a été réalisée auprès des professionnel(le)s de la santé du 4 au 13 février, 2025, dans le but de recueillir des informations sur les expériences des professionnel(le)s de santé de la région de Calgary. Les résultats obtenus durant cette enquête sont présentés sur les pages suivantes.

Nombre de
répondants

59

Catégorie de fournisseur de services

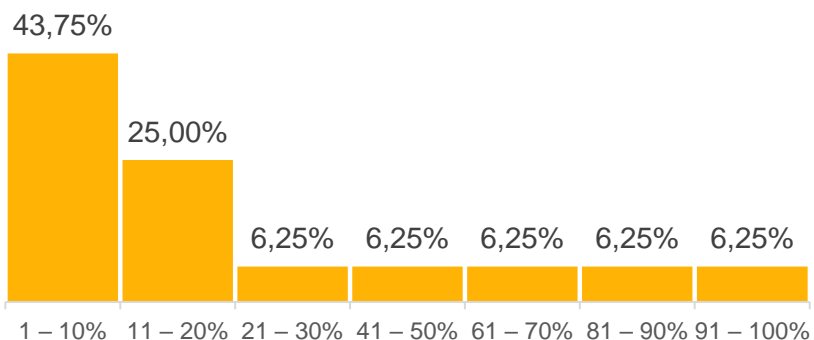


28 % des praticiens ont sélectionné **une spécialité/autres** comme domaine d'expertise, ce qui inclus :

- la physiothérapie et la médecine du sport
- l'ostéopathie, l'hématologie, les services d'urgence
- la cardiologie
- les services dentaires, et,
- les services de neurologie.

Résultats de l'enquête des professionnel(le)s de la santé — Capacité à offrir des services de santé en français

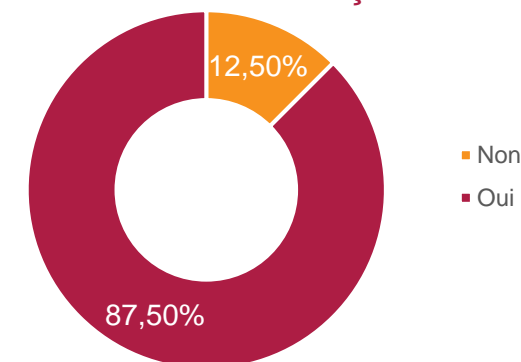
Pourcentage de leurs patients qui nécessitent ou sollicitent un service en français



Professionnel(le)s qui sont actuellement disponible pour accueillir de nouveaux patients



Professionnel(le)s qui ont les ressources nécessaires pour fournir des services en français

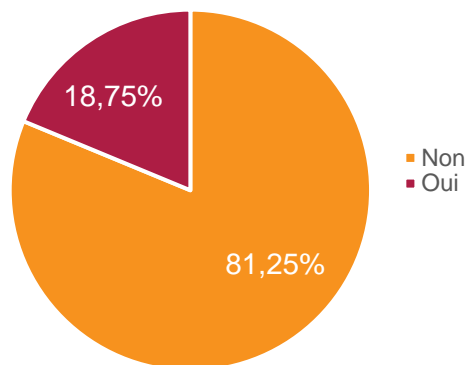


43,75 % ont signalé que **1 à 10 %** de leurs patients demandent des services de santé en français.

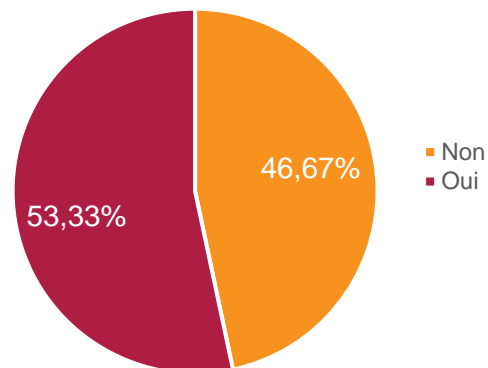
81,25 % des participants ont déclaré qu'ils acceptent actuellement de nouveaux patients, tandis qu'un pourcentage encore plus élevé, soit **87,50 %**, ont indiqué disposer des ressources nécessaires pour offrir des services en français. Ces résultats mettent en évidence un besoin urgent d'améliorer la visibilité des services de santé en français afin de garantir que la communauté francophone soit informée des options qui s'offrent à elle.

Résultats de l'enquête des professionnel(le)s de la santé — Capacité à offrir des services de santé en français

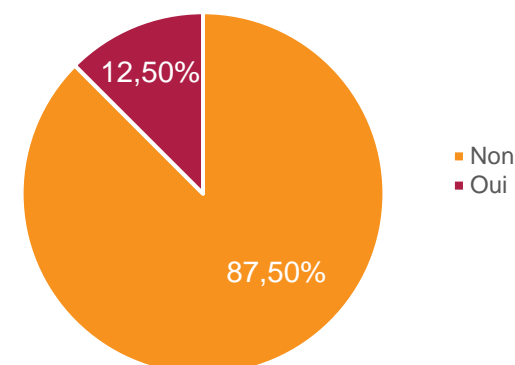
Répondants ayant bénéficié de ressources ou de formations en français pour renforcer leur capacité à offrir des services en français



Répondants intéressés par des formations et des ressources pour améliorer leur capacité à offrir des services en français

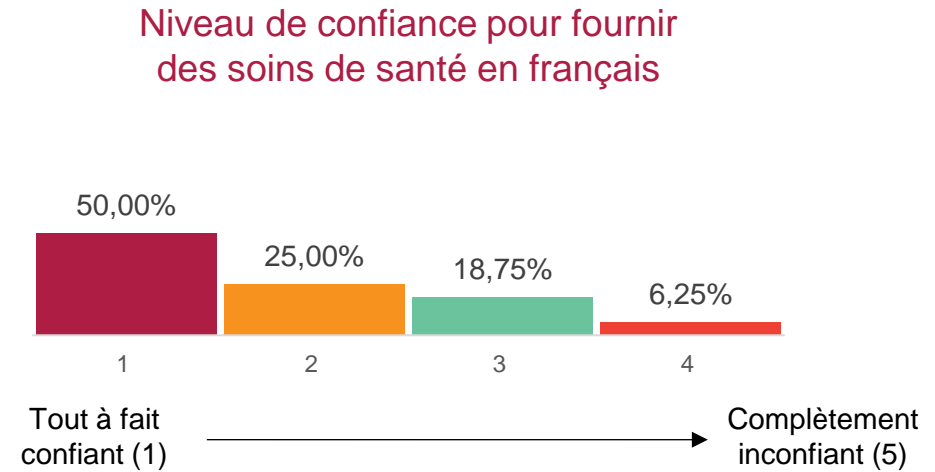
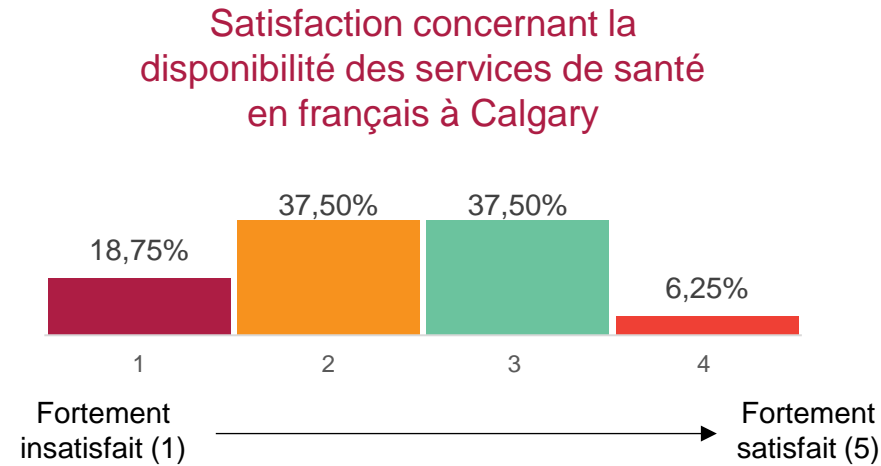


Répondants disposant de méthodes pour collecter des informations précises sur leurs patients francophones



81 % des répondants ont affirmé ne pas avoir accès à des formations ou à des ressources leur permettant d'offrir des services de santé en français. En outre, **53 %** ont manifesté un intérêt pour de nouvelles opportunités de formation et **88 %** des répondants ont signalé l'absence de mécanismes pour recueillir des données spécifiques sur leurs patients francophones.

Résultats de l'enquête des professionnel(le)s de la santé — Connaissance et perception des services de santé en français



56 % des participants expriment leur **insatisfaction** quant à la disponibilité des services de santé en français, et aucun des répondants n'a indiqué être entièrement satisfait. En revanche, **75 %** des répondants affirment avoir **confiance** en leur capacité à fournir des services en français.

Résultats de l'enquête des professionnel(le)s de la santé —

Thèmes

Les répondants ont exprimé leurs points de vue concernant les défis, les besoins prioritaires, la formation et les opportunités liées aux services de santé en français dans la région de Calgary. Un résumé des réponses est présenté ci-dessous et à la page suivante.

Obstacles

Les professionnel(le)s de la santé à Calgary ont identifié plusieurs obstacles concernant la prestation de services en français. Un problème prévalent est **le manque de ressources dédiées aux services de santé en français au sein des écoles**. Ce manque de soutien est particulièrement évident dans les soins primaires, où il y a une absence notable de dispositions de santé adéquates adaptées aux élèves francophones.

Les **services psychologiques** pour les enfants sont également nécessaires dans les écoles francophones. Souvent, il n'y a qu'un seul psychologue disponible par conseil scolaire, ce qui limite sévèrement la capacité à répondre aux besoins en santé mentale de tous les élèves. Ce manque de professionnel(le)s de la santé mentale crée un environnement difficile tant pour les élèves que pour les éducateurs, car il devient de plus en plus difficile de fournir le soutien nécessaire à ceux qui en ont besoin. Dans l'ensemble, il y a un besoin accru de professionnel(le)s de la santé francophone, afin de les répartir plus équitablement dans la ville et dans les écoles.

Besoins prioritaires

Les besoins prioritaires identifiés sont :

- **Une sensibilisation accrue** : Il est urgent d'améliorer la sensibilisation de la communauté vis-à-vis les praticiens et les services offerts en français.
- **Plus de prestataires de soins de santé francophones** : La communauté a besoin d'une augmentation du nombre de médecins généralistes, pédiatres, dentistes et médecins de soins primaires francophones. Cela est essentiel pour garantir que les francophones aient accès à des prestataires de soins de santé capables de communiquer efficacement dans leur langue.
- **Communication et documentation en français** : Il est crucial que les communications et documents d'appui soient disponibles en français. Cela inclut les dossiers médicaux, les documents d'information et d'autres documents dont les patients peuvent avoir besoin pour comprendre leurs options de soins de santé et leurs traitements.
- **Création d'un lieu de soins primaires francophone** : L'établissement d'un centre de soins primaires offrant des services en français est un besoin significatif. Cela fournirait un espace dédié où les francophones peuvent recevoir des soins de santé complets dans leur langue, améliorant ainsi l'accessibilité et le confort.

Résultats de l'enquête des professionnel(le)s de la santé — Thèmes

Formations et ressources

Les répondants ont exprimé un besoin pour des formations sur la **diversité et la compétence culturelles** afin d'améliorer leur capacité à bien servir leur clientèle, en particulier les **nouveaux arrivants**. Ils ont mis en avant l'importance d'avoir des **ressources pour réaliser des diagnostics** disponibles en français. De plus, ils ont évoqué le besoin d'une **formation spécialisée en terminologie médicale en français**, adaptée à leurs domaines d'expertise. Cette formation contribuerait non seulement à une meilleure communication, mais également à fournir des soins de qualité supérieure à tous les patients, indépendamment de leur langue de préférence.

Opportunités

Les répondants ont exprimé un désir pour des occasions de participer à des **programmes éducatifs** en français qui correspondent à leurs spécialités. Ils ont également souligné l'importance d'accéder à **une communauté de professionnel(le)s de la santé** qui favoriserait le partage de ressources de formation et de conseils pratiques.

Ils ont aussi noté qu'il était crucial d'améliorer la **promotion** des postes offerts en français dans la région. En outre, ils ont demandé une allocation de ressources **supplémentaires** pour ceux qui s'occupent de patients parlant plusieurs langues.

Annexe C

Résumé des consultations

Résumé des consultations — Thèmes

Les pages qui suivent présentent un résumé des thèmes principaux qui ont émergé des consultations menées avec les parties prenantes de la région de Calgary :

Répertoire

Les participants ont exprimé un besoin urgent d'un **répertoire centralisé** des fournisseurs de soins de santé francophones amélioré. Ce répertoire devrait clairement indiquer la spécialité de chaque fournisseur, sa disponibilité, son emplacement, les langues parlées et ses coordonnées, en veillant à ce qu'il soit facilement accessible à tous. De plus, une telle ressource aiderait grandement les **nouveaux arrivants** qui éprouvent des difficultés à naviguer dans le système de santé en français.

Services de traduction

Les participants ont souligné que, bien que les services de traduction soient utiles, ils ne constituent pas une solution adéquate pour plusieurs raisons :

- les sujets abordés font en sorte que les patients sont souvent **timides de partager avec un traducteur présent**;
- ils ne transmettent pas bien **l'émotion** et/ou les subtilités du langage corporel; et,
- il y a une **marge d'erreur** généralement **plus grande** lorsqu'un interprète est utilisé.

Services inaccessibles

Il est souvent nécessaire de **parcourir de longues distances** pour obtenir des services de santé en français. C'est un problème majeur pour les personnes âgées, celles qui n'ont pas de voiture, celles qui n'ont pas d'horaires flexibles, et les nouveaux arrivants qui ne connaissent pas bien la région.

Plusieurs participants ont proposé le concept d'une **clinique francophone mobile** qui fonctionnerait sur une base programmée, se déplaçant dans divers quartiers de la ville. Cette approche innovante permettrait aux individus de prendre des rendez-vous en fonction de l'emplacement de la clinique, rendant ainsi les soins de santé plus accessibles. De plus, la clinique pourrait visiter des écoles, fournissant des services essentiels directement aux élèves et à leurs familles dans un environnement familier. Cette initiative vise à combler le fossé dans l'accès aux soins de santé pour la communauté francophone en apportant des services directement à ceux qui en ont le plus besoin.

Nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants rencontrent souvent des défis importants pour localiser les services dont ils ont besoin pour eux-mêmes et leurs familles en français. De plus, il ne maîtrise pas l'anglais, ce qui rend la recherche des informations extrêmement difficile. De plus, compter sur des traducteurs peut être accablant et entraîner des malentendus.

Résumé des consultations — Thèmes

Médecin de famille

Il a été noté que **trouver un médecin de famille** qui offre des services en français est extrêmement difficile. En général, lorsqu'un médecin francophone devient disponible, cette information circule principalement par le bouche-à-oreille au sein de la communauté francophone. De plus, la localisation géographique des prestataires de soins de santé complique encore la situation; de nombreuses personnes sont réticentes à parcourir de longues distances pour accéder aux soins médicaux, ce qui limite considérablement leurs options pour trouver un médecin de famille.

Services de santé en demande

De nombreux francophones à Calgary rencontrent des **difficultés** à trouver des spécialistes qui offrent des services en français, avec une demande particulière pour les :

- ophtalmologistes;
- dentistes;
- orthodontistes;
- cardiologues;
- médecin de famille;
- pédiatries;
- diagnostics;
- travailleur social;
- services prénatals;
- et les orthodontistes.

Services de diagnostics

Le processus de diagnostic des personnes ayant des retards de développement/comportement pose des défis significatifs pour les francophones en raison du manque de ressources bilingues. Cette absence de ressources prolonge non seulement le processus de diagnostic, mais augmente également les coûts, car les professionnel(le)s de la santé doivent passer plus de temps avec les patients et mettre plus d'efforts pour assurer un diagnostic précis. De plus, les tests peuvent être déroutants pour les personnes qui passent les évaluations, car elles peuvent être tenues de les compléter en anglais. Même si elles sont bilingues, elles peuvent ne pas être familières avec des termes médicaux spécifiques en anglais, ce qui peut entraver leur compréhension et leur performance lors de l'évaluation.

Résumé des consultations — Thèmes

La Clinique Francophone

Les participants ont suggéré qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence de **la clinique francophone de Calgary**, qui était opérationnelle de 2014 à 2017. Ils ont indiqué que s'ils avaient su que la clinique existait, ils auraient non seulement profité de ses services, mais aussi plaidé en faveur de celle-ci au sein de leurs réseaux personnels.

Manque de promotion

Il y a un manque de sensibilisation concernant les prestataires disponibles en raison d'efforts promotionnels insuffisants ou d'autres problèmes sous-jacents qui entravent une communication efficace sur ces services essentiels.

Améliorer les stratégies promotionnelles pourrait impliquer l'utilisation de diverses plateformes, telles que les réseaux sociaux, les événements communautaires et les bulletins d'information locaux, pour atteindre un public plus large. Impliquer la communauté francophone dans ces efforts peut également aider à garantir que les informations diffusées sont pertinentes et résonnent avec ceux qu'elles visent à servir et à être servis.

Organisations communautaires

Il a été suggéré que le RSA pourrait **s'engager activement** avec des organisations francophones de la région afin d'améliorer la visibilité et la promotion des prestataires de soins de santé qui offrent des services en français.

Besoin de plus de prestataires de soins de santé francophones

Il existe un besoin urgent d'augmenter le nombre de prestataires de soins de santé qui maîtrisent le français. De nombreuses personnes n'ont actuellement pas accès à des médecins de famille francophones, ce qui peut considérablement entraver leur capacité à recevoir des soins médicaux appropriés. De plus, des services essentiels tels que les Services de santé d'urgence (SHS) et l'Hôpital pour enfants de l'Alberta n'ont souvent pas de personnel francophone disponible pour aider le public.

Compétence culturelle

En plus de la barrière linguistique, il a été mentionné qu'il existe un besoin critique pour les prestataires de soins de santé de suivre une formation en compétence culturelle. Cette formation leur permettrait de mieux comprendre les besoins et les expériences uniques de leurs patients.

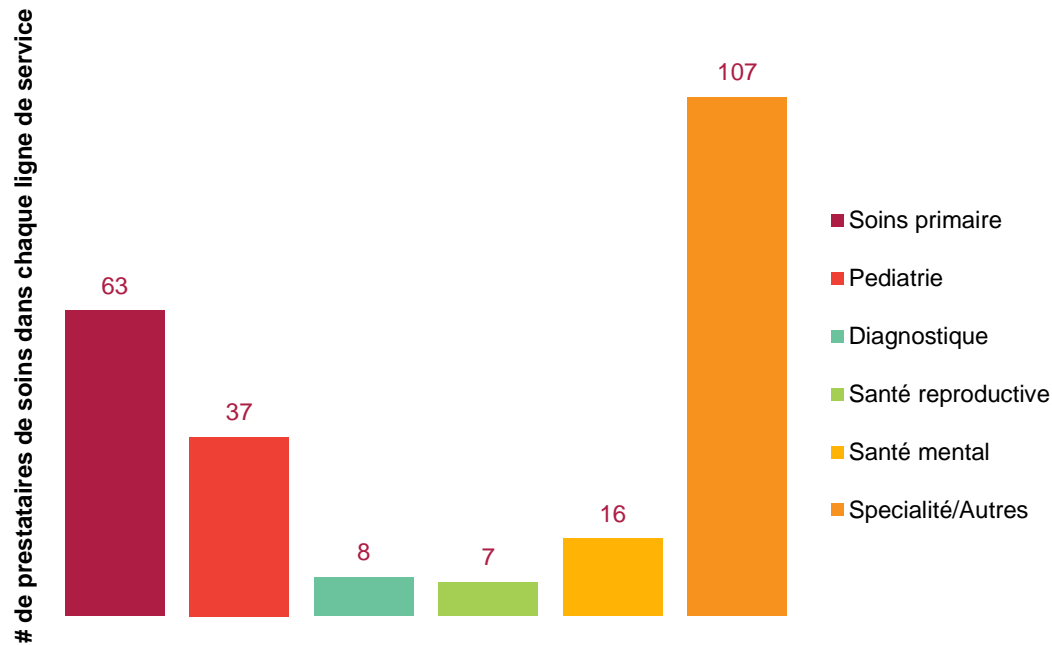
Annexe D

Données et cartographie

Données et cartographie

L'annexe D contient un extrait des tableaux, graphiques et cartographie réalisée lors de la Phase 2.

Prestataires de services francophones par catégories



Nombre de personnes francophone par code postal

Code postal	Description	# français langue maternelle	# français parler le plus souvent à la maison
T1S 1A1	Foothills County	37	13
T1S 1A2	Willowside Place et Crocus Meadows	31	11
T3N 0P5	Skyview Ranch	24	17
T2G 4Z9	Centre-ville Calgary	17	3
T3C 0M5	Quartier Beltline (centre-ville)	10	7

Données et cartographie

Nombre d'immigrants provenant de pays où le français est reconnu comme langue officielle, ou où il existe une population importante de francophones

Pays d'origine	2019	2024	+/- %
Maroc	842	1404	66,7 %
Tunisie	387	613	58,4 %
Cameroun	1,151	1,757	52,6 %
Cote d'Ivoire	222	304	36,9 %
Haïti	508	587	15,6 %
France	1,317	1,521	15,5 %
La République démocratique du Congo	938	1,046	11,52 %
Algérie	698	732	4,9 %
Total	6,063	7,964	31,3 %

Nombre total d'immigrants provenant de pays où le français est reconnu comme langue officielle, ou où il existe une population importante de francophones

	2019	2024	+/- %
Total	6,063	7,964	31,3 %

Données et cartographie

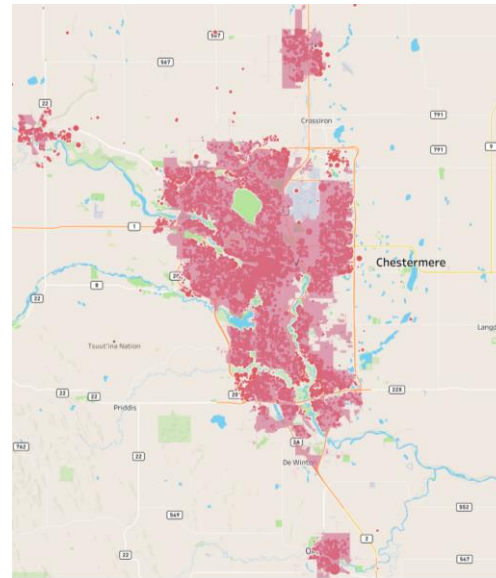
Personnes ayant accès aux soins primaires dans un rayon de 15 minutes — langue maternelle

Service	Accès	% français langue maternelle
Soins primaires	Oui	99,45 %
	Non	0,55 %

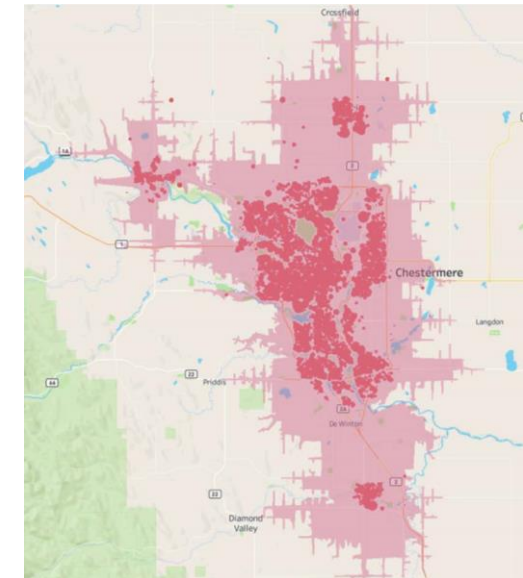
Personnes ayant accès aux soins primaires dans un rayon de 5 km — langue maternelle

Service	Accès	% français langue maternelle
Soins primaires	Oui	90,87 %
	Non	9,13 %

Zones avec un prestataire de soin primaire à l'intérieur de 5 kilomètres de distance



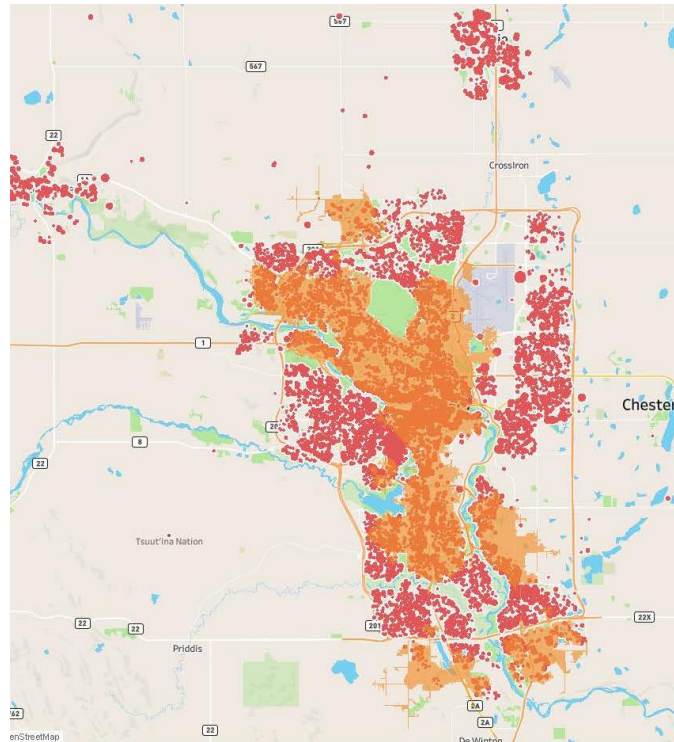
Zones avec un prestataire de soin primaire à l'intérieur d'un trajet d'une durée de 15 minutes



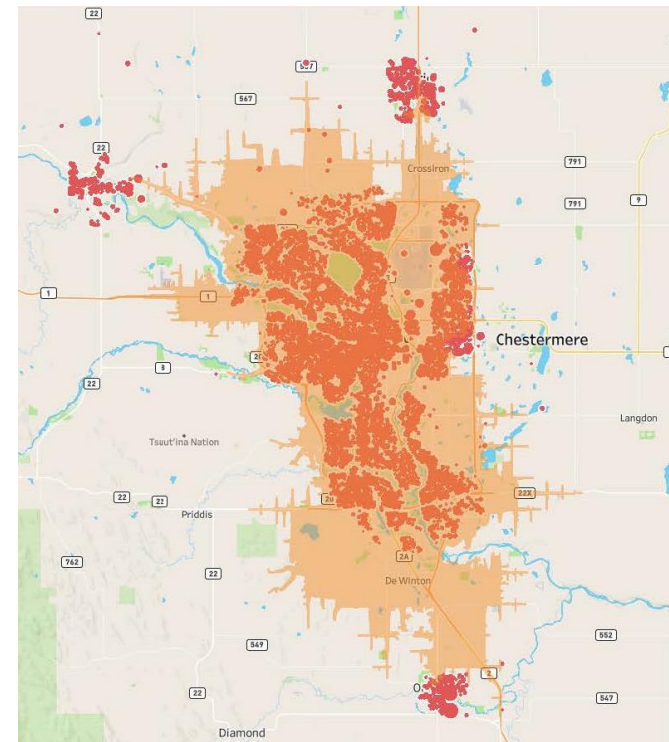
Note : Les points rouges représentent des codes postaux avec des familles francophones qui y vivent, et le rose indique si ces familles se trouvent à moins de 5 km ou à 15 minutes en voiture des services de santé primaires.

Données et cartographie

Zones avec un service pédiatrique à l'intérieur de 5 kilomètres de distance



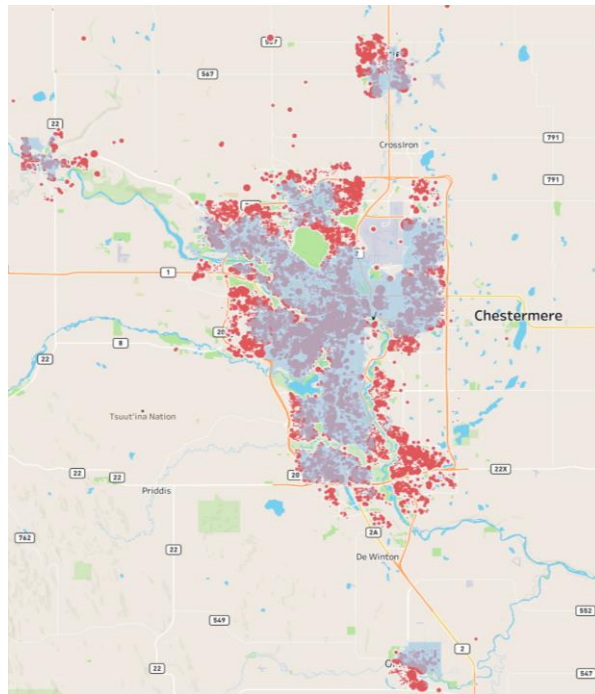
Zones avec un service pédiatrique à l'intérieur d'un trajet d'une durée de 15 minutes



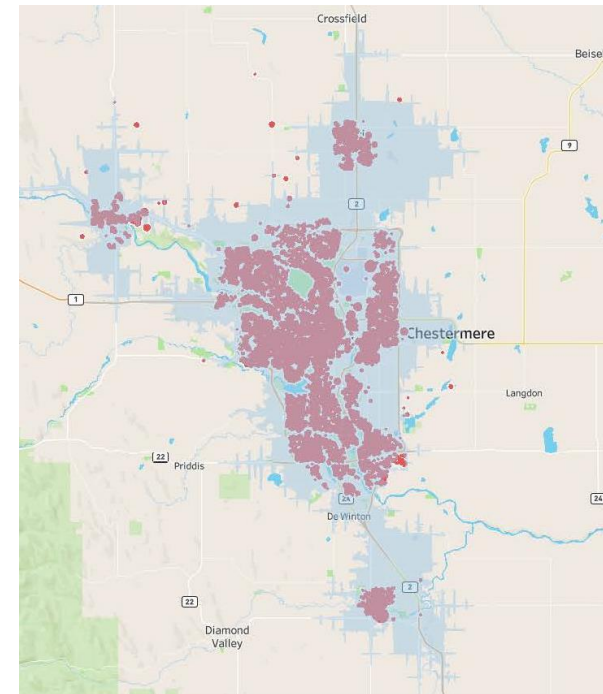
N. B. Les points rouges représentent la population francophone.

Données et cartographie

Zones avec une école francophone
ou d'immersion à l'intérieur de
5 kilomètres de distance



Zones avec une école francophone
ou d'immersion à l'intérieur d'un
trajet d'une durée de 15 minutes



Annexe E

Tableaux de données cartographiques

Tableaux de données cartographiques

Tableau 1 : Accès dans un rayon ou la durée du trajet est de 15 minutes ou moins en voiture

	Accès	# français langue maternelle	% français langue maternelle	# français parler le plus souvent à la maison	% français parler le plus souvent à la maison
École	Oui	20 799	98,33 %	7 848	98,15 %
	Non	354	1,67 %	148	1,85 %
Diagnostic	Oui	17 691	83,63 %	6 587	82,38 %
	Non	3 462	16,37 %	1 409	17,62 %
Pédiatrie	Oui	17 923	84,73 %	6 782	84,82 %
	Non	3 230	15,27 %	1 214	15,18 %
Santé mentale	Oui	19 759	93,41 %	7 483	93,58 %
	Non	1 394	6,59 %	513	6,42 %
Santé reproductive	Oui	17 494	82,70 %	6 484	81,09 %
	Non	3 959	17,30 %	1 512	18,91 %
Soins primaires	Oui	21 036	99,45 %	7 951	99,44 %
	Non	117	0,55 %	45	0,56 %
Spécialité/autres	Oui	20 422	96,54 %	7 757	97,01 %
	Non	731	3,46 %	239	2,99 %

Tableaux de données cartographiques

Tableau 2 : Accès à 5 km de distance par voiture

	Accès	# français langue maternelle	% français langue maternelle	# français parler le plus souvent à la maison	% français parler le plus souvent à la maison
École	Oui	13 442	63,55 %	4 960	62,03 %
	Non	7 711	36,45 %	3 036	37,97 %
Diagnostic	Oui	8 365	39,55 %	3 091	38,66 %
	Non	12 788	60,45 %	4 905	61,34 %
Pédiatrie	Oui	8 083	38,21 %	2 840	35,52 %
	Non	13 070	61,79 %	5 156	64,48 %
Santé mentale	Oui	12 420	58,72 %	4 582	57,30 %
	Non	8 733	41,28 %	3 414	42,70 %
Santé reproductive	Oui	8 719	41,22 %	3 278	41,00 %
	Non	12 434	58,78 %	4 718	59,00 %
Soins primaires	Oui	19 221	90,87 %	7 205	90,11 %
	Non	1 932	9,13 %	791	9,89 %
Spécialité/autres	Oui	14 502	68,56 %	5 383	67,32 %
	Non	6 651	31,44 %	2 613	32,68 %

Annexe F

Cadre d'évaluation

Cadre d'évaluation

Ligne d'enquête	Documents et données	Consultations	Enquêtes	Critères d'évaluation
Portée des services et clientèles				
Quels types de services sont actuellement offerts en français dans la région de Calgary?	X	X	X	Le nombre et les types de services offerts
Quels services ne sont pas ou peu disponibles en français?	X	X	X	Le nombre et les types de services offerts
Quelle est la répartition géographique de la population francophone dans la région de Calgary?	X			L'emplacement et le nombre de services offerts
Quelle est la répartition démographique (p. ex., ethnicité, etc.) de la région de Calgary?	X	X	X	Le nombre de francophones à Calgary et comment il s'identifie
Quelle est la répartition géographique des écoles francophones et d'immersion de la région?	X			L'emplacement des écoles
Quels sont les besoins prioritaires en services de santé des francophones de la région?		X	X	Perspectives des membres de la communauté

Cadre d'évaluation

Ligne d'enquête	Documents et données	Consultations	Enquêtes	Critères d'évaluation
Accessibilité				
Où se trouvent les services de santé dans la région de Calgary (p. ex. soins primaires, soins aigus, soins continus)?	X			L'emplacement et le nombre de services offerts
Dans quelle mesure les services de santé en français sont-ils accessibles aux francophones?	X	X	X	L'emplacement et le nombre de services offerts Perspectives des membres de la communauté
Quelle est la répartition géographique des professionnel(le)s de la santé parlant français dans la région de Calgary?	X	X	X	L'emplacement des professionnel(le)s
Quelles opportunités peuvent être identifiées pour améliorer l'accès aux services de santé en français dans la région de Calgary?		X	X	Perspectives des membres de la communauté
Quels sont des lieux, en dehors du cadre scolaire, où les francophones de la région se réunissent?		X		Perspectives des membres de la communauté

Cadre d'évaluation

Ligne d'enquête	Documents et données	Consultations	Enquêtes	Critères d'évaluation
Capacité				
Les prestataires de soins de santé de la région ont-ils les compétences et les connaissances nécessaires pour offrir des services en français?		X	X	Perspectives des professionnel(le)s de la santé
Pour ceux qui s'identifient comme parlant français, qu'est-ce qui pourrait les motiver à offrir plus de services en français?		X	X	Perspectives des professionnel(le)s de la santé
Quels sont les obstacles qui empêchent les prestataires de soins de santé d'offrir des services en français?	X	X	X	Perspectives des professionnel(le)s de la santé et analyse des données
Quelles sont des opportunités existantes pour former et/ou recruter davantage des professionnel(le)s francophones?		X	X	Perspectives des professionnel(le)s de la santé

RSA

RÉSEAU SANTÉ ALBERTA

