



# REPENSER LE SCRIPT : L'OUTIL D'ÉVALUATION EN LIGNE DES SERVICES DE SANTÉ DE L'ALBERTA DEVIENT LE CŒUR DE LA RÉPONSE DE LA PROVINCE À LA COVID-19

Innovation et leadership de la fonction  
publique pendant la pandémie de la COVID-19

CATHERINE LATHEM

26 OCTOBRE 2020





## À PROPOS DU FPP

**Bonnes politiques. Meilleur Canada.** Le Forum des politiques publiques (FPP) rassemble différentes parties prenantes au processus d'élaboration des politiques. Il leur offre une tribune pour examiner des questions et apporter de nouveaux points de vue ainsi que de nouvelles idées dans des débats cruciaux sur les politiques. Nous croyons que l'élaboration de bonnes politiques est essentielle à la création d'un Canada meilleur — un pays cohésif, prospère et sûr. Nous y contribuons en :

- Réalisant des recherches sur des questions cruciales;
- Favorisant des dialogues sincères sur des sujets de recherche;
- Célébrant le travail de leaders exceptionnels.

Notre approche, appelée « de l'inclusion à la conclusion », mobilise des interlocuteurs, connus ou non, qui nous aident à tirer des conclusions afin de cerner les obstacles à la réussite et de trouver des pistes de solutions. Le FPP est un organisme de bienfaisance indépendant et non partisan qui compte parmi ses membres différents organismes privés, publics et à but non lucratif.

© 2019, Forum des politiques publiques

1405 - 130, rue Albert

Ottawa, ON, Canada, K1P 5G4

613.238.7858

[ppforum.ca](http://ppforum.ca)

[@ppforumca](https://twitter.com/ppforumca)

REMERCIEMENTS À NOS PARTENAIRES

Canada 

La Wilson Foundation

LAWSON  
FOUNDATION

 Microsoft

## REPENSER LE SCRIPT

### **L'outil d'évaluation en ligne des services de santé de l'Alberta devient le cœur de la réponse de la province à la COVID-19.**

C'était un jeudi après-midi, le 5 mars pour être exact. Les Albertains et Albertaines devaient faire face à une nouvelle réalité : les deux premiers cas déclarés positifs à la COVID-19.

« Vous savez, parfois, on est dans le déni », dit Ammneh Azeim de sa maison d'Edmonton. « On croit que cela ne peut pas arriver ici ».

Une pandémie mondiale est difficile à comprendre pour tout le monde, mais elle a touché Mme Azeim de très près. Sa mère est infirmière à l'hôpital de l'Université de l'Alberta. Son père est médecin à la retraite. Mme Azeim travaille elle-même pour les Services de santé de l'Alberta (SSA). Une première au Canada, les Services de santé de l'Alberta offrent des services de santé intégrés à l'ensemble de la province, qui compte plus de quatre millions d'habitants. Le SSA est une entité centralisée qui fournit à tous les Albertains et Albertaines de l'information sur la santé. Mme Azeim n'est pas infirmière ou médecin comme ses parents, mais plutôt un « gourou technologique » qui dirige l'équipe de l'expérience numérique du SSA.

« J'ai un péché mignon », avoue-t-elle en riant. « J'adore les médias sociaux ».

Ainsi, naturellement, quand ces deux premiers cas ont été annoncés, Mme Azeim a pris son téléphone et a commencé à consulter Twitter. Elle n'a pas aimé ce qu'elle lisait. Tous les gazouillis, les uns après les autres, montraient que les Albertains et Albertaines étaient effrayés et paniqués. Le 811, le numéro du centre d'appels d'information sur la santé du SSA, appelé *Health Link*, était submergé. Les infirmières qui répondaient aux appels étaient débordées et les habitants paniqués restaient en attente pendant des heures pour savoir si les symptômes qu'ils présentaient étaient ceux de la COVID-19.

Face à l'extrême nervosité observée dans les médias sociaux, Mme Azeim s'est posé une seule question : « Que pouvons-nous faire? »

Le travail de Mme Azeim est de concevoir et de construire des solutions numériques pour le SSA. Son équipe crée des solutions en ligne conviviales, axées sur améliorer l'expérience des utilisateurs. Leur but est d'aider les Albertains et Albertaines à se retrouver dans le système de santé. Elle ne sauve peut-être pas des vies, mais elle les rend un peu plus faciles. À ce moment-là, Mme Azeim n'avait aucune idée de l'ampleur du rôle qu'elle allait jouer dans la lutte contre la COVID-19 dans la province.

« Je pense qu'au moment où la COVID-19 a frappé, toute notre équipe était occupée à publier des informations, et je me suis dit, nous devons faire plus ».

« Vous savez, c'est cette réaction instinctive », explique Mme Azeim. « Nous vivons une pandémie, je dois être utile ».

Elle a commencé à faire des recherches 24 heures sur 24. Dimanche, elle a remarqué une technologie utilisée au Royaume-Uni : un outil d'évaluation en ligne de la COVID-19.

« J'ai envoyé un courriel à mon contact à *Health Link* », se souvient-elle. « Je lui ai demandé "... et si nous numérisions certains de vos scripts?" »

Ils étaient loin d'imaginer que ce moment changerait la stratégie de lutte contre la pandémie dans toute la province et deviendrait le cœur de la réponse de l'Alberta à la COVID-19. L'outil d'évaluation avec prise de rendez-vous et résultats en ligne allait attirer l'attention de toute l'Amérique du Nord, et ouvrir la voie à une forme de collaboration qui remettrait durablement en question la façon traditionnelle de faire les choses.

Lundi matin, Mme Azeim a présenté à son équipe l'idée de recenser certaines questions que les infirmières posent aux patients par téléphone pour les mettre dans un outil en ligne. Ainsi, les Albertains et Albertaines pourraient savoir immédiatement, en cliquant sur « oui » ou « non » dans une liste de symptômes, s'ils ont besoin de parler à une infirmière de *Health Link* ou de passer un test de dépistage de la COVID-19.

Kass Rafih, le directeur de Mme Azeim et directeur provincial principal de l'Innovation et des Services numériques, a immédiatement sauté à bord.

« C'était une idée assez simple, mais puissante », se rappelle Rafih. « Si vous avez répondu "oui" à cette question et "non" à une autre, alors peut-être vous devez vous isoler et appeler *Health Link* pour un rendez-vous. Et si vous avez répondu "non" à ces questions, il n'y a plus lieu de s'inquiéter; dormez bien et reposez-vous suffisamment. Ce sont les mêmes avis que nos infirmières de *Health Link* offriraient, mais diffusés aux gens de façon plus accessible ».

L'équipe a alors commencé à créer un « énorme » diagramme à l'aide de l'algorithme du Royaume-Uni. Elle avait deux défis à relever : convaincre l'équipe médicale du SSA et le ministère de la Santé que cet outil pouvait fonctionner, et le manque de temps.

« Vous devez présenter des arguments convaincants quand vous faites quelque chose de nouveau, vous devez prouver que cela est faisable », dit Mme Azeim.

L'équipe devait également prouver qu'elle pouvait développer cet outil en interne. C'était urgent, et se tourner vers un fournisseur externe aurait pris trop de temps. Il fallait faire confiance à l'équipe numérique du SSA. L'équipe s'est réunie et a rapidement développé un prototype. Mardi matin, M. Rafih a donné le feu vert au développement de l'outil d'évaluation.

« Les choses sont allées très vite et c'était incroyable de voir le niveau d'appui et de confiance », se souvient M. Rafih. « C'était tout un parcours. C'était une occasion de livrer un service numérique de première ligne directement aux Albertains, une chance de les protéger et de leurs offrir qu'ils ont besoin pour se protéger et protéger leurs familles ».

L'étape suivante a été la réunion avec Ben Wei, responsable du service informatique et du portail de santé personnel du SSA. L'équipe de M. Wei allait être chargée du codage de l'outil.

Mme Azeim savait qu'il fallait mettre l'outil en service dans les jours suivants. La panique grandissait dans la province et dans le monde entier. L'engagement à lancer ce projet serait énorme. C'est pourquoi elle a approché M. Wei avec une certaine hésitation.

« Nous travaillons sur ce projet », a-t-elle expliqué à M. Wei. « Je ne veux pas trop en rajouter à votre assiette ».

L'équipe de M. Wei, dont le rôle consiste à se focaliser sur la plateforme MyHealth Records du SSA, travaille également en étroite collaboration avec *Health Link* pour fournir du soutien. M. Wei savait à quel point les infirmières de la ligne d'aide travaillaient pour répondre à la demande.

« À un certain moment, la ligne téléphonique du 811 était submergé », affirme M. Wei. « Nous avons continué à mettre à niveau et à ajouter de nouvelles lignes, mais les gens paniquaient tout simplement. Nous n'avions jamais vu cela auparavant ».

M. Wei et son équipe étaient déjà sous pression. Pourtant, il savait que cet outil d'évaluation en ligne, même avec tout le travail que son développement nécessitait, pourrait être la solution que les Albertains et Albertaines cherchaient.

« Je sais que c'est un défi, mais allons-y », a-t-il déclaré à Mme Azeim.

M. Wei savait que le codage devait tenir compte de deux principaux paramètres. L'outil devait être facile à utiliser et disposer d'une assistance technique pour s'assurer de son bon fonctionnement.

« Techniquement, nous devons être prêts », a prévenu M. Wei. « Nous disposons de 12 serveurs pour notre site. Nous n'avons jamais testé cette charge par le passé ».

Il savait qu'il pourrait être désastreux de précipiter la technologie.

« Nous avons vu d'autres organismes lancer des programmes, et les serveurs ont planté. Nous ne voulions pas que la même situation se répète. Nous devons nous assurer que notre infrastructure technique était prête ».

M. Wei et son équipe ont ensuite lancé des tests de performance pour savoir combien de soumissions le serveur pouvait gérer simultanément sans planter. L'objectif était de 20 000 soumissions en 90 secondes.

« Je croisais les doigts pour que cela prenne quelques minutes, puis après avoir cliqué, l'outil s'est arrêté après environ une minute. Je me suis demandé : "à-t-il un problème" », raconte M. Wei en riant.

« Je suis allé à la base de données, et tout y était, en très bon état », ajoute-t-il avec enthousiasme.

M. Wei a su à l'instant que cet outil ferait fureur. Rappelez-vous que la ligne téléphonique *Health Link* était submergée; les Albertains et Albertaines ne trouvaient même pas quelqu'un à qui parler. Maintenant, selon les estimations de M. Wei, si 20 000 personnes faisaient état de leurs symptômes en ligne, en moyenne 1 à 3 % d'entre elles allaient avoir besoin d'un suivi auprès d'une infirmière, réduisant ainsi le nombre d'appels de 20 000 à quelques centaines. Il a su immédiatement que cet outil pouvait changer la lutte contre la COVID-19 en Alberta.

La pression était forte. Ils ne disposaient que de 36 heures pour développer et tester l'outil d'évaluation. Une demande qui serait considérée comme fortement déraisonnable, voire impossible dans les temps « pré-COVID-19 ».

L'équipe a donc travaillé toute la journée et toute la nuit jusqu'à être prête pour le lancement. Elle a consulté la médecin en chef et des leaders de *Health Link* pour formuler les questions d'évaluation.

« Nous ne sommes pas des experts cliniques », admet M. Rafih. « Nous avons suivi leurs conseils, mais nous sommes aussi inspirés des conseils utilisés pour la ligne d'assistance téléphonique infirmière », ajoute-t-il.

« Je me souviens encore de ce jour », dit Mme Azeim avec un rire nerveux. Je peux presque ressentir la sensation qui loge toujours au creux de mon estomac. « C'était fou, je vous le dis ».

C'était le vendredi 13 mars. Le ministre de la Santé de l'Alberta, Tyler Shandro, devait faire l'annonce lors d'une conférence de presse à 15 h 30. M. Rafih, Mme Azeim, M. Wei et leur personnel devaient donner le feu vert au bureau du ministre au plus tard à 15 h. Pour l'équipe numérique du SSA, c'était le grand moment. Le poids de toute une province reposait sur leurs épaules. Cet outil pouvait offrir aux Albertains et Albertaines un moyen de répondre à leurs craintes au sujet de la COVID-19.

Pendant que le temps passait, l'équipe, discrètement dans les coulisses, effectuait démonstration après démonstration avec tous les centres d'évaluation, *Health Link*, le centre de commande d'urgence et la Santé publique pour s'assurer que l'outil fonctionnait correctement. À 11 h, le personnel de la Santé publique a décelé un problème majeur quelques heures avant le lancement.

L'équipe numérique devait réduire la portée de l'outil en supprimant la section d'aiguillage. Mme Azeim avait l'impression d'être « frappée par une tonne de briques », mais elle savait qu'elle ne pouvait pas s'arrêter, l'équipe ne pouvait pas s'arrêter, ils devaient mettre cet outil en marche.

« Une heure plus tard, nous avons travaillé avec le service juridique pour changer le langage utilisé, travaillé avec le service des communications, travaillé avec le service informatique », décrit Mme Azeim.

L'outil présentait des bogues qui devaient également être corrigés. M. Wei les avertissait que son équipe pourrait ne pas avoir le temps de le faire avant le lancement.

Mais Mme Azeim a insisté. « J'ai dit "allons-y les gars, changeons cela", et ils l'ont fait. »

L'équipe du service informatique a corrigé les bogues tout en testant l'outil. Il fonctionnait.

Il était maintenant 13 h 30, à deux heures du lancement. M. Rafih a appelé Mme Azeim pour lui demander s'il pouvait donner le feu vert au bureau du ministre.

## **Le lancement**

« Il m'a demandé êtes-vous confiante? » et je lui ai répondu « oui, je suis assez confiante » », déclare-t-elle en riant. « Et nous l'avons lancé ».

L'équipe s'est installée pour regarder la conférence de presse du ministre. Ils auraient dû se sentir soulagés, mais au lieu de cela, il y avait de la nervosité.

« Vous savez, quand vous êtes si stressé, vous ne l'appréciez pas forcément à ce moment-là. »



« Vous vous dites “Bonne nouvelle! c’est fait!” », explique Mme Azeim.

Toute l’équipe regardait avec un sentiment de fierté.

« C’était un moment simple, mais fort », se souvient M. Rafih. « Lorsque nous avons lancé notre outil, le ministre l’a annoncé sur Twitter et nous avons commencé à être actifs sur Twitter pour dire aux gens d’arrêter d’appeler *Health Link* et qu’ils pouvaient obtenir des réponses à travers l’outil ».

Selon M. Rafih, certaines des réponses ont fait rire l’équipe, comme celle qui disait : « Donald Trump devrait prendre des notes chez vous ». D’autres, en revanche, étaient plus significatives.

« L’un des premiers gazouillis que nous avons reçus disait “Wow, vous êtes géniaux! Cela ne m’a pris que deux minutes et je vais bien dormir ce soir!” », se rappelle M. Rafih en souriant. « Et je me suis dit, c’est tellement valorisant de savoir qu’on aide les gens ».

Il n’y avait pas que les commentaires, il y avait aussi les résultats concrets dont l’équipe a été témoin en quelques heures.

« Les appels téléphoniques ont beaucoup diminué, confirme M. Wei, c’est là que nous avons vu la récompense ».

Alors que l’équipe savourait brièvement son succès, elle a réalisé que son travail était loin d’être terminé. En effet, ce n’était que le début.

« Dès le lancement, de nombreux ministères se sont montrés intéressés, et la Saskatchewan a été la première province à nous contacter », dit M. Rafih. « Nous étions au téléphone avec eux le lendemain matin et nous leur avons donné tout ce que nous avons conçu. Nous leur avons tout simplement tout donné ».

Commençait alors un processus très peu orthodoxe dans le secteur public : partage de code et partage d’outils, sans poser de questions.

« Aucune entente n’a été signée », déclare M. Rafih. « C’était une période extraordinaire, un climat de peur régnait et si vous pouviez faire quelque chose pour aider votre voisin, pourquoi ne le feriez-vous pas? Alors nous leur avons tout donné. Il n’y a pas eu de grande discussion à ce sujet ».

Et M. Rafih affirme que le SSA n’a pas donné que le code à la province de la Saskatchewan.

« Nous leur avons même accordé le temps de notre personnel pour les aider à affiner leur outil afin qu'ils puissent le lancer, ce qui a été fait le lendemain ».

Il n'y avait pas que la Saskatchewan. L'équipe a reçu des demandes notamment de l'Ontario, de la ville de New York, des forces armées canadiennes, de l'Irlande et de la Banque asiatique de développement. Elle a rapidement été sollicitée par d'autres provinces et le gouvernement fédéral. La demande de partage du code était si forte que l'équipe du SSA ne pouvait pas suivre la cadence. Elle a donc décidé de téléverser le code sur GitHub, un dépôt de code en ligne où les codes sont partagés librement avec le public. Selon M. Rafih, il s'agissait d'une décision non conventionnelle, mais sensée.

« C'était un moment de grande fierté de pouvoir aider les gens et de partager quelque chose que nous avons conçu et bâti ici en Alberta », reconnaît-il.

**« L'un des premiers gazouillis que nous avons reçus disait "Wow, vous êtes géniaux! Cela ne m'a pris que deux minutes et je vais bien dormir ce soir!" et je me suis dit que c'est tellement valorisant de savoir qu'on peut aider les gens ».**

**Kass Rafih, directeur général, services en ligne et créatifs, Services de santé de l'Alberta**

C'était un moment de gloire en temps de crise. Des fonctionnaires qui aident d'autres fonctionnaires et partagent des connaissances qui allaient toucher des millions de personnes non seulement au Canada, mais aussi dans le monde entier. Une forme de collaboration qui commençait à se faire remarquer.

---

## Calendrier de l'outil d'évaluation du SSA

**5 mars 2020 - L'Alberta enregistre les deux premiers cas positifs de la COVID-19.**

**8 mars 2020 - Ammneh Azeim, responsable de l'équipe de l'expérience numérique du SSA, découvre l'outil d'évaluation utilisé au Royaume-Uni.**

**9 mars 2020 - Mme Azeim propose à l'équipe du SSA de mettre au point un outil d'évaluation en ligne; l'équipe établit un diagramme en étudiant l'algorithme utilisé au Royaume-Uni.**

**10 mars 2020 - Ben Wei, gestionnaire du service informatique et des services du portail de santé personnel du SSA, et son équipe sont appelés à coder l'outil.**

12 mars 2020 - L'outil et les serveurs du SSA font l'objet de tests de performance rigoureux.

13 mars 2020 - Jour du lancement de l'outil d'évaluation.

8 h - Présentation de l'outil au personnel du centre d'évaluation.

11 h - Les autorités de santé publique de l'Alberta exigent une révision de dernière minute de l'outil.

Midi - L'équipe de M. Wei apporte des changements de dernière minute au code.

13 h 30 - Mme Azeim donne le feu vert définitif pour le lancement.

15 h 30 - Le ministre de la Santé de l'Alberta, Tyler Shandro, annonce le lancement d'un nouvel outil d'évaluation en ligne.

En date du **29 septembre 2020**, l'outil d'évaluation en ligne a été accédé plus de 6 million de fois et a reçu plus de 1,5 million de références vers le dépistage.

## Partager, c'est prendre soin d'autrui

« Je pense que cet exemple nous montre que le partage présente beaucoup d'avantages », déclare Marcia Nelson, experte en politique publique et sous-ministre à la retraite du conseil exécutif du gouvernement de l'Alberta.

Selon Mme Nelson, le partage de l'information entre les provinces ne devrait pas être une mesure extraordinaire en temps de crise, mais plutôt une pratique courante.

« J'ai toujours pensé que s'il y a une bonne idée, nous devons l'accaparer puis l'utiliser. Trouvez les meilleures pratiques et utilisez-les. C'est très frustrant, ajoute-t-elle, que de voir que les gouvernements affichent une certaine arrogance. Ils ne veulent pas être redevables aux autres gouvernements. Chacun veut être maître de son propre destin. Il y a une certaine fierté en jeu. Je pense aussi qu'il s'agit en partie de vieilles habitudes; s'ils n'ont pas l'habitude de coopérer, ils ne le feront pas. Je pense que plus vous prenez l'habitude de communiquer, de partager et de prendre une position ouverte par défaut, plus vous le ferez ».

Mme Nelson, elle-même fonctionnaire en Ontario et en Alberta pendant plus de 30 ans, connaît bien les obstacles auxquels les gouvernements sont confrontés en matière de collaboration, mais cette situation devrait, selon elle, être un moment d'apprentissage crucial.

« Les obstacles sont nombreux. Les professions, les modèles de financement, les organisations de défense des intérêts, la législation et les règlements, ce sont tous des obstacles. Il existe beaucoup d'obstacles qui expliquent pourquoi ces choses ne se font pas ».

« Mais je pense, je l'espère vraiment, que nous pourrions en tirer des leçons et voir les gains d'efficacité qui en ont résulté ».

Le succès de ce déploiement et les avantages directs peuvent s'expliquer en partie par la structure des services de santé de l'Alberta dans son ensemble. Elle est constituée d'une entité unique de soins de santé pour l'ensemble de la province, avec une équipe de direction qui prend les décisions. Un message cohérent est transmis aux quatre millions d'Albertains et d'Albertaines. L'Alberta a été la première province du pays à élaborer un modèle de services de santé intégrés à l'échelle provinciale. La plupart des autres provinces, notamment l'Ontario, travaillent selon une approche échelonnée, avec des unités de santé locales et régionales relevant toutes d'un organisme provincial.

Même si aucune pandémie n'avait jamais frappé auparavant, ce n'était pas la première fois que le SSA agissait en temps de crise. Lorsque l'Alberta a été durement touchée par les inondations en 2013, c'est le SSA qui est passé à l'action. Les équipes du SSA ont transporté par hélicoptère des patients en état critique, construit des hôpitaux de campagne et mobilisé des ressources dans toute la province. Ce sont les aspects positifs qui ressortent des catastrophes naturelles, des soins d'urgence et de la réponse stratégique qui permettent de renforcer la confiance au sein d'une organisation.

« Il y a eu un véritable acte de foi. Ils avaient confiance en nous », affirme M. Rafih. « C'est tout à l'honneur de notre équipe de direction ».

« Si vous aviez essayé de mettre au point un outil comme celui-ci en temps normal, il aurait fait l'objet de tellement de révisions et d'approbations. Il aurait fallu des mois, voire un an, pour pouvoir lancer quelque chose de ce genre ».

« Nous étions en contact direct avec notre médecin hygiéniste principal, lequel était en contact direct avec la médecin hygiéniste en chef de l'Alberta. Nous avons immédiatement eu accès aux plus hautes instances de notre organisation pour pouvoir réaliser ce projet ».

« Cela a beaucoup à voir avec les relations que nous avons pu nouer au fil des ans et la confiance que nous avons pu développer », ajoute-t-il.

Selon Mme Nelson, malgré la confiance, l'outil et la décision de le lancer si rapidement ont comporté des risques. « Que se serait-il passé si vous aviez mis en place cet outil et que quelqu'un l'avait piraté et que les

adresses de tous ceux qui s'y sont connectés étaient devenues accessibles? Il y a des raisons d'être prudent, mais je pense que parfois nous réfléchissons trop ».

Dans ce cas, le risque de ne pas avoir l'outil, et la pression exercée sur les travailleurs de première ligne l'ont emporté sur les risques de lancement de l'outil.

La confiance que l'équipe de direction avait placée en ses développeurs n'a fait que croître à partir de là.

Quelques jours après le lancement de l'outil d'évaluation en ligne, celui-ci a continué à évoluer et à se développer. L'équipe numérique a rapidement réalisé que les Albertains et Albertaines voulaient non seulement avoir un endroit où ils pouvaient vérifier s'ils présentaient effectivement les symptômes de la COVID-19. Ils voulaient aussi savoir ce qu'ils devaient faire en cas de symptômes.

### **Prendre rendez-vous pour passer un test, obtenir des résultats et plus encore**

L'équipe s'est demandé ce qui se passerait si les Albertains et Albertaines pouvaient non seulement évaluer leurs symptômes en ligne, mais également prendre rendez-vous pour passer un test et obtenir leurs résultats grâce à cet outil.

L'équipe, qui a travaillé sans relâche depuis le jour du lancement, a invité TJ Shin, responsable de la présence Web et des services de collaboration du SSA, à se joindre aux réunions. Ils ont envisagé d'embaucher un tiers qui possédait déjà une technologie de prise de rendez-vous en ligne pour l'ajouter au site. C'est alors que M. Shin a levé la main et a proposé : « et si nous développions cette technologie nous-mêmes? »

« Il m'a envoyé un message et a envoyé un message à M. Rafih », se souvient Mme Azeim. « Il demandait pourquoi nous irions chercher un outil tiers qui n'offre probablement pas une expérience utilisateur exceptionnelle, sur lequel nous n'aurons pas le contrôle et que nous ne pourrions pas adapter aux besoins des centres d'évaluation. Et nous avons pensé qu'il avait tout à fait raison. »

La confiance en M. Shin et son équipe a fait avancer les choses plus rapidement. En un mois, le système de prise de rendez-vous en ligne était opérationnel.

« C'était la bonne décision », affirme M. Shin. « En ce qui concerne la pérennité de l'outil, j'ai pensé que cela aurait beaucoup de sens de le développer en interne si nous avions les bonnes personnes et la bonne infrastructure pour le soutenir ».

Le SSA avait maintenant tout le système à sa disposition. Entre le centre d'appel de *Health Link*, la programmation des centres d'évaluation, l'évaluation et la prise de rendez-vous en ligne, le SSA pouvait utiliser la technologie pour soutenir le traçage de contacts et pour collecter des analyses.

Au cours des six mois qui ont suivi son lancement, l'outil a connu plus d'une douzaine d'itérations, avec des améliorations et l'ajout de nouvelles fonctionnalités.

« Nous sommes en mesure de répondre en permanence aux besoins et de travailler avec le gouvernement et le SSA à mesure que la situation continue d'évoluer », explique M. Shin.

Depuis lors, le SSA a ajouté un autre outil. Les Albertains peuvent désormais choisir de recevoir un message texte (SMS) ou un appel automatisé les informant des résultats de leur test de dépistage de la COVID-19. L'objectif est de recevoir les résultats dans un délai de 24 à 72 heures. Cela enlève beaucoup de pression sur les travailleurs de première ligne. Cet outil qui n'était autrefois qu'une idée et un « acte de foi » est maintenant considéré comme le cœur de la stratégie albertaine dans la lutte contre la pandémie de la COVID-19.

« Plus de 97 % des utilisateurs choisissent l'option SMS, environ 1,7 % choisissent les appels automatisés et moins de 1 % demandent qu'un humain les rappelle », explique M. Wei. « Quand on parle d'un humain qui les rappelle, on parle des ressources de *Health Link*. Cela a permis de réduire la pression sur le personnel de première ligne. »

Si certaines provinces ont essayé de suivre l'exemple de l'Alberta, peu ont agi aussi rapidement et efficacement qu'elle. L'Alberta reste à la pointe de l'utilisation de la technologie pour lutter contre la COVID-19.

« Je pense que cela devrait être un avertissement aux gouvernements », remarque Mme Nelson. « Parfois, il faut juste compter sur son propre personnel. Vous ne pouvez pas tout sous-traiter. Il est essentiel que les gouvernements s'assurent qu'ils disposent des capacités actuelles dans les domaines critiques de gestion. De tout, des technologies de l'information aux finances en passant par le soutien clinique et la politique, car il faut disposer de ces capacités pour collaborer efficacement avec les fournisseurs, les groupes de réflexion et les autres partenaires du secteur privé. »

Selon Mme Nelson, tous les gouvernements doivent examiner la réponse de l'Alberta à la COVID-19 et comprendre comment ce qu'elle appelle ce « petit moment » est devenu une classe de maître dans la mise en œuvre de mesures sanitaires et la réponse aux situations d'urgence.

« Parfois, pour aller vite, il suffit de faire confiance, de prendre des risques et de compter sur son propre personnel. Je pense que nous pouvons tous en tirer une leçon ».

Cette leçon venait avec un prix pour l'équipe du SSA. Elle a passé des nuits blanches et travaillé des heures supplémentaires, vécu des déceptions et des célébrations. Toutefois, en fin de compte, tous conviennent que leur travail a été reconnu et valorisé.

« Je considère les membres de mon équipe comme des penseurs critiques », déclare Mme Azeim avec assurance. « Ce sont des personnes qui s'attaquent réellement à des problèmes complexes et trouvent des solutions simples. C'est le critère numéro un pour être embauché dans cette équipe et celui dont nous sommes fiers. Pour l'équipe, la complexité est donc une seconde nature. »

« Nous sommes heureux », ajoute-t-elle. « Nous continuons à travailler jour et nuit et faisons beaucoup d'heures supplémentaires, mais cela aide l'équipe à se rappeler constamment l'influence que nous avons, et nous en sommes fort reconnaissants. »

La COVID-19 poursuit son avancée, tout comme l'équipe numérique. M. Rafih déclare qu'elle s'est agrandie et qu'elle a maintenant une structure et un objectif plus précis.

« Nous disposons maintenant d'un comité directeur avec une forte représentation clinique. Nous recueillons régulièrement la rétroaction des Albertains et Albertaines. Nous recevons la rétroaction du gouvernement. Nous recevons la rétroaction de nos centres d'évaluation qui effectuent les tests. Nous recevons la rétroaction des pharmacies qui effectuent les tests. Nous élargissons l'outil et le développons sur la base de la rétroaction directe des gens », déclare M. Rafih. « C'est le cœur de notre réponse à la COVID-19. Cet outil a été au cœur de la réponse du SSA et du gouvernement de l'Alberta à la COVID-19. La COVID-19 est une maladie terrible, c'est la pire situation que j'aie jamais connue. Mais je suis également très fier de dire que mon équipe et moi avons pu nous lever et changer le cours des choses. »

