

La VOIX

OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE

Message du président de l'Hôpital Saint-Boniface et l'associé (Services en langue française) à la présidente directrice-générale de l'ORSW.

L'Office régional de la santé de Winnipeg a été désigné bilingue en 1998 et a soumis son premier plan des Services en langue française (SLF) en 2001. Une des recommandations a été l'embauche d'une coordonnatrice pour assurer l'élaboration et la mise en œuvre des 5 politiques régionales. Ces dernières ont été publiées en 2004-2005 et portaient sur la désignation de postes bilingues, le recrutement, les communications et la traduction.

Jusqu'en 2006 les SLF fonctionnaient avec une seule employée qui a réussi à établir une fondation solide pour favoriser le développement futur du programme. Depuis, le service est passé de 1 à 3 employés. L'ajout de ces derniers a permis de développer le programme de traduction et plus de 20 possibilités de formation différentes. Les SLF ont mis sur pied des campagnes de sensibilisation auprès des employés ainsi que des processus pour identifier les objectifs parmi la vingtaine d'établissements désignés bilingues. Un travail énorme a été accompli pour veiller à ce que la région et ses 28 000 employés respectent les politiques des SLF.



Grâce à cette base solide et l'expérience que nous avons vécue, notre plan stratégique actuel peut plutôt mettre l'accent sur des activités externes. Nous avons donc créé des projets qui ciblent les aînés et les étudiants au niveau universitaire. En plus, nous recrutons plus d'immigrants franco-africains.

Ces nouveaux employés contribuent à la réalisation de notre mandat de fournir des services de qualité en français. Cependant, l'ORSW doit assurer une meilleure intégration des employés dont la culture est différente de la nôtre. Les SLF ont mis sur pied, en partenariat avec le Consortium national de formation en santé, une série d'ateliers sur la diversité culturelle pour aider les employés et les gestionnaires à mieux comprendre comment la culture influence notre fonctionnement et notre perspective de la santé. Voir l'article qui suit.

Les SLF ont maintenant 14 ans; nous sommes en adolescence. Comme tout adolescent, nous voulons explorer de nouvelles idées; notre identité et notre potentiel se développent davantage; et même si nous ne savons pas toujours quelle est la meilleure décision à prendre, nous évoluons. Une chose est certaine : tout ce que nous faisons a pour but ultime l'amélioration des services en français.

Dr Michel Tétrault

Président-directeur général de l'Hôpital Saint-Boniface



Winnipeg Regional
Health Authority
Caring for Health

Office régional de la
santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé



Compétences culturelles



Le Manitoba, surtout Winnipeg, accueille de plus en plus d'immigrants franco-africains. Ils deviennent nos clients, nos collègues, nos amis. Nous nous réjouissons de la diversité qu'ils apportent à notre ville. Nous en profitons tant au niveau personnel qu'au niveau culturel.

Mais, nous avons des façons différentes de communiquer, d'agir et de réagir, de voir le monde, d'interpréter le pouvoir, et de définir la santé. Ces différences sont le résultat des valeurs transmises par notre culture, et notre culture est le résultat de notre vécu et nos expériences.

La culture africaine valorise le respect, l'obéissance aux supérieurs, et le bien-être de la collectivité avant tout. Lorsqu'ils se trouvent dans une société où l'indépendance et le droit des individus sont valorisés, les immigrants nous semblent timides et très réticents à poser des questions. Cela, parmi d'autres éléments a un impact sur la relation entre le fournisseur de soins et son client; entre collègues; et entre un patron et son employé.

Au cours de la dernière année, les Services en langue française ont organisé une série d'ateliers sur les compétences culturelles. Offerts aux employés de nos sites désignés bilingues ayant des clients franco-africains, le but des ateliers est de les sensibiliser aux différents aspects de nos cultures. Avec ces nouvelles compétences et connaissances, les employés peuvent mieux servir leurs clients, ou mieux apprécier les styles différents de travail chez leurs collègues franco-africains.

Animés par Mamadou Ka, du Consortium national de formation en français, ces ateliers connaissent un grand succès. Voici quelques commentaires des participants :

"So happy this is happening as I feel my nursing practice has not been culturally competent at times."

"Most of us in the dominant culture really have no idea of cultural differences."

"Mamadou was able to address a number of things we have encountered."

"The timing was perfect as we are in the process of figuring out how to improve some of our education sessions (to be more relevant for Franco-African staff)."

Ces ateliers font effet boule de neige et d'autres services dans la région commencent à en offrir à leurs employés. (*Quelques ateliers ont été offerts en anglais pour ne pas exclure les employés anglophones qui ont des collègues franco-africains.*)

En vedette

Karen Popoff travaille comme infirmière de santé publique (ISP) depuis 5 ans. Le rôle de l'ISP vise à réduire les inégalités entre les populations et à favoriser une approche holistique aux soins de santé. Pour Karen, une journée typique comprend la rencontre avec de nouvelles mères afin de promouvoir la santé maternelle, infantile et familiale. Elle se sent privilégiée de travailler avec ses clients, leurs familles et la communauté. Elle rencontre continuellement de nouveaux gens et chaque jour lui présente des défis intéressants. Les responsabilités de l'ISP peuvent aussi inclure l'éducation, l'aide aux troubles d'allaitement, la prestation de programmes d'immunisation et la gestion des maladies transmissibles.



Karen a appris le français quand elle était jeune enfant mais sa capacité de communiquer a diminué après qu'elle a déménagé dans une communauté anglophone et a fréquenté une école anglaise. Travailler à Saint-Boniface lui a permis de réanimer son français. Elle a suivi plusieurs cours par l'entremise de l'ORSW et elle apprécie l'occasion de parler avec ses collègues et ses clients francophones, surtout les nouveaux arrivants. Au début c'était un grand défi mais elle a senti sa confiance revenir. Karen reconnaît le soulagement que ses clients ressentent de pouvoir communiquer dans leur langue préférée.

Mariée depuis 20 ans et mère de deux enfants (16 et 20 ans), Karen a vraiment trouvée la bonne profession pour elle. Elle est passionnée par son travail. Karen passe ses moments libres avec sa famille et ses amis. Elle aime jardiner, faire des promenades et aller au chalet.



Les cliniques express

Les cliniques express ont vu le jour en 2012 pour que la population puisse recevoir des soins de santé plus facilement et plus rapidement. Les cliniques express servent des clients avec ou sans rendez-vous en vue de diagnostiquer et de traiter des problèmes de santé mineurs (p. ex. plaies mineures, infections urinaires et grippe). Une liste plus détaillée des maux qui peuvent être traités se trouve à <http://www.lessoinsvoulus.ca/cliniques-express>

Les soins sont offerts par des infirmières praticiennes et des infirmières autorisées. Bien que les cliniques acceptent beaucoup de clients qui n'ont pas de fournisseur de soins primaires, le but demeure que tous les Manitobains et Manitobaines qui le veulent aient un médecin de famille. Les cliniques express ajoutent à ces soins et allègent le recours aux services d'urgence quand le fournisseur de soins régulier n'est pas disponible. Pour que votre dossier médical demeure à jour, les renseignements au sujet de votre visite à une clinique express sont communiqués à votre fournisseur de soins habituel.

Les cliniques express sont ouvertes le jour, le soir et les fins de semaine. Les heures d'ouverture peuvent varier alors il vaut mieux téléphoner avant de se présenter. À Winnipeg, une clinique express offrant un service bilingue se situe au 17, chemin St. Mary's (204-940-4332). L'ouverture d'une autre clinique bilingue au 620, rue Dakota est prévue pour janvier 2015. La troisième clinique express urbaine se situe au 363, rue McGregor. (204-940-1963)

Vocabulaire avec Inox



advocacy = la défense des intérêts
blood clot = un caillot de sang
dementia = la démence
hot flash = une bouffée de chaleur
podiatrist = un podologue
eye drops = gouttes ophtalmiques
groin = l'aîne
stress testing = les épreuves d'effort

Formation en français

Les employés de la Région sanitaire de Winnipeg ont accès à toute une gamme de programmes d'apprentissage ou d'amélioration du français.

En plus de deux programmes de soir, les employés peuvent assister aux ateliers de jour, spécifiques à leur travail. En voici quelques exemples : Entrevues cliniques en français, Enrichissement du vocabulaire

médical, Offre active avec aisance, ainsi que des capsules grammaticales traitant de plus de 15 thèmes .

Depuis 2007 les Services en langue française (FLS) a mis sur pied 25 nouvelles options de formation. Tout récemment les SLF offrent des séances de tutorat aux employés nouvellement engagés dans des postes bilingues.

Tout cela se fait en partenariat avec l'Université de Saint-Boniface, avec un appui financier de Santé en français et le Consortium national de formation en français.

Prochain numéro : Printemps 2015

À l'avenir La VOIX sera **uniquement** distribué en format électronique. Veuillez nous faire part de votre adresse courriel pour recevoir ce bulletin à l'avenir. Aimeriez vous recevoir une version en anglais? Avez-vous un mot à proposer à Inox? :

flsfeedback-retroactionSLF@sbgh.mb.ca

Saviez-vous que ...

- ◆ les objectifs des Services en langue française jusqu'en 2018 se trouvent sur le site Web de l'ORSW :
<http://www.wrha.mb.ca/about/fls/index-f.php>
- ◆ les résultats de notre sondage communautaire sur la satisfaction se trouvent à la même adresse!

Sites et programmes offrant un service en français

- ◆ Hôpital Saint-Boniface
- ◆ Actionmarguerite
- ◆ Centre de santé
- ◆ Centre Youville
- ◆ St. Amant
- ◆ Hôpital pour enfants
- ◆ Centre de traitement des adolescents et adolescentes
- ◆ Sara Riel
- ◆ Centre d'accès aux soins à long terme
- ◆ Centre de santé du sein
- ◆ Centre de naissance
- ◆ Centre d'intervention d'urgence en santé mentale
- ◆ Centre de soins oculaires Buhler
- ◆ Health Links - Info Santé
- ◆ Clinique express - Saint-Boniface
- ◆ Programme de santé publique
- ◆ Programme de soins à domicile
- ◆ Programme de santé mentale communautaire
- ◆ Programme de soins palliatifs

Pour une liste plus détaillée, consultez notre site Web : <http://www.wrha.mb.ca/about/fls/index-f.php>

votre carrière a-t-elle besoin d'un coup de pouce?

Winnipeg Regional Health Authority / Office régional de la santé de Winnipeg
Caring for Health / À l'écoute de notre santé

wrha.mb.ca/fr/careers