



# TROUVER NOTRE CHEMIN DANS UN NOUVEAU SYSTÈME DE SANTÉ

## Parcours de soins pour un-e enfant malade

Mariam et Ismaël\* sont arrivés à Winnipeg en novembre 2023 avec leurs deux jeunes enfants. Ayant un niveau d'anglais de base, ils s'inquiètent beaucoup de la disponibilité des services de santé en français.

### 1 Leur fille de 6 ans tombe malade.

Ils se demandent :

- Quelle est la procédure à suivre ?
- Y aura-t-il des services en français ?
- Si non, comment pourrions-nous expliquer ce qui ne va pas ?

On ne savait pas si on pouvait aller à l'hôpital avec elle parce qu'on n'avait pas de carte de santé, et surtout parce qu'il y avait la barrière de la langue.  
- Mariam

### 2 Ils appellent au numéro Health Links - Info Santé.

Ils se souviennent que l'Accueil francophone leur a donné ce numéro. *Ils appellent et choisissent la ligne en français.*

Après 15 minutes d'attente, une infirmière francophone leur répond et discute avec eux des symptômes de l'enfant :

- Plus de 40 degrés de fièvre
- État qui perdure depuis plusieurs jours

Celle-ci les invite à se rendre à l'urgence.

### 3

### À l'urgence, l'enfant reçoit des soins sans frais.

Comme ils ont déjà effectué les demandes pour obtenir leurs cartes d'assurance santé, ils n'ont aucun frais à déboursier pour recevoir des soins à l'urgence.

### 5 Ils rencontrent un médecin qui ne parle pas français.

Ils ont alors communiqué en utilisant *Google Traductions* et avec « des gestes, quelques mots en anglais par-ci, par-là. »

### 4 La communication devient difficile.

Dès leur arrivée à l'hôpital, on remarque leurs difficultés à s'exprimer en anglais.

*Le personnel hospitalier aurait alors dû leur proposer de faire appel à un interprète.*

### 6 L'enfant reçoit des soins de qualité.

À l'hôpital, même s'il n'y a pas de médecin francophone de disponible, « on s'occupe toujours de toi. »

On l'a vraiment pris en charge, ils ont fait toutes les analyses, ils l'ont soigné. On a passé du temps, la fièvre est tombée et on nous a libéré.  
- Ismaël

### 7 Les parents ont pris les bonnes décisions.

Quelques jours plus tard, lorsque l'enfant est bien guéri, les parents considèrent qu'ils ont bien agité :

- appeler Health Links - Info Santé
- se rendre à l'urgence.

### 8 La prochaine fois, ils demanderont à se faire servir en français.

La santé c'est important, et les personnes ont le droit de bien comprendre ce qu'elles veulent savoir.

- Mariam

Peut-être qu'un jour, j'irai faire une demande d'emploi pour servir d'interprète francophone aux infirmiers, patients et immigrants!

- Ismaël

**N'ayez pas peur de demander des services en français!**

Des services d'interprétation sont disponibles dans les centres de soins de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW).



Financé par :

Funded by:



Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees and Citizenship Canada

\*Noms fictifs. Ce parcours de soins a été élaboré sur la base de récits expérimentiels de personnes immigrantes francophones au Manitoba.