

# Notre langue: votre santé

Une mise à jour sur le progrès de l'ORSW  
quant aux services en langue française

février 2020



Winnipeg Regional Health Authority  
Office régional de la santé de Winnipeg

Bonjour  
Hello



## Un message de Joel Lafond, directeur régional de services en langue française

**Bonjour,**

C'est avec fierté que je vous souhaite la bienvenue aux services en langue française de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW)!

Ma vision des services en français porte essentiellement sur la vitalité de la population francophone. J'associe directement le développement des communautés francophones avec les services adaptés à leurs besoins que leur offrent activement le gouvernement et ses institutions telles que l'ORSW. En outre, les services en langue française de l'ORSW s'engagent à répondre aux besoins de la communauté francophone de Winnipeg et à faire en sorte que nous offrons le meilleur service de qualité et les meilleurs soins possibles.



Chaque jour, d'un bout à l'autre de la région, les employés bilingues de l'ORSW fournissent des services et du soutien aux clients, aux patients ainsi qu'aux résidents et à leurs familles. Les principes d'une offre active doivent être respectés pour garantir des services en français manifestes, facilement disponibles, publicisés, accessibles et de qualité comparable à celle des services en anglais. Réfléter la présence des deux langues officielles est essentiel à la culture et au caractère de notre région, que ce soit par les renseignements importants destinés aux patients, le matériel éducatif, les formulaires de consentement, les sites web, la publicité, la signalisation ou la reconnaissance des donateurs.

D'ailleurs, l'un de mes rôles consiste à travailler de concert avec les établissements, programmes, services et organismes

communautaires de l'ORSW afin d'améliorer la prestation des services en français. Dès ma nomination, j'ai exprimé ma détermination de tenir compte des francophones comme clientèle particulière à travers la région. Il est primordial que la population francophone de Winnipeg ait accès à une panoplie de services de santé et de services sociaux dans les deux langues officielles pour qu'elle puisse vivre, grandir et se développer en français.

Jusqu'à ce jour, plus de 30 établissements, programmes, services et organismes communautaires ont été désignés bilingues ou francophones. Ces efforts ont aussi été appuyés par une communauté qui se sent de plus en plus libre de demander des services de santé en français et par un plus grand nombre de professionnels de la santé qui font leurs études en français. Cette réflexion ne peut qu'inciter un regard vers le futur et la route qu'il reste encore à parcourir. C'est une occasion de bâtir un tremplin vers les stratégies d'avenir. Nous pensons, par exemple, au travail à faire pour l'identification du personnel bilingue afin de maximiser l'offre de services en français à la clientèle d'expression française, à l'implication de l'ORSW dans le projet pilote du programme de reconnaissance d'Agrément Canada de la norme HSO sur l'accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles, à l'exercice d'évaluation des plans de services en langue française, aux collaborations partenariales avec Santé en français et les autres régions sanitaires de la province.



Ce qui nous semble normal aujourd'hui en matière de langues officielles ne l'était pas en 1999. Vingt ans plus tard, il faut admettre que beaucoup de progrès ont été accomplis. Nous avons certes progressé. Est-ce à dire que nous sommes parvenus à une égalité réelle? Non. Il reste encore du chemin à parcourir. Bien qu'il reste encore des défis à relever, nos succès passés nous donnent les plus grands espoirs pour l'avenir notamment avec l'introduction de Shared Health – Soins communs et du Plan provincial des services cliniques et préventifs pour le Manitoba dont les francophones y figurent. Je suis convaincu que nous allons pouvoir davantage améliorer l'offre de services en français pour tous les francophones de la ville de Winnipeg et de la province du Manitoba. Améliorer l'expérience du patient, un des objectifs de l'ORSW, suppose de garantir le meilleur service en français dans la mesure du possible. Nous sommes fermement engagés à cet objectif et appuyons fortement les initiatives novatrices qui favorisent les services en langue française.

Nous avons fait tout un bout de chemin et, ensemble, nous irons plus loin.

**Joel Lafond**

*Directeur régional de services en langue française, ORSW*

## Une nouvelle ressource pour les patients francophones arrivera bientôt

L'ORSW dévoilera une nouvelle ressource en début d'année 2020 qui aidera aux patients, clients et résidents de la région sanitaire de Winnipeg à naviguer le système de santé, en français.

Cette ressource, conçue entièrement en français, démontre aux patients, clients et résidents comment accéder aux services de santé offerts à Winnipeg, y inclut les services d'urgence, les soins d'urgence mineure, les soins primaires, les soins de santé mentale, les soins à domicile, et les soins de longue durée.



Elle explique aussi ce à quoi les patients francophones peuvent s'attendre en cas d'hospitalisation. De plus, elle présente au public francophone des options pour mieux répondre à leurs besoins, tels que le service d'interprète de l'ORSW, le bureau des services en langue française de l'ORSW, et le service des relations avec les patients.

La ressource sera disponible au public et à n'importe quel pourvoyeur de service qui aimerait promouvoir les services de santé en français.

## Nouvelle formation sur l'offre active de services en français bien reçu

Depuis les six derniers mois, des centaines d'employés de l'ORSW ont complété un nouveau module de formation sur l'offre active de services en langue française. Le module a été introduit le 16 juillet 2019, et par le 31 décembre, un total de 761 employés l'avait complété dont 702 en anglais et 59 en français.

Afin de soutenir le personnel dans la mise en œuvre de l'offre active, les services en langue française de l'ORSW en partenariat avec le Secrétariat aux affaires francophones, Santé en français et les autres Offices régionaux de la santé, ont mis au point un module de formation sur l'offre active de services en langue française, offerts dans les deux langues officielles par l'intermédiaire de la plateforme en ligne intitulée *Shared Health Learning Management System* (LMS).

Cette formation est obligatoire pour les employés occupant des postes désignés bilingues, les employés des sites, programmes, services et agences désignés bilingues ou francophones et facultatifs pour tous les autres employés de la Région sanitaire de Winnipeg. Cependant, il est fortement recommandé que tous les employés régionaux suivent la formation sur l'offre active de services en langue française afin de mieux servir les clients, patients et résidents francophones et de respecter les exigences législatives. De plus, à partir du 16 mars 2020, cette formation deviendra obligatoire pour tous les nouveaux employés de la région.





Les employés occupant des postes désignés bilingues et les employés des sites, programmes, services et agences désignés bilingues ou francophones ont dû compléter la formation sur l'offre active de services en langue française par le 31 décembre 2019.

## Forum annuel de leadership des services en langue française de l'ORSW

Le premier forum annuel de leadership des services en français de la région sanitaire de Winnipeg a eu lieu le 18 décembre 2019 à l'Hôpital Saint-Boniface et a réuni plus de 45 participants dont la grande majorité des gestionnaires. Le forum était un premier en son genre pour le service en langue française de l'ORSW et visait à innover, à intégrer et à motiver les dirigeants régionaux à réfléchir librement et de façon non conventionnelle aux services en langue française de la région.



L'objectif du forum était de réfléchir sur l'amélioration de la qualité des soins pour les francophones et d'optimiser la performance générale du système de santé avec l'introduction du Plan de services cliniques et préventifs du Manitoba, en particulier le chapitre sur les soins en français. À cet égard, la prestation de services de santé en français a une influence positive sur la qualité et la sécurité des soins, ce qui permet au système de réaliser des gains d'efficacité et d'efficacité. C'est pourquoi l'accent a été mis sur la mise au point de la prestation de services de santé en français comme résultat final, surtout dans les régions désignées bilingues.



La majeure partie du Forum annuel de leadership des services en langue française a été consacrée à fournir un espace pour que les participants discutent les questions relatives aux programmes et services, à la recherche et aux domaines de collaboration. Cet événement historique était la première étape d'un engagement continu envers le bien-être de la population francophone de Winnipeg et du Manitoba.

L'engagement avec les parties prenantes est vital pour le travail en cours du département des services en langue française de l'ORSW. À cette fin, les commentaires reçus pendant le forum ont été saisis et partagés au sein du département des services en langue française pour éclairer l'élaboration et les améliorations des politiques, des programmes et des services offerts.

Tirant les leçons de ce forum, l'ORSW continuera de s'engager à l'échelle régionale et provinciale avec des partenaires internes et externes. L'engagement se poursuivra avec d'autres Offices régionaux de la santé afin d'assurer une approche provinciale normalisée et standardisée. La collaboration au niveau communautaire sera également priorisée pour s'assurer que les francophones connaissent et ont accès aux soutiens en français dont ils ont besoin tout au long de leur vie.

Le Forum annuel de leadership des services en langue française – qui aura lieu encore l'année prochaine – n'aurait pas été possible sans la contribution de nos bénévoles, de notre personnel et de nos participants dévoués. Un grand merci à tous ceux qui ont contribué à rendre cette journée possible!

## Rachel Ferguson, nouvelle responsable exécutive des services en langue française de l'ORSW



Depuis le 30 septembre 2019, Mme Rachel Ferguson (née Manaire), PDG de l'Hôpital général Victoria, a été nommée la nouvelle responsable exécutive des services en langue française de l'ORSW. Elle remplace Lori Lamont, vice-présidente des soins infirmiers et de la santé et chef de l'exploitation par intérim, qui a pris sa retraite le 27 septembre 2019 suite à au-delà de 30 années dans le système de santé.

Mme Ferguson est une chef d'opération innovante et très motivée, bilingue, centrée sur le patient, avec plus de 10 ans d'expérience dans la haute direction. Son domaine d'expertise est la performance financière des soins de santé, la planification et les mises en œuvre opérationnelles, la planification stratégique et le déploiement de stratégies. De plus, Mme Ferguson possède une vaste expérience de la direction de systèmes intégrés des soins de santé et services sociaux. Mme Ferguson est comptable professionnelle agréée (CPA) et détient le titre de comptable en management accrédité (CMA). Souhaitons la bienvenue à Rachel Ferguson!

## Hôpital Saint-Boniface obtient une note de passage de Agrément Canada

Les hauts responsables de l'Hôpital Saint-Boniface se sont engagés dans un projet pilote pour mieux assurer l'accès aux services de santé en français afin de « refléter un milieu qui respecte notre héritage d'un lieu inclusif et accueillant pour tous ».



**AGRÉMENT  
CANADA**

Le 31 octobre 2019, Agrément Canada a visité l'Hôpital Saint-Boniface pour évaluer l'établissement contre la nouvelle norme HSO (Organisation de normes en santé) intitulé Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles. Agrément Canada est un organisme sans but lucratif engagé à travailler avec des patients, des responsables des politiques et le public pour améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux pour tous.



La norme s'applique, de manière volontaire, aux organismes de services de santé et de services sociaux dans l'ensemble du Canada. Elle vise à améliorer et à promouvoir l'accès aux services de santé et aux services sociaux dans les deux langues officielles. Cette norme précise les exigences pour les organismes de services de santé et de services sociaux afin de favoriser l'accès à des services de santé et des services sociaux sécuritaires dans la langue préférée ou requise de l'utilisateur. Cette norme a été commandée par Société Santé en français et financée par le gouvernement du Canada (Santé Canada).

Les normes, les critères et les conseils sont regroupés en cinq sections :

- Établissement de l'offre active de services
- Recherche clinique
- Gouvernance et leadership
- Main-d'œuvre
- Assurance de la qualité

De manière volontaire, la haute direction de l'Hôpital Saint-Boniface désire obtenir une accréditation qui certifie la capacité de l'établissement de soins de fournir des services de santé et des services sociaux dans les deux langues officielles. Suite à la visite d'Agrément Canada, l'Hôpital Saint-Boniface a obtenu une note de passage. Pour chacun des domaines, Agrément Canada a souligné les points forts et les points faibles et a fait des recommandations. De façon générale, Agrément Canada a recommandé d'inclure davantage les patients dans les processus de l'offre active des services et dans le suivi qualité. De ce fait, cette initiative positionne l'Hôpital Saint-Boniface dans un processus d'amélioration de la qualité pour l'accès aux services en français. De plus, ce projet pilote permettra d'établir un état des lieux et un point de référence en termes de service en langue française pour la région sanitaire de Winnipeg par rapport aux services en langue française. Finalement, les résultats du pilote informeront le prochain plan pluriannuel des services en langue française de l'Hôpital Saint-Boniface et de l'ORSW.



Bravo à l'équipe de l'Hôpital Saint-Boniface!

## Faits saillants du dernier rapport annuel des services en langue française de l'ORSW

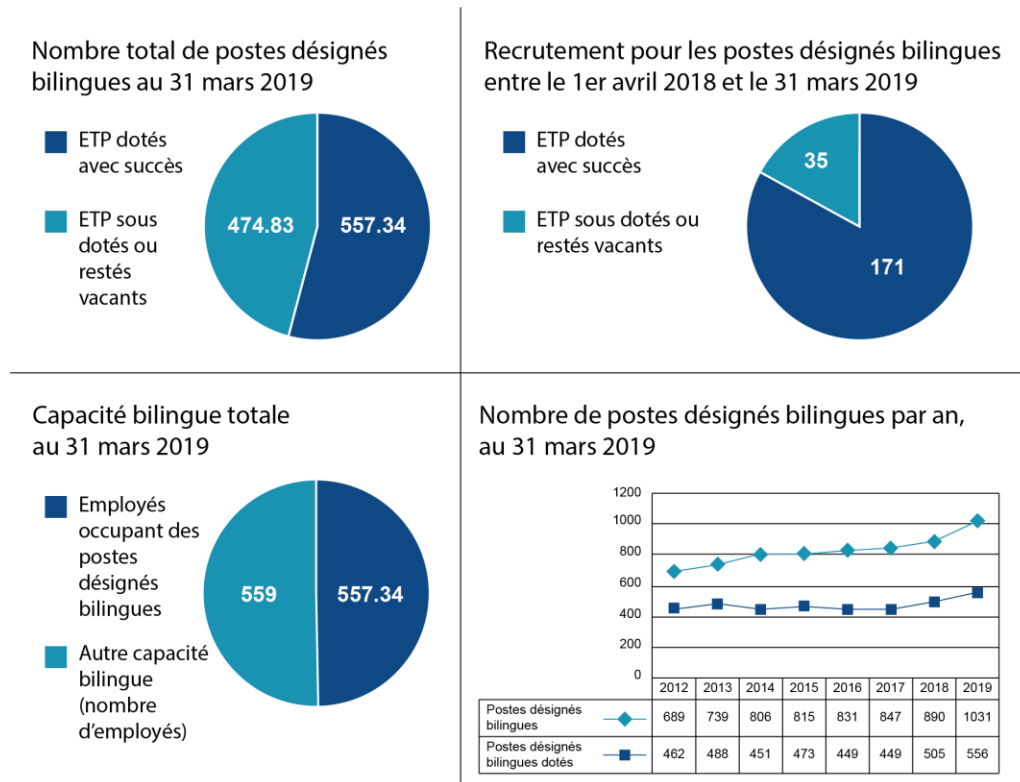
Les services en langue française de l'ORSW ont pour mandat d'aider l'ORSW à promouvoir et à fournir des services de santé en français, conformément à ses propres politiques sur le sujet, aux politiques sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba et aux règlements établis en vertu de la législation régissant les offices régionaux de la santé du Manitoba.

Chaque jour, d'un bout à l'autre de la région, les employés bilingues de l'ORSW fournissent des services et du soutien aux clients, aux patients ainsi qu'aux résidents et à leurs familles. Les principes d'une offre active doivent être respectés pour garantir des services en français manifestes, facilement disponibles, publicisés, accessibles et de qualité comparable à celle des services en anglais. Refléter la présence des deux langues officielles est essentiel à la culture et au caractère de notre région, que ce soit par les renseignements importants destinés aux patients, le matériel éducatif, les formulaires de consentement, les sites Web, la publicité, la signalisation ou la reconnaissance des donateurs.

Ce sont les organismes de santé mentale et de services sociaux, tel que le Manitoba Adolescent Treatment Centre, qui ont déclaré le plus grand nombre de postes désignés bilingues dotés (83 %), suivis de près par l'administration centrale de l'ORSW (79 %). À l'autre extrémité du spectre, les

établissements de soins de courte durée, comme l'Hôpital Saint-Boniface, l'Hôpital général Victoria et l'Hôpital pour enfants de Winnipeg, ont déclaré le nombre le plus faible (35 %).

## Résultats de recrutement :



Tous les tests linguistiques – parole, écoute, lecture et écriture – sont effectués à l'interne, et les services en langue française de l'ORSW offrent occasionnellement un soutien à d'autres organismes, comme Saint-Amant, le Centre de santé Saint-Boniface, la Faculté de médecine familiale de l'Université du Manitoba et Southern Health-Santé Sud.

En raison d'une sensibilisation accrue, les gestionnaires sont de plus en plus enclins à faire passer des tests avant que le poste ne soit offert. On note également une augmentation du nombre de fois où un ou plusieurs candidats sont testés avant la tenue d'entrevues, ce qui permet d'éliminer ces derniers si la composante «bilinguisme » n'est pas remplie.

### Traductions :

- Depuis 2003, plus de 2,1 millions de mots ont été traduits, ce qui représente près de 3 500 documents.

### Formation :

- Les services en langue française disposent aussi d'un centre de ressources complet, qui comprend l'accès aux deux systèmes les plus performants d'apprentissage individuel. Cinq employés ont activement suivi une formation linguistique grâce à ces programmes. De plus, le site intranet des services en langue française contient des liens vers huit programmes en ligne fiables destinés aux employés de tous les niveaux.