



# Plan de services en français

Mai 2008

## **Introduction**

En vertu du *Règlement sur les services en français* (46/98) de la *Loi sur les offices régionaux de la santé* (C.P.L.M. c. R34), chaque office régional de la santé (ORS) désigné dans la province du Manitoba doit établir un plan de services en français.

Comme le prévoit la politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba : *Le Secrétariat aux affaires francophones, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.*

L'accès à des services de santé dans sa langue « va donc bien au-delà du simple respect de la culture de l'utilisateur des services. Il s'agit d'un élément parfois essentiel à l'amélioration des conditions de santé et à l'appropriation de la santé par la population. »<sup>1</sup>

La dualité linguistique est une des dimensions fondamentales de l'histoire du Canada. Dans le contexte de notre société multiculturelle, les deux langues officielles du Canada, le français et l'anglais, ont conservé un statut particulier à titre de langues utilisées dans le domaine public.

L'Office régional de la santé des Parcs s'est engagé à offrir des services de soins de santé en français à la population francophone de la région, conformément à la politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba et aux règlements d'application de la *Loi sur les offices régionaux de la santé* (C.P.L.M. c. R34). L'Office régional de la santé des Parcs a élaboré son premier plan de services en français en 2001 et il a continué à y apporter des mises à jour, au besoin.

Le document *Cadre de référence des ORS pour l'élaboration d'un plan quinquennal de services en français* a servi de gabarit pour élaborer le présent document.

---

<sup>1</sup> Rapport au ministre fédéral de la Santé du Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, 2001.

## **Définitions**<sup>2</sup>

<b>Offre active</b>	Offre de services en français qui reflète les mesures prises afin que les services fournis en langue française soient manifestes, facilement disponibles, accessibles au grand public et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.
<b>Format bilingue</b>	L'anglais et le français sont imprimés côte à côte ou l'un après l'autre. Le format bilingue comprend les présentations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ côte à côte sur deux colonnes;</li><li>▪ recto-verso (p.ex. l'anglais d'un côté d'une page et le français de l'autre côté);</li><li>▪ format tête-bêche (une version renversée par rapport à l'autre).</li></ul>
<b>Bilinguisme</b>	La capacité de communiquer avec aisance dans les deux langues officielles.
<b>Bilinguisme requis</b>	Exigence de communiquer dans les deux langues officielles, qui constitue une exigence professionnelle justifiée d'un poste désigné bilingue.
<b>Service comparable</b>	Prestation d'un service en français qui est comparable au niveau de la qualité, de la disponibilité et de l'accessibilité à celui qui est offert en anglais.
<b>Instance administrative désignée</b>	Entité ou organisation à laquelle s'applique la politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba et qui, de ce fait, est tenue d'offrir de manière active ses services en français.
<b>Poste désigné bilingue</b>	Poste qui doit être occupé par un employé parlant les deux langues officielles et capable d'offrir adéquatement des services comparables en français et en anglais, comme l'exigent la politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba et le concept de l'offre active, et selon les dispositions du plan de services en français de l'Office régional de la santé des Parcs.
<b>Établissements de santé, programmes et services désignés bilingues</b>	Établissements, programmes et services tenus d'offrir de façon active des services en français et en anglais.
<b>Services en langue française</b>	Ensemble des communications, écrites, verbales, audio-visuelles et électroniques en français au moyen desquelles une instance administrative désignée fournit des renseignements ou de l'aide aux membres de la communauté francophone au Manitoba et qui sont comparables à celles qui sont fournies en anglais.
<b>Plan de services en français de l'ORS</b>	Aperçu des moyens pratiques par lesquels les établissements, les programmes et les services désignés bilingues peuvent offrir de façon active et efficace des services en français par l'intermédiaire de services désignés et de documents d'information bilingues et en français dans la région des Parcs. Le plan des services en français (SLF) consistera en un plan stratégique de cinq ans et sera accompagné d'un plan d'action annuel.

---

<sup>2</sup> Source – Cadre de référence des ORS pour l'élaboration d'un plan quinquennal de services en français

## **Mise en contexte**

L'Office régional de la santé des Parcs a élaboré une politique régionale sur les services en français en 2003 (voir à l'annexe 1). La politique souligne l'engagement de la région de fournir, dans la mesure du possible, des services de santé dans les deux langues officielles dans les sites et les établissements déterminés. Le présent plan de services en français appuiera la mise en œuvre de la politique sur les services en français de l'Office régional de la santé des Parcs ainsi que la politique sur les services linguistiques de l'Hôpital général Sainte-Rose. La politique linguistique de l'Hôpital général Sainte-Rose fait actuellement l'objet d'une révision. Elle sera annexée au présent plan dès son approbation par le conseil d'administration de l'hôpital.

En octobre 2004, le gouvernement du Manitoba a désigné le Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) à titre de représentant officiel de la communauté francophone dans les domaines des services de santé et des services sociaux. Le Conseil joue un rôle de chef de file et de coordination afin de promouvoir l'accès à des services en français de qualité dans les domaines de la santé et des services sociaux. La composition du conseil d'administration et des divers comités du Conseil communauté en santé est fondée sur le principe général selon lequel ces instances devraient être constituées de représentants du gouvernement et des offices régionaux de la santé, afin que toutes les parties intéressées prennent part au dialogue et favorisent la mise au point de solutions (voir à l'annexe 4).

### **Composition du conseil d'administration du *Conseil communauté en santé***

19 membres

\*12 représentants des partenaires (communauté, dirigeants d'établissement, professionnels, établissements de formation), dont un représentant de la *Société franco-manitobaine*,  
quatre représentants des offices régionaux de la santé,  
un représentant du ministère de la Santé,  
un représentant du ministère des Services à la famille,  
le conseiller spécial du Secrétariat aux affaires francophones, à titre de personne-ressource.

L'Office régional de la santé des Parcs s'engage à fournir des services de santé dans les deux langues officielles dans les zones francophones de la région. Des consultations communautaires ont eu lieu à Sainte-Rose-du-Lac en octobre 2006. Elles ont permis aux participants de cerner plusieurs besoins liés aux services en français. Notamment, les participants ont reconnu la nécessité de planifier stratégiquement des façons novatrices de fournir des services en français, et ils ont exprimé leur intérêt à poursuivre le travail en commun avec l'Office régional de la santé des Parcs en vue de répondre aux besoins définis. Plus récemment, le Conseil communauté en santé et l'Office régional de la santé des Parcs ont travaillé en étroite collaboration pour consulter les résidents de la région, ce qui a abouti à l'organisation de deux tables rondes, toutes les deux tenues à Sainte-Rose-du-Lac. Un comité a été créé pour agir comme porte-parole de la communauté francophone. Ce comité a travaillé avec l'Office régional de la santé et le Conseil communauté en santé pour élaborer le présent plan de services en français.

L'ORS entame maintenant la troisième année d'un plan stratégique quinquennal. Le plan de services en français sera intégré au plan quinquennal dès son approbation, de façon à permettre la mise en œuvre immédiate des mesures relatives aux services en langue française.

## **Profil régional**

En 2006, la région des Parcs comptait 41 725 résidents dont 20 % avaient moins de 15 ans et 19 % plus de 65 ans. Dans cette région, la population est donc plus âgée que la population moyenne du Manitoba, qui compte seulement 13 % d'aînés.

Un quart des résidents de la région des Parcs sont autochtones : membres d'une Première nation, Métis ou Inuits. Notre population autochtone est plus jeune que la population non autochtone et elle augmente à un taux plus rapide.

Plusieurs facteurs contribuent à miner la bonne santé. La plupart ne dépendent pas du système de soins de santé. La rémunération, les études et l'emploi constituent trois déterminants non médicaux de la santé. Les personnes à faible revenu, les personnes ayant un niveau de scolarité peu élevé et celles qui n'ont pas d'emploi sont plus susceptibles d'éprouver des problèmes de santé.

Dans la région des Parcs, le revenu moyen des résidents est inférieur à la moyenne manitobaine. Par rapport aux autres Manitobains, les résidents de la région ont davantage tendance à ne pas terminer leurs études secondaires, collégiales ou universitaires, et ils connaissent un taux de chômage supérieur à la moyenne provinciale, surtout chez les hommes.

Le recensement de 2006 fournit de l'information sur la « langue maternelle » (la première langue apprise et encore comprise), la « connaissance des langues officielles » (la capacité de soutenir une conversation en français et en anglais), la langue parlée le plus souvent à la maison et la langue parlée le plus souvent au travail. En ce qui concerne la population vivant à Sainte-Rose et à Laurier ainsi que dans leurs environs, les données indiquent :

<b>Thème</b>	<b>Nombre brut (n<sup>bre</sup> réel)</b>	<b>% de la population totale de la région (Sainte-Rose et Laurier)</b>
Langue maternelle		
▪ Français uniquement	425	25 %
Connaissance des langues officielles		
▪ Anglais et français	690	40 %
▪ Français uniquement	10	,58 %
Langue parlée le plus souvent à la maison		
▪ Français	115	6,7 %
▪ Anglais et français	10	,58 %

Les localités de Sainte-Rose-du-Lac et de Laurier ainsi que la municipalité rurale environnante font partie de la zone désignée de la région des Parcs pour les services en français.

L'École Jours de Plaine, située dans la localité de Laurier, est une école francophone de la Division scolaire franco-manitobaine. Elle abrite les locaux d'une prématernelle francophone. L'école a un comité de parents, qui est affilié à la Fédération provinciale des comités de parents, ainsi qu'un mini-centre du Centre de ressources éducatives à l'enfance. L'École Laurier, école d'immersion française de la Division scolaire Turtle River, est également située dans la localité. Une école d'immersion, l'École Macneil, de la Division scolaire Mountain View, se trouve à Dauphin. Elle offre un programme de prématernelle mini-français. Une section de Canadian Parents for French existe à Dauphin.

La région a une communauté culturelle florissante, grâce en grande partie à deux comités culturels (le Comité culturel Laurier et le Comité culturel Sainte-Rose-du-Lac) membres d'une association provinciale, l'Association culturelle franco-manitobaine. Un agent de développement de la Société franco-manitobaine travaille à temps partiel dans ces localités. L'organisme provincial Pluri-elles emploie une personne à temps partiel pour participer à des projets dans la région, qui ont porté notamment sur l'alphabétisation, le counselling et des programmes destinés aux femmes. Tous les trois mois, les comités culturels publient le journal local francophone *De chez nous à chez vous*. Quatre cents exemplaires en sont distribués par la poste aux résidents de la localité.

À Laurier, le centre Les Nouveaux Horizons est ouvert pour les personnes âgées francophones. À Sainte-Rose-du-Lac, de nombreux francophones sont membres du centre pour personnes âgées Jolly Club. La bibliothèque régionale, financée par la localité et la municipalité, contient de nombreux titres en français et, à l'occasion, elle collabore avec le comité régional pour offrir diverses activités, dont des lancements de livres et des lectures. Des bénévoles s'occupent de livrer les ouvrages à Laurier et chez les personnes des environs confinées chez elles. Un centre des Métis se trouve à Laurier. Laurier et Sainte-Rose ont une église catholique, et le même prêtre bilingue officie dans les deux. L'église de Laurier publie un bulletin hebdomadaire bilingue. Le parc national du Mont-Riding et la ville de Dauphin, situés à proximité, offrent des possibilités d'emploi dans des postes bilingues.

Deux établissements désignés pour les soins de santé sont situés à Sainte-Rose-du-Lac, soit l'Hôpital général Sainte-Rose et le foyer de soins personnels Dr. Gendreau Personal Care Home. Les Services communautaires de santé, dont les bureaux sont situés à Sainte-Rose-du-Lac, ont des postes désignés bilingues dans cette même zone géographique. Il s'y trouve également une clinique regroupant des services médicaux et dentaires.

## **Postes désignés bilingues**

La politique sur les services en langue française de l'Office régional de la santé des Parcs indique que les services de soins de santé doivent être offerts de façon active à Sainte-Rose-du-Lac, à Laurier et à Sainte-Amélie. Elle précise qu'au moins une personne doit être bilingue dans chacun des programmes suivants, de façon à répondre aux besoins de la clientèle francophone : services d'hygiène publique, services de soins à domicile, services de santé mentale, services de secours médical d'urgence (ambulance), services de réception, services de diagnostic et de laboratoire (voir les données sur l'Hôpital Sainte-Rose)

Voici la situation actuelle en ce qui concerne les postes désignés bilingues:

- Service d'hygiène publique - 1 poste désigné bilingue - comblé (infirmière bilingue)
- Visiteur à domicile du programme Les famille d'abord – capacité de travailler en français exigée – poste occupé par une personne bilingue
- Services de soins à domicile - 1 poste désigné bilingue - comblé (coordonnateur des dossiers bilingue)
- Services de santé mentale - 1 poste désigné bilingue - comblé (travailleur bilingue des services aux enfants et aux adolescents)
- Services de secours médical d'urgence – 1 poste désigné bilingue – aucun employé bilingue
- Services de réception (Services communautaires de santé de Sainte-Rose) – 1 poste désigné bilingue – comblé (réceptionniste bilingue)

De plus, les postes suivants sont occupés par des employés parlant les deux langues officielles :

- Gestionnaire de site (district Est) – poste occupé par un employé bilingue
- Services de santé mentale – accès à un travailleur bilingue des Services communautaires de santé mentale (services pour adultes) situé à Dauphin
- Services de santé mentale – infirmière-ressource (soins de longue durée) – poste occupé par une personne bilingue
- Services de réception (Services communautaires de santé de Sainte-Rose – employé occasionnel) – comblé (employé bilingue)

À l'heure actuelle, tous les postes désignés bilingues par l'Office régional de la santé des Parcs, sauf au sein des services de secours médical d'urgence, sont occupés par des personnes bilingues.

Les bureaux des Services communautaires de santé de l'Office régional de la santé des Parcs sont situés à Sainte-Rose-du-Lac.

L'Hôpital général Sainte-Rose et le foyer de soins personnels Dr. Gendreau Personal Care Home sont des établissements affiliés, chacun étant dirigé par son propre conseil d'administration. À titre d'établissements de santé désignés bilingues, ils sont tenus d'offrir activement leurs services en français et en anglais. Les deux établissements s'appliquent à satisfaire aux attentes provinciales à l'égard des sites désignés bilingues. Les tableaux qui suivent fournissent de l'information sur le nombre d'employés et sur le pourcentage d'employés bilingues dans ces deux établissements.

Hôpital général Sainte-Rose - Globalement 32,7 % du personnel de l'hôpital est bilingue (au mois de mai 2008)

Postes	ETP (équivalent plein temps)	N <sup>bre</sup> d'employés	Employés bilingues	Employés bilingues (%)
Directeur général	0,3	0,3	1	100 %
Directeur des soins infirmiers	1,0	1	0	0 %
Personnel infirmier autorisé et personnel infirmier auxiliaire autorisé	17	24	2	8,3 %
Aides en soins de santé	2,3	4	2	50 %
Thérapie – personnel de soutien	0,3	1	1	100 %
Commis du service	1,5	3	1	33,3 %
Admission et dossiers	3,0	3	3	100 %
Responsable de mission	0,1	1	1	100 %
Intervention auprès des jeunes	0,6	1	1	100 %
Commis aux horaires	0,5	1	1	100 %
Diététiste	3,5	6	2	33,3 %
Nettoyage et blanchisserie	3,0	6	2	33,3 %
Entretien	3,0	3	3	100 %
Personnel de soutien - CSR	0,6	1	1	100 %
Pharmacie	1,1	2	0	0 %
Laboratoire et imagerie	4,1	5	1	20 %
Bureau d'affaires	4,6	5	0	0 %

Dr. Gendreau Personal Care Home – Globalement 32,4 % du personnel est bilingue (au mois de mai 2008)

Postes	ETP (équivalent plein temps)	N <sup>bre</sup> d'employés	Employés bilingues	Employés bilingues (%)
Directeur général	0,3	1	1	100 %
Directeur des soins infirmiers	1,0	1	0	0 %
Personnel infirmier autorisé et personnel infirmier auxiliaire autorisé	9,9	15	5	33,3 %
Aides en soins de santé	23,1	34	8	23,5 %
Activités	4,1	8	3	37,5 %
Diététiste	8,2	15	6	40 %
Nettoyage et blanchisserie	5,3	8	3	37,5 %
Entretien	2,0	2	1	50 %
Bureau d'affaires	3,0	3	1	33,3%

## **Office régional de la santé des Parcs – Vision, mission, valeurs et objectifs**

### Vision

*« Des particuliers, des familles et des collectivités qui profitent du plus haut niveau possible de santé et de bien-être. »*

### Mission

Pour mettre notre vision en pratique, l'Office existe pour promouvoir :

- une qualité de vie optimale,
- des modes de vie sains,
- des environnements sains,
- des traitements et des soins de qualité aux personnes malades ou blessées.

### Nos valeurs

La confiance

L'équité

La dignité

La gérance responsable

L'excellence

### Objectifs finaux du conseil

Le Conseil de l'Office régional de la santé des Parcs, selon le modèle de politique de gouvernance de Carver, a fixé quatre politiques axées sur des objectifs finaux. Ces objectifs finaux décrivent les objectifs à long terme désirés de l'organisme. Les quatre objectifs finaux sont indiqués dans notre énoncé de mission :

- une qualité de vie optimale
- des modes de vie sains
- des environnements sains
- des traitements et des soins de qualité aux personnes malades ou blessées

## **Orientations stratégiques de l'ORS**

L'Office régional de la santé des Parcs a présenté un plan stratégique quinquennal (2006 à 2011) à Santé Manitoba en juin 2005. Le plan était fondé sur les résultats de l'évaluation d'ensemble de la santé communautaire effectuée en septembre 2004 et à laquelle ont participé des collectivités, des particuliers et des employés de l'ORS dans toute la région sanitaire des Parcs.

Le plan stratégique établit six orientations stratégiques qui aideront l'Office régional de la santé des Parcs à faire un pas de plus vers la réalisation des objectifs finaux préconisés par son conseil d'administration. Les orientations stratégiques sont les suivantes :

### ▪ **Vie saine**

Mener une vie saine, c'est faire des choix positifs par rapport aux pratiques personnelles de santé, notamment s'alimenter sainement, s'abstenir de fumer, faire de l'activité physique, établir un cercle de relations sociales, avoir des relations sexuelles responsables, prévenir les blessures, reconnaître les dangers possibles pour la santé individuelle et prendre des mesures pour réduire les risques associés. Le renforcement des capacités, un élément fondamental de la vie saine, est important au niveau des particuliers, des familles, des collectivités, des districts et des régions.

Les connaissances, les capacités, la motivation, les possibilités et l'accès aux possibilités, ainsi que les environnements favorables influencent les choix que nous faisons par rapport à nos pratiques personnelles de santé.

Pour que les modes de vie sains deviennent une réalité, il faut mettre en place les conditions sociales, économiques, politiques, culturelles et environnementales qui favorisent la santé.

Dans la région des Parcs, les résidents ont un revenu médian plus bas, un taux de chômage plus élevé et un niveau de scolarité plus faible comparativement à l'ensemble du Manitoba. La majorité des résidents ne font pas assez d'activité physique pour en retirer des effets bénéfiques pour la santé et ils ne consomment pas les portions recommandées de fruits et de légumes. Plus de 70 % des hommes et de 55 % des femmes font du surpoids ou de l'obésité. Un peu moins du quart des résidents sont des fumeurs. Tous ces facteurs de risque favorisent la prévalence de maladies chroniques, comme les maladies cardiovasculaires et respiratoires et le diabète.

Voici certaines des initiatives mises de l'avant : prévention des maladies chroniques, stratégie d'immunisation, stratégie de réduction des maladies transmissibles sexuellement, prévention du suicide, prévention des blessures et renforcement des capacités parentales.

### ▪ **Santé des personnes âgées**

Dans la région des Parcs, les personnes âgées représentent 20 % de la population. Le Bureau des statistiques du Manitoba prévoit que le pourcentage des personnes âgées dans la région restera relativement constant, à environ 20 %, jusqu'en 2025. Les personnes vivant dans les districts Ouest (Roblin) et Centre (Dauphin et Winnipegosis) sont plus âgées en moyenne que la population de la région dans son ensemble. La région des Parcs est confrontée au défi posé par la mauvaise distribution géographique des établissements de soins pour les personnes âgées, qui engendre des délais d'attente plus longs pour l'admission dans les foyers de soins personnels dans les districts Ouest et Centre. Les villes de Dauphin, Swan River, Sainte-Rose et Roblin, qui sont des plaques tournantes de services, ont toutes les quatre une proportion élevée et semblable de personnes âgées. Dans plusieurs collectivités de la région, le groupe des personnes âgées de 65 ans et plus représente près de 30 % de la population.

La plus grande part du fardeau des maladies chroniques touche les personnes âgées et ces dernières constituent la majorité des clients des services de santé.

Voici certaines des initiatives mises de l'avant : soutien aux personnes âgées vivant en groupe, stratégie sur les soins de longue durée et Programme de prévention des chutes.

#### ▪ **Santé des Autochtones**

La population autochtone comprend les Premières nations, les Métis et les Inuits. Dans la région des Parcs, la santé et l'espérance de vie de la population autochtone sont moins bonnes que celles de la population non autochtone. Les taux de prévalence du diabète, de blessures, d'hystérectomies, ainsi que l'incidence et la prévalence des maladies transmissibles constituent des préoccupations particulières en matière de santé. Lors du recensement de 2001, 25 % des résidents de la région des Parcs ont indiqué qu'ils étaient Autochtones. Plusieurs collectivités autochtones sont situées dans les districts Est et Nord de la région et un grand nombre d'entre elles sont isolées du fait de leur situation géographique, les soins médicaux étant éloignés de une à deux heures.

Voici certaines des initiatives mises de l'avant : renforcement de la collaboration avec les Premières nations et les Métis, amélioration des soins de santé primaires, formation du personnel sur le savoir culturel et Stratégie sur la santé des Autochtones.

#### ▪ **Système de santé intégré et durable**

Certains rapports nationaux conduisent à penser que notre système de soins de santé actuel n'est pas viable. À mesure que les besoins en matière de santé changent, notre système doit s'adapter pour ne pas se laisser dépasser. Il existe des écarts importants dans la région en ce qui concerne l'état de santé et l'accès aux services de santé des résidents. La segmentation des soins pose également un problème. Il faut coordonner et intégrer les services dans l'ensemble du continuum des soins. Les éléments suivants sont présents d'un bout à l'autre du continuum : les soins personnels, la prévention et la promotion, les soins et services de courte durée, les soins et services continus, la réadaptation et le soutien continu.

Il est reconnu que les soins de santé primaires constituent la plaque tournante d'un système de santé intégré. La création d'un système intégré exige que nous changions notre manière de travailler ensemble et la façon dont nous fournissons les soins.

Voici certaines des initiatives mises de l'avant : services de gestion des maladies chroniques, dépistage des maladies, plans de services pour les soins actifs et planification des services médicaux d'urgence.

#### ▪ **Amélioration de l'efficacité du système**

Un organisme qui s'est engagé à l'égard de l'amélioration de la qualité est constamment en quête d'occasions de faire mieux. En utilisant les preuves ainsi que les pratiques exemplaires, l'Office régional de la santé des Parcs a uniformisé les processus dans tout l'ORS. Il a participé à deux sondages d'agrément régionaux avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASC). Actuellement, l'agrément du CCASC est axé sur les bonnes pratiques, l'amélioration des méthodes de mesures, l'intégration des systèmes et l'informatisation. Le CCASC ajoute à ces éléments en élaborant un programme amélioré. Ce programme instaurera diverses fonctionnalités dont une évaluation se concentrant de plus en plus sur la prestation des services à la clientèle et accordera une plus large place à la qualité des soins et à la sécurité des patients. L'Office régional de la santé des Parcs a participé à son troisième sondage régional à l'automne 2007.

Voici certaines des initiatives mises de l'avant : cadre régional pour la sécurité des patients, bilan comparatif des médicaments, programme régional de lutte contre les infections, programme régional de gestion du matériel.

#### ▪ **Ressources humaines**

La région souffre de la pénurie nationale et provinciale de professionnels de la santé, notamment de personnel infirmier, de pharmaciens, de thérapeutes et de personnel de diagnostic. Les postes vacants et l'absentéisme, pour causes de maladies ou de blessures, affectent notre capacité d'offrir des services homogènes. La région des Parcs a la main-d'œuvre en santé la plus âgée de la province. En 2004, l'effectif de l'Office régional de la santé des Parcs a accumulé le plus grand nombre d'heures de maladie rémunérées dans la province. En 2004 comme en 2003, le nombre d'heures de maladie rémunérées était de 70 à 71 heures par employé admissible. La région a également

affiché le plus grand nombre d'heures de travail perdues par employé dans la province en raison d'accidents du travail. Bien que 72 % des employés de l'ORS des Parcs se déclarent satisfaits de leur emploi, les contraintes budgétaires et le changement ont créé un milieu de travail souvent stressant.

Alors que les données indiquent que les résidents de la région des Parcs ont facilement accès aux services d'un médecin, ces services sont mal répartis dans la région. Dans de nombreuses collectivités, les services médicaux sont précaires. La région éprouve beaucoup de difficultés à trouver et à garder des spécialistes.

Voici certaines des initiatives mises de l'avant : promotion du bien-être au travail, Stratégie de recrutement et de maintien des effectifs, recrutement de main-d'œuvre médicale.

## **Plan de services en français – Principes directeurs**

Les principes suivants, élaborés en étroite collaboration avec les collectivités de Laurier et de Sainte-Rose-du-Lac et le Conseil communauté en santé, guideront l'ORS dans la mise en œuvre de services en français sur le concept de l'offre active.

- La politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba orientera toutes les décisions et actions concernant les services en français.
- Les gestionnaires de l'ORS des Parcs appuieront les services en français et le concept de l'offre active et joueront un rôle essentiel dans la création d'une ambiance, d'une culture et d'un milieu au sein desquels les interactions entre employés et clients francophones ont lieu en français.
- L'ORS des Parcs appuiera la formation continue de ses employés afin d'encourager l'engagement de ces derniers en faveur du concept de l'offre active.
- L'ORS des Parcs informera la population de son engagement en faveur du concept de l'offre active de services en français.
- Les partenariats avec d'autres ORS et groupes ou organismes communautaires désignés bilingues seront encouragés afin de permettre une collaboration dans la mise en œuvre interrégionale de services en français.
- L'ORS des Parcs sera innovant dans la création d'un milieu favorable au recrutement de nouveaux employés bilingues.
- L'ORS des Parcs offrira des services en français d'une manière proactive. À cette fin, il doit veiller à ce qui suit :
  - les services en français sont visibles, offerts rapidement, facilement accessibles au grand public et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais;
  - les politiques administratives, les contrats de services auprès d'organismes externes et l'organisation ou la réorganisation de programmes et de services reflètent l'exigence d'offrir des services en langue française de manière active. (Cette exigence ne s'applique pas aux lignes directrices internes.)

## **Plan de services en français** – Champ d'application et priorités stratégiques

L'objectif principal du plan de services en français est d'établir comment l'Office régional de la santé des Parcs compte respecter son obligation d'offrir des services en langue française.

Le plan stratégique de services en français concordera avec le plan stratégique quinquennal existant de l'ORS des Parcs, et il sera accompagné d'un plan d'action annuel ayant pour but de faciliter sa mise en œuvre. Le plan de santé annuel que nous présenterons chaque année à Santé Manitoba comprendra un rapport d'étape concernant la mise en œuvre du plan de services en français. Chaque année, au printemps, en collaboration avec le comité régional des services en français, nous effectuerons une révision du plan afin qu'il demeure pertinent. L'ORS des Parcs travaillera avec le comité régional des services en français à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation continues du plan de services en français.

En 2010, l'Office régional de la santé des Parcs présentera un nouveau plan stratégique quinquennal à Santé Manitoba. L'obligation d'élaborer un nouveau plan de services en français pour la région sera intégrée au processus de planification.

<b>Orientation stratégique de l'ORS des Parcs</b>	<b>Stratégie (2008-2011)</b>	<b>Mesures prises 2008-2009</b>	<b>Leader/responsabilité</b>	<b>Progrès</b>
<b>Vie saine</b> <b>Santé des personnes âgées</b> <b>Santé des Autochtones</b>	Veiller à tenir compte des services en français au moment de la planification et de la mise en œuvre d'initiatives dans les zones désignées.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Examiner les initiatives prévues dans le plan stratégique de l'ORS afin de déterminer de quelle façon elles seront soutenues en français dans les zones désignées de la région.</li></ul>	Directeurs de programmes – ORS des Parcs	



Orientation stratégique de l'ORS des Parcs	Stratégie (2008-2011)	Mesures prises 2008-2009	Leader/responsabilité	Progrès
<b>Amélioration de l'efficacité du système</b>	Élaborer et mettre en œuvre diverses stratégies visant à promouvoir les services en langues française	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Examiner les initiatives prévues dans le plan stratégique de l'ORS afin de déterminer comment y incorporer le concept de l'offre active</li> <li>▪ Veiller à ce que les ressources en français (documents imprimés et électroniques) soient accessibles aux clients qui utilisent les services dans les sites désignés.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Examiner les possibilités de mettre en place un Coin Santé à Sainte-Rose ainsi qu'à Laurier.</li> <li>○ Étudier la possibilité de traduire graduellement le site Web de l'ORS des Parcs</li> </ul> </li> <li>▪ Utiliser Télésanté pour le développement des compétences linguistiques en français (perfectionnement professionnel)</li> <li>▪ Étudier la possibilité d'utiliser Télésanté pour diffuser les programmes communautaires existants de promotion et d'éducation en matière de santé.</li> <li>▪ Appuyer les initiatives de Télésanté du Conseil communauté en santé du Manitoba et du Collège universitaire de Saint-Boniface.</li> <li>▪ Élaborer un plan pour informer la population que des services en français sont offerts selon le concept de l'offre active.</li> <li>▪ Encourager l'utilisation de la ligne Health Links — Info Santé.</li> </ul>	<p>Personnel désigné des SLF (ORS des Parcs), personnel des programmes de l'ORS des Parcs, comité régional des services en français</p> <p>Personnel désigné des SLF (ORS des Parcs)</p> <p>Personnel désigné des SLF (ORS des Parcs), ressources humaines de l'ORS des Parcs</p> <p>Personnel désigné des SLF (ORS des Parcs)</p> <p>ORS des Parcs</p> <p>ORS des Parcs</p> <p>ORS des Parcs, comité régional des services en français</p>	

Orientation stratégique de l'ORS des Parcs	Stratégie (2008-2011)	Mesures prises 2008-2009	Leader/responsabilité	Progrès
<b>Ressources humaines</b>	<p>Faire en sorte que des employés bilingues soient disponibles pour fournir des services en français aux résidents francophones des collectivités désignées.</p> <p>Faire en sorte que tous les employés travaillant dans les sites et les collectivités désignés comprennent le concept de l'offre active et fournissent les services en conséquence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Annoncer les postes désignés bilingues vacants dans les deux langues officielles. Les annonces indiqueront que le bilinguisme est essentiel.</li> <li>○ Établir des relations avec le Collège universitaire de Saint-Boniface.</li> <li>○ Promouvoir les carrières en santé auprès des diplômés francophones.</li> <li>○ Déterminer le niveau de bilinguisme requis et établir un profil de compétence linguistique pour chaque poste désigné.</li> <li>○ Encourager l'acquisition et le maintien des compétences linguistiques auprès des employés.</li> <li>○ Faire en sorte que le public puisse reconnaître les employés occupant les postes désignés bilingues.</li> <li>○ Élaborer des stratégies pour encourager et soutenir une culture positive à l'égard du bilinguisme auprès des employés, de façon à renforcer la capacité de ces derniers à offrir des services en français.</li> <li>○ Étudier les possibilités de partenariat avec d'autres ORS et des professionnels en vue de la prestation des services en français.</li> <li>○ Désigner un coordonnateur des SLF pour l'ORS des Parcs.</li> </ul>	<p>Ressources humaines ORS des Parcs. établissements désignés</p> <p>Ressources humaines ORS des Parcs, établissements et sites désignés</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Établissements et sites désignés</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Comité de direction de l'ORS des Parcs</p>	

Afin de faciliter la mise en œuvre du plan de services en français, la personne suivante sera responsable de la coordination des services en langue française.

**Sera déterminé par le Comité de direction de l'Office régional de la santé des Parcs.**

**SIGNATURE ET APPROBATION DU PLAN DE SERVICES EN FRANÇAIS DE L'OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DES PARCS**

\_\_\_\_\_  
Président du groupe de travail sur les services en français de l'ORS des Parcs

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Directeur général de l'ORS des Parcs

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Président du Conseil communauté en santé du Manitoba

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Directeur général du Conseil communauté en santé du Manitoba

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
M<sup>me</sup> Theresa Oswald, ministre de la Santé

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
M. Greg Selinger, ministre responsable des services en langue française

\_\_\_\_\_  
Date

## **Annexe 1 Politique de l'ORS des Parcs sur les services en langue française**

- OBJECTIFS :** Conformément à la politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba et aux règlements d'application de la *Loi sur les offices régionaux de la santé* (C.P.L.M. c. R34), l'Office régional de la santé des Parcs s'est engagé à offrir, dans la mesure du possible, des services de soins de santé dans les deux langues officielles dans les bureaux et les établissements désignés.
- POLITIQUE :**
1. Des services de soins de santé seront fournis dans les deux langues officielles, selon le concept de l'offre active, dans les zones suivantes de la région sanitaire relevant de l'Office régional de la santé des Parcs :
    - Sainte-Rose-du-Lac
    - Laurier
    - Sainte-Amélie
- SERVICES OFFERTS DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES**
- 1.1 À cette fin, les établissements et les programmes actifs dans les zones désignées feront en sorte d'offrir des services en français de façon active, de faire connaître ces services et de veiller à ce qu'ils soient de qualité comparable aux services qui sont offerts en anglais.
  2. Le personnel dans les endroits désignés doit communiquer avec les clients dans la langue choisie par ces derniers, y compris l'accueil au téléphone, le service en personne à la réception, les messages sur boîte vocale et les messages publics diffusés sur un système de diffusion.
- TRADUCTION**
3. Le gestionnaire de site des Services communautaires de santé de Sainte-Rose-du-Lac doit veiller à ce qu'un employé bilingue soit disponible pour fournir des services de traduction, en cas de besoin. S'il n'est pas possible de trouver un candidat bilingue compétent pour le poste, il incombe au gestionnaire de site de veiller à ce que des services de traduction soient fournis.
- PROGRAMMES OFFRANT DES SERVICES BILINGUES**
4. En ce qui concerne les zones de services désignées à l'article 1, au moins une personne dans chacun des programmes suivants doit être bilingue, de façon à répondre aux besoins de la clientèle francophone :
    - services de réception
    - services de soins à domicile
    - services d'hygiène publique
    - services de santé mentale
    - services de diagnostic et de laboratoire
    - services de secours médical d'urgence (Ambulance)
- RECRUTEMENT**
5. Lorsque le niveau de dotation en personnel maîtrisant le français est inférieur au niveau essentiel établi, tout nouveau poste à pourvoir doit exiger la maîtrise du français. Lorsque le recrutement est fait à l'externe, le poste doit être annoncé dans les deux langues officielles.

**RECONNAISSANCE  
DES EMPLOYÉS  
OCCUPANT DES  
POSTES DÉSIGNÉS  
BILINGUES**

**MAINTIEN DE LA  
BASE DE DONNÉES**

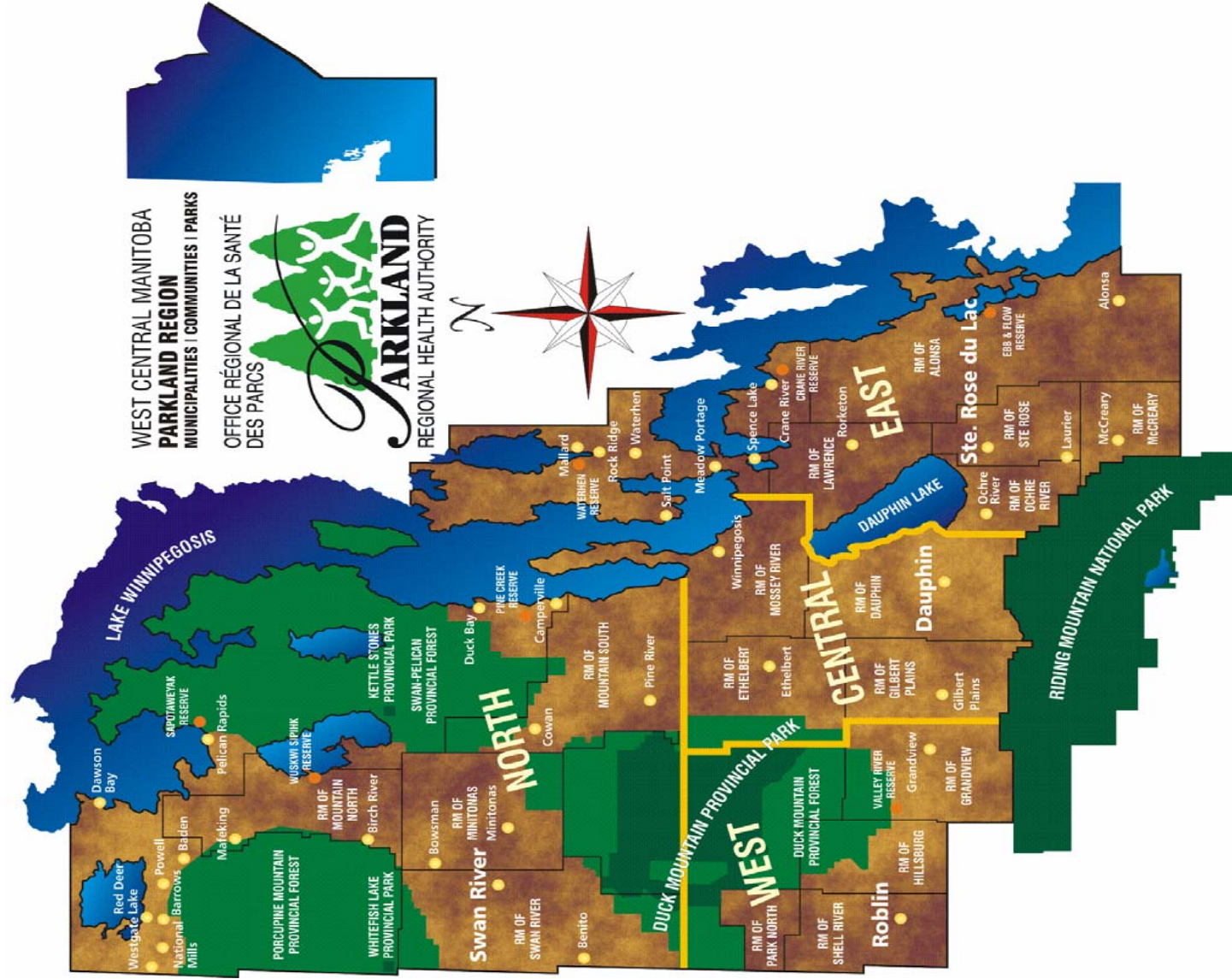
6. Les annonces d'emploi pour les postes non désignés bilingues au sein d'un établissement ou d'un programme désigné doivent indiquer qu'être bilingue constitue un atout. Afin d'être pris en considération pour occuper un poste, les candidats doivent satisfaire aux exigences minimales du poste.
7. Le bilinguisme est une exigence professionnelle justifiée d'un poste désigné bilingue. Par conséquent, tout employé voulant faire valoir son ancienneté doit satisfaire aux exigences d'un poste pour pouvoir supplanter un autre employé et être rappelé au travail.
8. Lorsque les exigences actuelles de la politique ne sont pas respectées, la dotation des postes désignés bilingues se fera conformément à la politique par le processus d'attrition. Jusqu'à ce que ces exigences soient respectées, les employés bilingues en poste au sein d'autres programmes offriront leur aide en fournissant des services bilingues au besoin.
9. Les employés bilingues doivent être clairement identifiés, afin que les patients, les résidents ou les clients le sachent sans avoir à le demander.
10. Le gestionnaire de site du district Est doit maintenir une base de données pour repérer les employés qui travaillent dans les zones désignées et qui sont en mesure de fournir des services dans les deux langues officielles.

**MOTS-CLÉS :** Services en langue française, services en français, bilinguisme

**Document original signé le 13 avril 2004, lors de la réunion du Comité de direction**

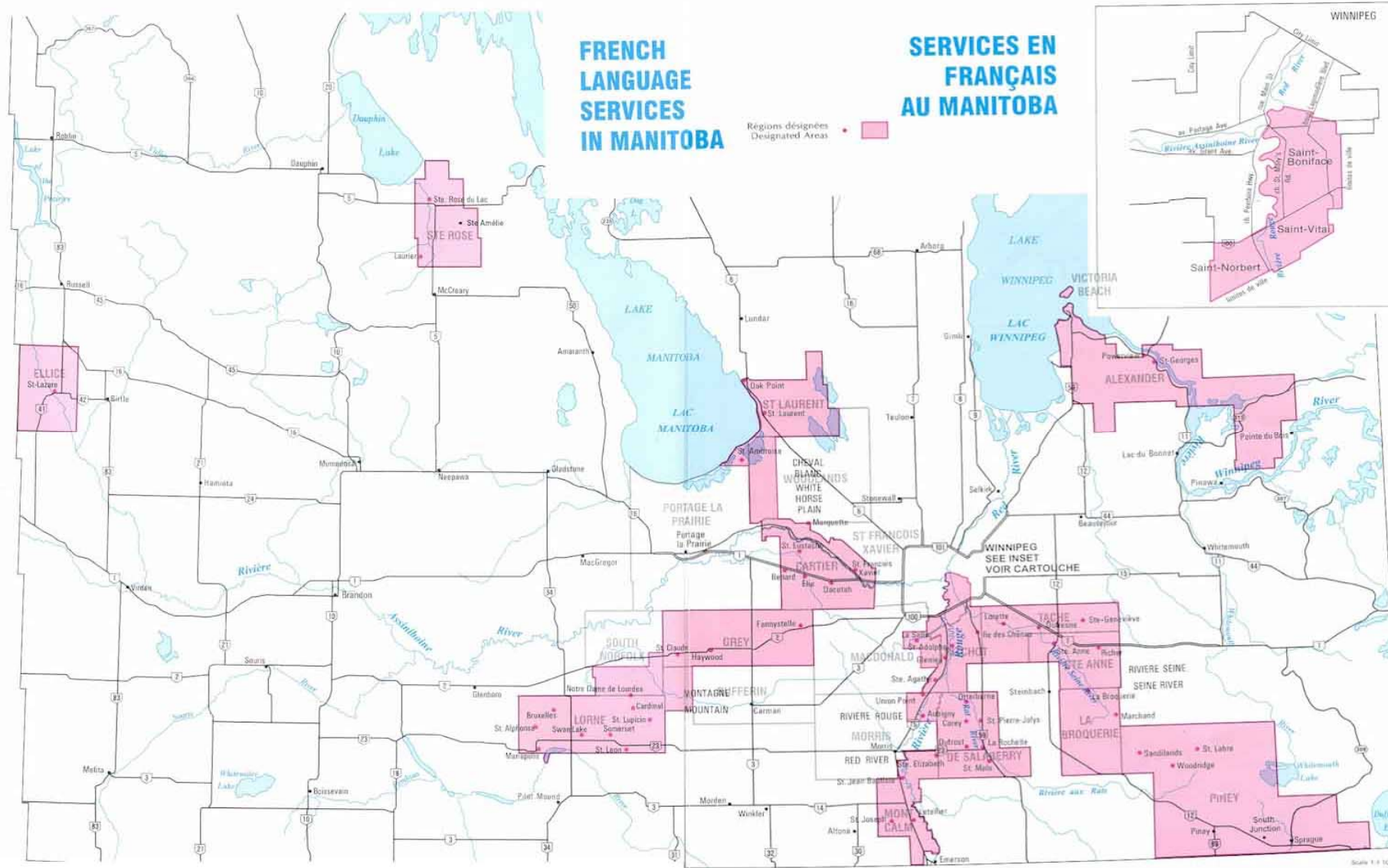
Directeur général

Office régional de la santé des Parcs



ANNEXE 3

CARTE DES RÉGIONS DÉSIGNÉES  
EN VERTU DE LA POLITIQUE SUR LES SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE DU GOUVERNEMENT DU MANITOBA



ANNEXE 4

STRUCTURE PROVINCIALE

