

# BULLETIN *de nouvelles* NEWSletter

## DU FRANÇAIS DANS LES CUISINES D'ACTIONMARGUERITE

**L**e mandat d'Actionmarguerite est de desservir ses résidents dans les deux langues officielles du Canada. Face à la difficulté de recruter du personnel bilingue, l'organisme a lancé un projet pilote de cours de français sur le lieu de travail des employés.

À l'origine de cette initiative, on trouve Louise Pinel, superviseure de la cuisine à Actionmarguerite Saint-Vital. « Tous les employés n'ont pas le temps d'aller à l'école pour apprendre le français, explique-t-elle. De plus, ce qu'ils apprennent à l'école n'a pas toujours de rapport avec ce qu'ils font au travail. J'ai donc suggéré à Agnès Champagne, la coordonnatrice du perfectionnement du personnel et des services en français, d'offrir des cours de français directement à la résidence. »

Depuis le début du printemps, Agnès Champagne se rend à Actionmarguerite Saint-Vital tous les jeudis pour enseigner le français pendant une vingtaine de minutes. « J'ai enseigné le français langue seconde à l'Alliance Française. Je suis formée en traduction, et j'ai évolué dans les services en français. Je commence avec les concepts de base, comme les présentations, la météo, du vocabulaire qui leur sera utile pour interagir avec les résidents et servir en français. »

Après le cours, Louise Pinel continue à travailler avec les employés. « Agnès leur donne quelques phrases en français. Dans la semaine, je passe en cuisine et je les répète avec eux. Ce qui est intéressant, c'est que tout ce qu'ils apprennent est relié à ce qu'ils font au quotidien. »

Si certains employés comprenaient ou parlaient déjà un peu français, la majorité ne maîtrisait pas du tout la langue de Molière. « En vivant dans un pays bilingue, on est exposé au français qu'on le veuille ou non, dit Agnès Champagne. Mais ce n'est pas toujours le cas pour les nouveaux arrivants. Ce cours est un défi car nous avons des élèves de différents niveaux, de différents passés. »

Louise Pinel a constaté un grand intérêt chez les employés. « Les cours ont lieu dans la cafétéria, à proximité de la cuisine. Les jours de cours, ils doivent travailler plus rapidement pour finir leurs tâches à temps. Mais je n'ai jamais entendu aucune plainte. Ils apprécient l'ambiance peu formelle, et ils savent que tout ce qu'ils apprennent leur sera utile. S'ils prenaient des cours à l'extérieur, je ne suis pas certaine qu'ils seraient aussi intéressés. »

Proposer des cours à la résidence facilite en effet la logistique pour les employés, qui n'ont pas à prendre des cours du soir, après le travail. « Pour les nouveaux arrivants qui n'auraient pas de moyen de locomotion ou de garderie pour les enfants notamment, c'est un gros avantage », avance Agnès Champagne.

Quand l'opportunité s'est présentée, le cuisinier Gerald Boily n'a pas hésité. « Le cours était disponible, et sur mon lieu de travail! Je travaille à Actionmarguerite depuis huit ans. Je n'avais jamais pris de cours de français auparavant. Je n'avais pas assez confiance en moi. Maintenant, je n'hésite plus. Une fois qu'on commence à travailler sur la prononciation, on est beaucoup moins réticent. »

À présent, Louise Pinel croise les doigts pour que le programme perdure. « J'espère que ces cours vont durer longtemps. Plus on donnera de cours, plus on aura de personnel capable de servir les résidents en français. »

## BRINGING FRENCH INTO ACTIONMARGUERITE KITCHENS

**A**ctionmarguerite is dedicated to serving its residents in Canada's two official languages. Faced with the challenge of hiring bilingual staff, the organization has launched a pilot project to teach French to employees at work.

Louise Pinel, Food Services Supervisor at Actionmarguerite St. Vital, is behind the initiative. "Not all employees have time to go to school to learn French," she says. "What's more, what they learn at school doesn't always relate to what they do at work. So, I suggested to Agnès Champagne, French Language Services and Staff Development Coordinator, that we give French classes right at the residence."

In early spring, Agnès Champagne began going to Actionmarguerite St. Vital every Thursday to teach 20-minute French classes. "I've taught French as a second language at the Alliance Française. I have a background in translation, and my career has been in French language services. I start with basic concepts, like introductions, the weather... vocabulary that they can use to interact with the residents and serve them in French."

After class, Louise Pinel continues to work with employees. "Agnès gives them a few phrases in French, which I repeat with them in the kitchen during the week. What's great is that everything they learn is related to what they do every day."

While some employees already understood or spoke a bit of French, most were far from proficient in the language. "We live in a bilingual country, so we're exposed to French, whether we like it or not," says Agnès Champagne. "But that isn't always the case with newcomers. This class is a challenge because we have students from different levels and backgrounds."

Louise Pinel says employees have shown a great deal of interest. "The classes take place in the cafeteria, near the kitchen. On class days, they have to work more quickly to finish their work on time. But I've never heard any complaints. They like the relaxed setting, and they know that they will be able to use everything they learn. I'm not sure they would be as interested in classes outside the workplace."

Offering classes at the residence makes things easier for employees, who don't have to take evening classes after work. "It's a huge advantage for newcomers, some of whom don't have their own means of transportation

or daycare for their children," says Agnès Champagne.

When the opportunity arose, cook Gerald Boily jumped at it. "The class was available, and at my workplace! I've been working at Actionmarguerite for eight years. I had never taken any French classes before and I lacked self-confidence. Now, I'm much more sure of myself. When we start working on pronunciation, we're a lot less hesitant."

For now, Louise Pinel is crossing her fingers that the program can continue. "I hope that these classes continue for a long time. The more classes we give, the more staff will be able to serve residents in French."



**Les employés de cuisine qui apprennent le français. En arrière, de gauche à droite : Gerald Boily, Agnès Champagne (formatrice), Jean-Paul Nekou et Tyler Boily. En avant, de gauche à droite : Ashley Boily, Louise Pinel, Mary Ann Ellis, Florence Saltel et Raquel Maglaque.**

**Kitchen staff learning French. Back row from left to right : Gerald Boily, Agnès Champagne (teacher), Jean-Paul Nekou and Tyler Boily. Front row from left et right: Ashley Boily, Louise Pinel, Mary Ann Ellis, Florence Saltel and Raquel Maglaque.**





# UNE ANNÉE PONCTUÉE DE GRANDS SUCCÈS ET DE DÉFIS

Pour l'année 2018-2019, Actionmarguerite avait établi des objectifs stratégiques ambitieux, avec une attention particulière portée sur les projets organisationnels qui visaient à mieux répondre aux besoins d'avenir. La participation au regroupement SQLI a notamment inspiré de grandes avancées sur certaines initiatives relatives à la qualité.

« On a entrepris des initiatives au niveau de la gestion de la douleur, des médicaments antipsychotiques et de la réduction des alarmes pour prévenir les chutes, » explique Charles Gagné, le directeur général d'Actionmarguerite.

Pour les alarmes, Actionmarguerite a notamment pris l'exemple sur une initiative du Hebrew Life Center de Boston. « Ils y pratiquent les rondes ponctuelles. Le personnel rend régulièrement visite aux résidents à risque de tomber. Ils identifient toutes les causes qui les mèneraient à se lever et s'assurent qu'ils ont tout à proximité, pour prévenir les chutes. »

Actionmarguerite a commencé à mettre cette initiative en œuvre dans sa résidence de Saint-Vital. « On utilisait des alarmes bruyantes pour signaler le mouvement de résidents à risque de tomber, sans pour autant empêcher les chutes. Nous avons réduit le nombre d'alarmes de 50 % et nous espérons bientôt toutes les éliminer. Nous ne voyons pour l'instant aucune augmentation de chutes, et nous nous attendons à ce que le nombre diminue une fois que le personnel adoptera cette pratique avec tous les résidents. »

Il y a un an, Actionmarguerite avait aussi instauré la pratique de l'approche douce et persuasive dans le traitement des personnes à démence avancée. « Un regroupement d'Ontario a développé un curriculum pour former les employés à ce mode d'intervention. Ces employés ont ensuite agi comme mentors et modèles dans leurs unités pour s'assurer que les méthodes étaient appliquées. »

Cette approche, axée sur la personne plutôt que sur la tâche, réduit les risques de résistance aux soins. « Ça permet de réduire les incidents et les moments de conflits avec les résidents, qui nous voient parfois comme intimidants. »

Actionmarguerite a commencé par former le personnel de Saint-Boniface, « mais avons pour objectif de déployer ces pratiques dans tous nos sites. Présentement, plus de 200 personnes ont été formées ».

L'organisme a également rencontré des familles. « L'approche douce et persuasive n'est pas seulement pour le personnel. Elle a une application universelle. On a rencontré une soixantaine de personnes qui appuyaient cette initiative et souhaitaient recevoir une formation plus approfondie. »

L'objectif pour Actionmarguerite, c'est de devenir plus apte à transiger avec les personnes atteintes de démence. « Le personnel a une réaction positive et cherche des éléments de solutions. Nous voyons déjà une différence, qui est aussi observée par les familles des résidents. L'approche douce et persuasive demande beaucoup d'engagement du personnel, mais c'est très prometteur. »

Par ailleurs, les pratiques de l'approche douce requièrent différents types de thérapie. « Il faut pouvoir les présenter aux résidents, leur donner les outils pour gérer des personnes à comportement réactif. On veut créer des milieux adaptés aux personnes atteintes de démence. »

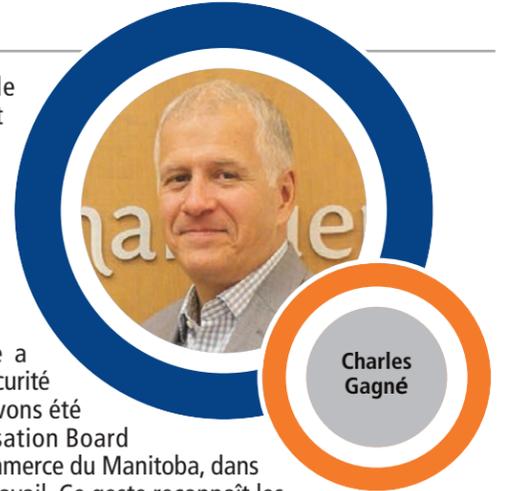
Cette année, Actionmarguerite a également priorisé la santé et la sécurité des employés au travail. « Nous avons été nommés par le Workers Compensation Board pour les prix de la Chambre de commerce du Manitoba, dans la catégorie Sécurité et santé au travail. Ce geste reconnaît les efforts d'Actionmarguerite de concentrer ses ressources et énergie sur la prévention et l'absence de blessures. »

Sur le plan financier cependant, l'année s'est avérée difficile. Les coûts augmentent, tels que l'alimentation et les soins complexes. Nous allons continuer à chercher l'efficacité dans l'organisation pour combler le manque à gagner. En travaillant davantage en réseau, il est possible de trouver des solutions, sans dépendre seulement du gouvernement. »

Pour cela, Actionmarguerite mise sur ses fondations et a passé beaucoup de temps à positionner ses dossiers dans ce sens. « Nous voulons diversifier nos sources de revenus. Nous nous attendons à ce qu'au cours des prochaines années, nos deux fondations prennent plus d'importance pour adresser les manques qui pourraient améliorer la qualité de vie des résidents. »

Actionmarguerite espère aussi l'appui de la communauté. « Nous explorons toujours de nouvelles façons pour agrandir nos services dans la communauté. Nous avons plusieurs demandes de l'ORSW en suspens, le temps que les changements en santé se concrétisent, et nous collaborons avec l'Université de Saint-Boniface sur un programme intergénérationnel de garderie. Nous comptons aussi toujours sur les bénévoles. »

Malgré les défis à l'horizon, Charles Gagné continue de voir grand et loin : « Dans les prochaines années, l'investissement public dans les logements pour les aînés deviendra limité. Nous analysons donc dès maintenant le développement de nouveaux logements ou de nouveaux services, sur un terrain que nous possédons à proximité d'Actionmarguerite Saint-Joseph, pour la population vieillissante du nord-ouest de Winnipeg. »



## A YEAR OF SUCCESSES AND CHALLENGES

Actionmarguerite had given itself ambitious strategic objectives in 2018-2019, with a special focus on projects that positions the organization to meet the future needs. Participation in the Senior Quality Leap Initiative (SQLI) led to significant advances in certain quality-related initiatives.

"We undertook projects related to pain management, antipsychotic drugs and the reduction of alarms to prevent falls," explains Charles Gagné, Actionmarguerite's Chief Executive Officer.

For the alarms, Actionmarguerite drew inspiration from an initiative at the Hebrew Life Center in Boston. "They practice purposeful rounding there. Staff intentionally visit residents who are prone to falling. They identify all the reasons why those residents may want to get up and ensure they have everything they need close by, to prevent falls."

Actionmarguerite began implementing the initiative at its St. Vital residence. "We were using bed / chair alarms that were noisy but weren't preventing falls. We reduced the number of alarms by half and hope to be able to eliminate all of them soon. We're not seeing any increases in the number of falls, and we expect the number to decrease once staff have adopted the practice with all residents."

A year ago, Actionmarguerite also introduced the Gentle Persuasive Approach (GPA) to work with individuals with advanced dementia. "An Ontario-based group developed a curriculum to train employees in the method. The employees then acted as mentors and models in their units to ensure that the techniques were applied."

GPA, which focuses on the person rather than the task, reduces the risk of resistance to care. "It allows us to reduce incidents and conflict with residents, who sometimes see us as threatening."

Actionmarguerite began by training staff at the St. Boniface facility, "but the goal is to roll GPA out to all the sites. Over 200 people have already been trained."

The organization has also met with families. "GPA is not just for staff. It's for everyone. We met with around 60 people who support the initiative and wanted more in-depth training."

The objective for Actionmarguerite is to become more able to deal with persons with dementia. "The staff's reaction has been positive. They want to find solutions. We're already

seeing a difference, and so are the families of residents. GPA requires a lot of commitment on the part of staff, but it's very promising."

In addition, GPA requires different types of therapy. "We have to be able to be mindful in interacting with residents, give staff the tools to manage people with responsive behaviours. We want to create environments that are supportive to people with dementia."

Actionmarguerite also made workplace health and safety a priority this year. "We were nominated for the Workers Compensation Board Return to Work Award, in the occupational health and safety category. The nomination recognizes Actionmarguerite's efforts to focus energy and resources on injury prevention and reduction."

From a financial perspective, however, it was a difficult year. The costs associated with food and complex care are going up. We'll continue to look for organizational efficiencies to address the shortfall. By working more collaboratively, we can find solutions without depending solely on government."

To that end, Actionmarguerite is focussing on its foundations and has spent a lot of time aligning its efforts in that direction. "We want to diversify our income sources. Over the next few years we expect our two foundations to play a greater role in addressing the gaps that could improve the quality of life of residents."

Actionmarguerite is also hoping for support from the community. "We're always exploring new ways to expand our services into the community. We have several WRHA requests on hold, while the healthcare changes stabilize, and we're working with Université de Saint-Boniface on an intergenerational day care program. We're also still relying on our volunteers."

Despite the challenges on the horizon, Gagné continues to dream big and look to the future. "In the coming years, public investment in seniors' housing will become limited, so we're now looking at developing new housing or services, on land that we own near our St. Joseph's home, for the elderly residents of Northwest Winnipeg."



# LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

Du 5 au 11 mai 2019 se déroulait la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail (SNASST). Créée dans le but de montrer l'importance de la prévention des blessures et maladies au travail, cette semaine est l'occasion de sensibiliser et d'informer les employés sur les diverses questions relatives à la santé et à la sécurité.

Actionmarguerite est dévoué à favoriser un milieu de travail sécuritaire par des stratégies de prévention et de formation. Au cours de la SNASST, des activités de sécurité en milieu de travail ont été organisées dans les résidences. L'objectif final était de sensibiliser le personnel à la prévention, et de maintenir les efforts collaboratifs pour faire de la sécurité une habitude.

Pour prévenir des accidents qui peuvent survenir au travail, Actionmarguerite a mis en place un comité de santé et sécurité au travail. Rachid Marrakchi, gestionnaire à Actionmarguerite Saint-Vital, en fait partie : « Le comité est composé de représentants de différentes disciplines, de toutes les branches du département et de gestionnaires. On se réunit tous les trois mois. »

En amont de ces réunions, les représentants effectuent des réunions sur la sécurité dans chaque unité. « Cela nous permet d'avoir un retour et d'essayer de trouver des actions pour remédier à ce qui ne va pas. Nous demandons au personnel s'il y a des problèmes de sécurité qu'ils souhaiteraient voir aborder à la réunion. Dès qu'un problème survient, nous en parlons et essayons de trouver une solution. »

Au quotidien, le personnel d'Actionmarguerite essaye au mieux de respecter et d'appliquer les mesures de sécurité pour réduire les risques de blessures. « J'ai été infirmier pendant dix ans, précise Rachid Marrakchi. Nous sommes très stricts sur les procédures. Nous suivons des protocoles très précis, notamment lors du transport des résidents ou en cas d'épidémie. »

En effet, l'une des principales causes de blessure au travail pour les infirmiers est le transfert de résidents. « Le nombre de blessures est assez élevé. Mais à présent, nous disposons d'un programme qui permet aux employés de reprendre le travail aussi rapidement que possible. »

La nouvelle méthode d'approche douce et persuasive est aussi une tentative de solution. « Je pense que cette approche peut réduire les blessures. Comme infirmiers, nous gardons à l'esprit que si le résident ne veut pas effectuer une action, il faut aller dans son sens. Il a le droit de décider. C'est donc une bonne idée de l'appliquer dans tous les départements des résidences. »

En cuisine, même principe : la sécurité passe avant tout. « Nous devons constamment être conscients des machines qui sont utilisées, explique Tuan Pham, chef cuisinier à Actionmarguerite Saint-Vital et également membre du comité. Nous avons des systèmes d'alarme, mais nous travaillons avec des bouchons d'oreilles et nous accueillons tous les ans un agent de la médecine au travail pour faire passer un test auditif à tous les employés de cuisine. »

Le sol doit aussi être balayé et essuyé régulièrement, et un détecteur de monoxyde



**Tuan Pham (à gauche) et Rachid Marrakchi sont tous les deux membres du comité de santé et sécurité au travail d'Actionmarguerite.**

Tuan Pham (left) and Rachid Marrakchi are both members of Actionmarguerite's Workplace Health and Safety Committee.

de carbone a été installé pour prévenir les fuites éventuelles. « C'est l'une des plus grosses inquiétudes en matière de sécurité en cuisine. Les détecteurs que nous avons installés ne fonctionnent pas à pile. Ils sont branchés dans la cuisine, et continueraient de fonctionner même si une coupure de courant surgissait. »

Entre 25 et 30 personnes travaillent dans les cuisines d'Actionmarguerite Saint-Vital. « Pendant un service, il y a trois ou quatre personnes en cuisine, et trois ou quatre qui servent et nettoient. Seuls les employés formés et certifiés peuvent utiliser les couteaux, qui sont entreposés en lieu sûr. Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits de la préoccupation d'Actionmarguerite pour la sécurité des employés, et des démarches entreprises par l'administration pour que nous puissions travailler dans un environnement sécuritaire. Savoir que nous venons au travail et que nous y serons en sécurité est bénéfique pour les employés comme les résidents. »

## FOCUS ON HEALTH AND SAFETY

May 5-11, 2019 was North American Occupational Safety and Health Week (NAOSH). Created to highlight the importance of preventing injury and illness in the workplace, this week is an opportunity to inform and raise the awareness of employees on a number of health and safety issues.

Actionmarguerite strives to promote a safe work environment through prevention and training strategies. During NAOSH, workplace safety activities were held in the residences with the aim of educating staff about prevention and maintaining collaborative efforts to make safety a habit.

To prevent potential occupational accidents, Actionmarguerite established a workplace health and safety committee. Rachid Marrakchi, Manager at Actionmarguerite St. Vital, is involved in the initiative: "The committee consists of representatives from different areas and all department branches as well as managers. We meet every three months."

Ahead of those meetings, the representatives hold safety meetings in each unit. "It gives us feedback and helps us find ways to fix what isn't working. We ask staff if there are any safety issues that they would like to see addressed at the meeting. Whenever a problem comes up, we talk about it and try to find a solution."

Actionmarguerite staff do their best to comply with and apply safety precautions to reduce the risk of injury in their day-to-day activities. "I was a nurse for ten years," says Rachid Marrakchi. "We are very strict about procedures. We follow very specific protocols for transporting residents or in the event of an epidemic."

One of the main causes of workplace injuries for nurses is resident transfers. "The number of injuries is quite high. However, we now have a program that helps employees return to work as quickly as possible."

The new gentle and persuasive approach is also an attempt at a solution. "I think that this approach can reduce injuries. As nurses, we always keep in mind that if residents don't want to do something, we need to take our lead from them. They have the right to decide. It is therefore a good idea to apply this in all departments in the residences.

The same principle applies in the kitchen, where safety is the top priority. "We must constantly be aware of the machines being used," says Tuan Pham, head cook at Actionmarguerite St. Vital, who also sits on the committee. "We have alarm systems, but we work with earplugs and an occupational medical officer comes once a year to administer a hearing test to all kitchen staff."

The floor must also be swept and wiped down regularly, and a carbon monoxide detector was installed to warn of any potential leaks. "It's one of the greatest concerns in kitchen safety. The detectors we installed are not battery operated. They are connected in the kitchen and will still work even in a power outage."

Some 25 to 30 people work in the kitchens at Actionmarguerite St. Vital. "There are three or four people in the kitchen for each sitting, and three or four doing the serving and cleaning. Only trained and certified staff can use the knives, which are stored in a safe place. Overall, we are pleased with Actionmarguerite's concern for employee safety and the steps taken by the administration so that we can work in a safe environment. Knowing that we are safe when we come in to work benefits both the employees and residents."



# L'ÉTHIQUE AU SERVICE DES RÉSIDENTS

Dans le domaine de la santé, les éthiciens et éthiciennes renseignent et assistent les familles et le personnel médical dans quatre secteurs éthiques : l'élaboration et l'examen de politiques, la recherche et l'étude de recherches, les consultations en éthique clinique, et l'éducation à l'éthique.

Depuis septembre 2018, Katarina Lee est éthicienne clinique à l'Hôpital Saint-Boniface (HSB). Elle dessert toutes les Communautés de service de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, dont Actionmarguerite. À ce jour, elle est la seule éthicienne clinique employée à temps plein dans la province.

Pour Katarina Lee, les journées de travail passent mais ne se ressemblent pas. « J'ai l'impression d'avoir un nouveau métier tous les jours. Si un protocole est demandé dans un établissement, j'effectue des études de recherche. J'anime des conversations sur l'éthique et tout ce qui s'y relie, comme la politique des hôpitaux. Je suis également professeure assistante en médecine familiale à l'Université du Manitoba, je siège sur des comités et je fais des consultations. »

L'éthicienne distingue deux types de consultations. « Les consultations d'éthique clinique sont des consultations individuelles pour les personnes qui auraient des questions d'ordre éthique. Je donne des recommandations de plans d'action éthique à suivre. »

Les autres sont des séances de débriefing. « Nous discutons de la détresse morale et analysons ce qui pourrait être amélioré pour rendre l'expérience moins difficile. »

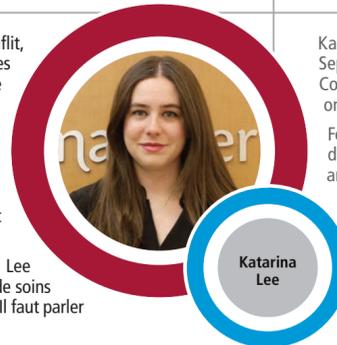
Dans des résidences comme Actionmarguerite, la détresse morale peut être plus intense. « Quand les patients se rendent à l'hôpital, ils repartent dès qu'ils sont guéris. En soins de longue durée, la résidence devient leur domicile. Ils tissent donc des liens plus étroits avec le personnel. Quand les résidents décèdent, la douleur peut être très forte pour le personnel soignant. »

Les services d'éthique y ont toute leur importance. « En cas de conflit, j'agis comme médiatrice. J'aide à comprendre les préférences des patients et à les appliquer. Dans les résidences de soins de longue durée, certaines personnes ne sont plus en mesure de prendre des décisions. Si le patient est croyant ou suit une philosophie particulière, ça aide la prise de décision. »

Katarina Lee est disponible pour assister les familles, les résidents, les patients ou encore les docteurs. « C'est une lutte incessante pour informer le public de l'existence de ce service. Le plus souvent, ce sont les docteurs qui me contactent. »

Pour alléger la charge de décision pesant sur un proche, Katarina Lee recommande à chaque résident de prévoir d'avance un programme de soins et d'en faire part, même si le sujet n'est pas toujours facile à aborder. Il faut parler de ses choix et de ses valeurs.

« Chaque décision en matière de soins de longue durée aura des conséquences sur le long terme, qui pourront aller jusqu'aux options d'alimentation ou de fin de vie. Ce sont des conversations difficiles à avoir avec ses proches, et auxquelles on ne pense pas tant qu'on n'est pas malade, mais les avoir devant le fait accompli augmente le stress et la culpabilité pour les responsables, qui doivent deviner les souhaits de la personne. »



Katarina Lee

# ETHICS HELPING RESIDENTS

In the health field, ethicists inform and assist families and medical staff with ethical matters in four areas: policy development and review, research and research studies, consultations and ethics education.

Katarina Lee has been the clinical ethicist at St. Boniface Hospital (SBH) since September 2018, serving all the Catholic Health Corporation of Manitoba's Communities of Services, including Actionmarguerite. She is currently the province's only full-time ethicist.

For Katarina Lee, no two workdays are alike. "It's like having a different job every day. If an institution requests a protocol, I do research. I facilitate talks on ethics and related topics, including hospital policy. I am also an assistant professor in the Department of Family Medicine at University of Manitoba, I sit on committees and I do consultations."

The ethicist identifies two kinds of consultation: "Clinical ethics consultations are individual consultations for people with ethical questions. I recommend ethics action plans that they can implement."

The others are debriefing sessions. "We discuss moral distress and explore what could be improved to make the experience less difficult."

Moral distress can be more intense in facilities like Actionmarguerite. "When patients go to the hospital, they leave as soon as they are better. In long-term care, the facility becomes their home, and they develop closer ties with staff. When residents pass away, it can be very painful for nursing staff."

The Ethics service plays an important role in that context. "I act as a mediator in conflict situations. I help people come to understand patients' preferences and apply them. In long-term care homes, some people are no longer able to make decisions. When the patient is a believer or adheres to a certain philosophy, it can help the decision-making process."

Katarina Lee is there to help families, residents, patients and physicians. "We always strive to inform the public about this service. It's usually the doctors who reach out to me."

To ease the decision-making burden for loved ones, Katarina Lee recommends that residents prepare a care plan in advance and share it with those nearest to them, even if the subject is not always easy to discuss. It is important to talk about one's choices and values.

"Each long-term care decision has a longer-term impact on things like diet and end-of-life options. While these are difficult conversations to have with loved ones, and we don't tend to think about them when we are well, having them when the situation is irreversible adds stress and guilt on the people in charge, as they have to guess the person's wishes."

## « JE ME SUIS SENTIE CHEZ MOI »

C'est avec le cœur lourd et des souvenirs pleins la tête qu'Anna Lebrun a quitté pour la dernière fois la résidence d'Actionmarguerite Saint-Vital le 10 mai dernier, après 40 ans de carrière, dont 18 ans de services comme préposée, infirmière, infirmière clinicienne, gestionnaire adjointe et gestionnaire dans l'organisme.

Originaire de Timmins, dans l'Ontario, Anna Lebrun s'est lancée dans l'étude des sciences infirmières pour suivre ses amies. « Quand j'ai dit à ma mère que je voulais être infirmière, elle m'a dit : comment vas-tu faire, puisque tu as peur du sang? Mais j'ai toujours aimé aider les autres. Et dès mon premier jour de stage, je savais que c'était ce que je voulais faire pour le reste de ma vie. »

Une fois diplômée, Anna Lebrun s'est retrouvée face à une pénurie de postes au Canada. « Il n'y avait pas de travail pour nous. Un hôpital de la Nouvelle-Orléans nous a recrutées. Nous étions sept infirmières d'un petit village, on était jeunes et on sortait de l'école. C'était une aventure. Au début, c'était le fun. Mais le système de santé américain est très différent, et je n'aimais pas comment il fonctionnait. »

Anna Lebrun a donc décidé de rentrer en Ontario. « Je suis allée déposer ma candidature dans une résidence pour aînés. J'ai eu le poste, et ça a été une révélation pour moi. J'ai su à ce moment-là que je ne voulais aller nulle part ailleurs. »

C'est l'amour qui a amené Anna Lebrun à Winnipeg. « J'étais vraiment anxieuse quand je suis arrivée, sans connaître personne. Mais quand j'ai commencé à Actionmarguerite, je me suis immédiatement sentie chez moi. L'accueil que j'ai reçu a été incroyable. »

Pas un seul jour de sa carrière, Anna Lebrun ne s'est réveillée sans avoir l'envie d'aller travailler. « J'avais toujours hâte de voir ce que la journée allait m'apporter. J'étais très fière de faire une différence dans la vie des résidents, de plus dans leur langue maternelle! Ses plus beaux souvenirs restent en effet les moments de partage avec eux, leurs sourires.

L'environnement de travail a aussi eu une grande importance pour la gestionnaire aujourd'hui retraitée. « Les employés et l'administration d'Actionmarguerite sont emplis de compassion. Je ne me suis jamais sentie comme une employée, mais comme une membre de l'équipe. Tous ensemble, on a su faire en sorte que les résidents soient à l'aise et heureux pour le reste de leur vie. »

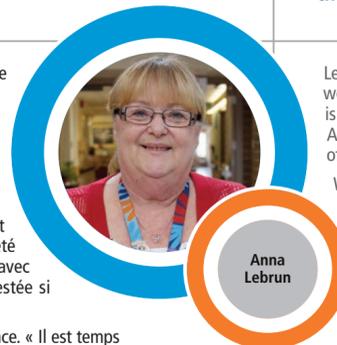
Au fil des années, elle a pu constater l'amélioration des services de soins de santé. « Actionmarguerite est toujours à la pointe de l'innovation et développe sans cesse de nouvelles idées pour donner les meilleurs soins possibles aux résidents. Ils font preuve d'initiative et de créativité, ce qui est très stimulant pour les employés. Notre travail ne stagne jamais, il évolue constamment. »

Après son passage à Actionmarguerite, Anna Lebrun se dit changée. « Je pense que je suis devenue une meilleure personne en travaillant ici. Être infirmière m'a appris à développer de l'empathie. J'ai été confrontée à des défis, mais j'ai toujours été capable de les relever, avec toujours du soutien et de la reconnaissance derrière. Si je suis restée si longtemps, c'est grâce à tous les membres du personnel. »

Aujourd'hui, âgée de 64 ans, Anna Lebrun tire finalement sa révérence. « Il est temps pour moi de partir. J'ai eu une carrière qui m'a apporté beaucoup de joie, d'amitiés, des défis aussi, mais qui me laisse surtout de merveilleux souvenirs. C'est la fin de ma vie au travail, maintenant je vais travailler sur ma vie.

« Mon mari et moi avons prévu voyager. Nous voulons voir l'Océanie et l'Asie, et visiter chaque aréna dans laquelle les Jets ont joué. Je veux aussi passer plus de temps avec ma famille et avec mes amis. »

Mais avant de voyager, Anna Lebrun veut aussi juste prendre la vie comme elle vient. « J'ai travaillé à plein temps toute ma vie. Je n'ai jamais eu l'occasion de jardiner ou de bien m'occuper de ma maison. Je veux juste prendre le temps de jouir de la vie avec mon mari qui est à la retraite depuis un an et demi. Nous avons prévu adopter un petit chien, ce qui va nous tenir bien occupés! »



Anna Lebrun

## "IT FELT LIKE HOME."

It was with a heavy heart and a lifetime of memories that Anna Lebrun left Actionmarguerite St. Vital for the last time on May 10, after a 40-year career, which included 18 years of service as a clerk, nurse, nurse clinician, assistant manager and manager with the organization.

Lebrun is from Timmins, Ontario. She got into nursing because that's what her friends were doing. "When I told my mother that I wanted to be a nurse, she asked me, 'How is that going to work? You're afraid of blood!' But I've always liked helping others. And from day one of my practicum, I knew it was what I wanted to do for the rest of my life."

When Lebrun graduated, there was a shortage of nursing positions in Canada. "There was no work for us. We were recruited by a hospital in New Orleans. There were seven of us from a small town. We were young and fresh out of school. It was an adventure. At the beginning, it was fun. But the American healthcare system is very different, and I didn't like how it worked."

Lebrun decided to return to Ontario. "I applied to work at a seniors home. I got the job, and it was a revelation for me. I knew at that time that I didn't want to work anywhere else."

It was love that brought Lebrun to Winnipeg. "I was really nervous when I arrived. I didn't know a soul. But when I started at Actionmarguerite, I immediately felt at home. The welcome I received was incredible."

Throughout her career, Lebrun never dreaded going to work. "I always looked forward to seeing what the day would bring. I was very proud to make a difference in the lives of residents, and in their mother tongue, to boot!" Her fondest memories involve moments of sharing with residents, seeing them smile.

The work environment was also very important to the now-retired manager. "The Actionmarguerite staff and administration are extremely compassionate people. I never felt like just an employee; I was part of a team. Together, we were able to ensure that residents were comfortable and happy for the rest of their lives."

Over the years, Lebrun saw health care services improve. "Actionmarguerite is always at the leading edge of innovation and is constantly developing new ideas to give the best possible care to residents. The organization shows initiative and creativity, which is very stimulating for the employees. The job never gets old; it's constantly evolving."

Working at Actionmarguerite has changed Lebrun. "I think I became a better person for working here. Being a nurse taught me empathy. There were challenges but I was always able to overcome them, and always with support and recognition behind me. If I stayed as long as I did, it's thanks to the staff."

Today, at age 64, Lebrun is finally saying goodbye. "It's time for me to go. I've had a career that has brought me a great deal of joy, friendship, and challenges too, but mostly that's given me wonderful memories. My work life has come to an end, and now I want to work on living my life."

"My husband and I are planning to travel. We want to see Oceania and Asia and visit every arena that the Jets have played in. I also want to spend more time with family and friends."

But before travelling, Lebrun also just wants to take it easy. "I've worked full-time all my life. I've never had the opportunity to garden or to properly look after my house. I just want to take time to enjoy life with my husband, who's been retired now for a year and a half. We're planning to adopt a small dog, which will keep us very busy!"

## « C'est en donnant qu'on reçoit le plus »

Origène et Marie-Lourdes Fillion ont commencé à s'impliquer comme bénévoles à Actionmarguerite Saint-Boniface il y a presque 25 ans. Si la santé d'Origène ne lui permet plus aujourd'hui d'y passer du temps, Marie-Lourdes, elle, continue d'y aller deux fois par semaine.

« Mes deux parents ont été résidents à Actionmarguerite Saint-Boniface pendant quelques années, explique Marie-Lourdes Fillion. On leur rendait visite régulièrement. Quand ma mère est décédée en 1995, une religieuse a demandé de continuer à venir. Donc nous sommes restés. »

Comme bénévoles, les Fillion ont participé à la pastorale, distribué la communion, animé des sessions de prière ou des liturgies de la Parole, et rendu visite aux résidents. « Pendant un certain temps, j'allais jouer aux cartes tous les mardis soirs avec trois individus incapables de mélanger les cartes, se souvient Origène Fillion. Ils adoraient ça. On s'arrangeait pour que tout le monde passe un bon moment. »

Né à Letellier, Origène Fillion est venu à Saint-Boniface pour étudier au Collège Saint-Boniface. « J'ai été enseignant, puis directeur général de la Division scolaire Saint-Boniface et doyen du

Collège Saint-Boniface pendant neuf ans. J'ai aussi participé à la création de la Société de la francophonie manitobaine (alors Société franco-manitobaine). »

Pour Marie-Lourdes Fillion, tout a commencé en Saskatchewan. « Mon frère et ma sœur sont venus au Manitoba avant moi. C'est à travers mon frère que ma relation avec Origène a commencé. » Le couple a eu six enfants.

Pour les époux Fillion, être bénévole à Actionmarguerite était extrêmement important. « On sentait qu'on avait quelque chose à donner, confie Marie-Lourdes. On voulait accompagner ces résidents dans la dernière étape de leur vie. On sentait que ça leur faisait un grand bien d'avoir la chance de vivre leur spiritualité. Ce n'est pas possible de ne pas être heureux d'aider les autres quand on voit le bien que ça leur fait. C'était une belle continuation de notre vie. »

Origène ajoute : « C'est en donnant qu'on reçoit le plus. Quel est le sens de la vie si on n'y met pas l'aspect spirituel qui va au-delà des quelques jours qu'on passe sur Terre? Pour moi, il est évident que le rôle de chacun est d'aider son frère et sa sœur à se sentir mieux. En d'autres mots, notre rôle est de nous aimer les uns les autres. »



Marie-Lourdes et Origène Fillion

## "It is in giving that we receive"

Origène and Marie-Lourdes Fillion first became involved with Actionmarguerite Saint-Boniface as volunteers almost 25 years ago. Although Origène can no longer spend time there, due to his health, Marie-Lourdes continues to go twice a week.

"Both my parents were residents of Actionmarguerite Saint-Boniface for several years," said Marie-Lourdes Fillion. "We went to see them regularly. Then when my mother passed away in 1995, one of the nuns asked us to keep coming back. So we did."

As volunteers, the Fillions helped with the pastoral work, distributed communion, led prayer groups and Liturgy of the Word sessions, and visited residents. "For awhile, I was going every Tuesday evening to play cards with three people who were unable to shuffle the cards," remembers Origène Fillion. "They loved that. We made sure everyone had fun."

Born in Letellier, Origène Fillion came to Saint-Boniface to study at Collège Saint-Boniface.

"I worked as a teacher, then I became superintendent of the Saint-Boniface School Division and dean of the Collège Saint-Boniface for nine years. I also helped create the Société de la francophonie manitobaine (formerly the Société franco-manitobaine)."

For Marie-Lourdes Fillion, it all began in Saskatchewan. "My brother and sister came to Manitoba before me. I met Origène through my brother." The couple had six children.

Volunteering at Actionmarguerite has been extremely important for the Fillion couple. "We felt we had something to give," confided Marie-Lourdes. We wanted to support the residents in the final stage of their life. We could tell that it was good for them to be given an opportunity to live their spirituality. It's impossible not to be happy while helping other people when you see how much good it does them. It was a lovely continuation of our lives."

Origène added: "It's in giving that we receive. What's the meaning of life if we neglect the spiritual aspect, which goes beyond the short time we spend on Earth? For me, it's obvious that everyone has a role to play helping people around them feel better. In other words, our role is to love each other."



# LA COMPASSION PAR L'ENTREMISE DE L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS : LE SONDAGE LE CONFIRME

En octobre 2018, Actionmarguerite a conduit un sondage d'opinion auprès de ses employés sur leur engagement et leur satisfaction au travail.

« Depuis cinq ans, en collaboration avec l'Office régional de la santé de Winnipeg, Actionmarguerite participe au sondage d'opinion auprès des employés dans le secteur de la santé, indique Charles Gagné le directeur général d'Actionmarguerite. Nous avons choisi de ne pas le conduire tous les ans pour que les employés aient le temps de voir des changements tangibles entre chaque sondage. Nous l'avons donc administré en 2013, 2015 et en 2018. L'importance c'est d'agir concrètement et de mettre en place des solutions qui créent une culture d'engagement chez le personnel. La compassion auprès de nos résidents passe par le niveau d'engagement de notre personnel. C'est aussi simple que ça. »

Le sondage mesure la valorisation des compétences, l'environnement de travail, les outils mis à disposition pour que le personnel puisse être agile dans leurs soins aux résidents. « Nous mesurons l'engagement sur une échelle de 1 à 5. Les employés engagés répondent de façon positive sur les mesures mises en place par l'employeur. On sait que les employés engagés veulent rester et vont même aller au-delà de leur travail de base. »

Sur un échantillon de 900 participants potentiels, 470 ont répondu au sondage. « C'est un sondage en ligne qui prend environ 20 minutes à compléter. Nous laissons le temps à nos employés d'y répondre. Ayant obtenu un taux de participation de 48 %, nous sommes confiants que les résultats reflètent sur l'ensemble de l'organisation. »

Au sondage de 2018, le taux d'engagement des employés envers Actionmarguerite s'est élevé à 58 %, soit une augmentation de 15 % par rapport au sondage de 2015. « Nous comparons toujours notre performance aux résultats antérieurs. Cette année, nous avons constaté une amélioration dans plusieurs domaines. La gestion de la performance, par exemple a augmenté de 15 %, avec 70 % des employés qui ont constaté une amélioration positive. »

L'organisme a également connu une hausse dans les catégories qui fait la reconnaissance des employés. « Au cours des deux ou trois dernières années, nous avons mis beaucoup d'efforts à valoriser nos employés. En plus d'organiser des événements pour le personnel, nous reconnaissons chaque jour que sans les employés, notre organisme ne pourrait pas fonctionner. Nous sommes conscients que le personnel livre constamment des soins de qualité, avec compassion. Il faut donc reconnaître que malgré les défis, nos employés sont dévoués aux soins de nos résidents. »

Les résultats d'Actionmarguerite sont aussi en hausse dans le domaine de l'embauche et de la rétention de personnel performant. « Nous embauchons de manière continue. C'est important que nous recrutions du personnel compétent, engagé et qui partage les valeurs de l'organisation. Selon le sondage, 72 % des employés estiment que nos efforts dans nos activités de ressources humaines sont favorables. C'est 10 % d'augmentation depuis 2015, mais nous avons encore du chemin à faire. »

En effet, l'organisme reste toujours en pénurie de main-d'œuvre qualifiée. « Ça prend du monde pour soigner du monde. Nous faisons notre possible pour combler les postes vacants et diminuer le nombre d'employés provenant d'agences temporaires. Mais dans le secteur de la santé, on parle de pénurie, de compression, de soins plus complexes et de demande plus élevée. Cela donne aux employés le message qu'il y a un manque de ressources. Nous y portons attention. »

Quant au salaire, c'est l'un des facteurs ayant reçu le pourcentage de satisfaction le plus bas. « C'est compréhensible. Il y a plusieurs années que les contrats syndicaux sont arrivés à terme et il n'y a pas eu d'augmentation salariale pour la majorité des employés depuis. Nous sommes toujours dans l'attente de nouvelles négociations. Comme employeur, nous avons très peu d'influence, car la négociation des salaires se règle au niveau provincial. Or, rien n'est prévu pour les mois à venir. »

En plus d'informer sur les points forts et les points faibles relatifs à la gestion des ressources, le sondage permet de se comparer aux autres organismes du secteur dans la ville et le pays. « Se basant sur les données du sondage, on peut déterminer des cibles à atteindre par rapport aux organismes les plus performants, tant parmi les employeurs de la santé canadienne ou les autres secteurs industriels. »

« Nous sommes passés d'une moyenne de 43 % à 58 % par rapport à la meilleure performance. C'est une augmentation, cependant la moyenne canadienne est de 69 %. Notre objectif est d'arriver au-delà pour être le plus concurrentiel possible. »

Le défi n'est pas seulement la concurrence des autres organismes dans le domaine de la santé, mais aussi dans les autres secteurs. « Nous sommes conscients que tous ceux qui arrivent sur le marché du travail, comme les jeunes et les nouveaux Canadiens, peuvent choisir leur industrie, et nous voulons qu'ils choisissent la santé. Nous avons beaucoup à faire pour tenir tête à d'autres industries. C'est pourquoi il est important de créer une réceptivité. On dit souvent en santé que le nœud de la guerre demeure ressources humaines. »

## Résultats du sondage sur l'engagement des employés de 2018 - Actionmarguerite ITEMS DU TOP 10

Catégories	Item		Année précédente	Canada moyenne
Sens du client	Dans notre organisme, la qualité et la sécurité du patient est une haute priorité.	81	--	--
Tâches	Mon emploi correspond bien à mes habiletés et mon expérience.	79	+7	-2
Préparation et efficacité au changement	Je comprends le besoin que notre organisme doit changer afin de réussir mieux dans le futur.	78	--	--
Fondamentaux	La sécurité et la sûreté dans le milieu du travail sont considérées très importantes ici.	75	+6	-11
Tâches	J'éprouve un sentiment d'accomplissement dans mon travail.	75	+11	-2
Fondamentaux	Le milieu de travail physique est approprié pour le genre de travail que je fais.	73	+8	-9
Fondamentaux	L'équilibre entre mon travail et mes engagements personnels est juste pour moi.	73	+12	+3
Image de marque	Je suis fier de faire partie de cet organisme.	72	+8	-7
Personnel/Pratiques RH	Je sens que l'organisme met en valeur la diversité. (p. ex. âge, sexe, origine ethnique, langue, compétences, idées et perspectives).	72	+10	-8
Gestion de la performance	Je comprends comment mes objectifs de travail répondent aux objectifs de l'organisme.	70	+15	-4

■ % Perception positive

■ % Hésitation positive

■ % Hésitation négative

■ % Perception négative



# EMPLOYEE SURVEY DATA CONFIRMS LINK BETWEEN COMPASSION AND EMPLOYEE ENGAGEMENT

In October 2018, Actionmarguerite conducted a survey of its employees on engagement and job satisfaction.

"Actionmarguerite has been participating in a health sector employee opinion survey for the past five years, in cooperation with the Winnipeg Regional Health Authority," says Charles Gagné, Chief Executive Officer of Actionmarguerite. "We chose not to conduct it every year so that employees would have time to see tangible changes between surveys. So we administered it in 2013, 2015 and 2018. What's important is to take concrete steps and implement solutions that foster a culture of engagement among employees. Compassion for residents depends on the level of staff engagement. It's as simple as that."

The survey measures the value given to skills, the work environment and available tools so that staff can be agile in the care they provide to residents. "We measure engagement on a scale of 1 to 5. Engaged employees respond positively to measures put in place by the employer. We know that engaged employees want to stay and will even go above and beyond their core duties."

Out of 900 potential participants, 470 responded to the survey. "It's an online survey that takes about 20 minutes to complete. We give our employees time to fill it out. With a participation rate of 48%, we're confident that the results reflect the entire organization."

In the 2018 survey, the employee engagement rate for Actionmarguerite was 58%, a 15% increase over the 2015 survey. "We always compare our performance with previous results. This year, we saw improvement in several areas. Performance management, for example, was up 15%, with 70% of employees reporting an improvement."

The organization also saw an increase in the employee recognition categories. "Over the past two or three years, we've put a lot of effort into valuing our employees. In addition to organizing staff events, we recognize every day that without employees, our organization could not function. We're aware that staff consistently deliver quality care with compassion. So it's important to acknowledge that despite the challenges, our employees are dedicated to caring for residents."

Actionmarguerite's results are also up in the area of hiring and retaining high-performing staff. "We hire on an ongoing basis. It's important that we recruit

competent, engaged staff who share the organization's values. According to the survey, 72% of employees view our human resources efforts in a positive light. That's a 10% increase since 2015, but we still have a ways to go."

Indeed, the organization is still facing a shortage of skilled labour. "It takes people to provide care. We're doing our best to fill vacancies and reduce the number of employees from temp agencies. But in the health sector, there's a lot of talk about shortages, downsizing, more complex care and higher demand. It gives employees the impression that there's a lack of resources. We're paying attention to that."

Salary is one of the categories with the lowest satisfaction rates. "It's understandable. The collective agreements expired a number of years ago and there have been no wage increases for most employees since then. We're still waiting for negotiations to begin. As an employer, we have very little influence because wage bargaining is done at the provincial level. However, nothing's planned for the coming months."

In addition to providing information on resource management strengths and weaknesses, the survey allows Actionmarguerite to compare itself with other organizations in the sector across the city and country. "The data allows us to set targets based on how the best performing organizations are doing, both among Canadian health employers and other industry sectors."

"We went from an average of 43% to 58% compared with the best performers. It's an increase, but the Canadian average is 69%. Our goal is to exceed that, so as to be as competitive as possible."

The challenge is not only competition from other organizations in the health field, but also other sectors. "We recognize that people entering the workforce, such as young people and new Canadians, can choose their industry, and we want them to choose health. We have a lot to do to compete with other industries. That's why it's important to foster a welcoming environment. It's often said that people are the key to providing quality health care."

## 2018 Employee Engagement Survey Results - Actionmarguerite TOP 10 ITEMS

Dimension	Item		Prior Year	Canada Average
Customer Focus	Quality and patient safety is a top priority in our organization.	81 (12% Positive Hesitant, 4% Negative Hesitant, 4% Negative Perception)	--	--
Work Tasks	My job is a good fit for my abilities and experience.	79 (13% Positive Hesitant, 6% Negative Hesitant, 3% Negative Perception)	+7	-2
Change Readiness & Effectiveness	I understand the need for our organization to change in order to be successful in the future.	78 (15% Positive Hesitant, 4% Negative Hesitant, 2% Negative Perception)	--	--
The Basics	Workplace safety and security are considered important here.	75 (14% Positive Hesitant, 5% Negative Hesitant, 6% Negative Perception)	+6	-11
Work Tasks	I get a sense of accomplishment from my work.	75 (15% Positive Hesitant, 5% Negative Hesitant, 6% Negative Perception)	+11	-2
The Basics	The physical work environment is appropriate for the type of work I do.	73 (16% Positive Hesitant, 6% Negative Hesitant, 4% Negative Perception)	+8	-9
The Basics	The balance between my work and personal commitments is right for me.	73 (16% Positive Hesitant, 7% Negative Hesitant, 4% Negative Perception)	+12	+3
Brand	I am proud to be part of this organization.	72 (19% Positive Hesitant, 5% Negative Hesitant, 4% Negative Perception)	+8	-7
People/HR Practices	I feel this organization values diversity (e.g., age, gender, ethnicity, language, education qualifications, ideas, and perspectives).	72 (18% Positive Hesitant, 6% Negative Hesitant, 5% Negative Perception)	+10	-8
Performance Management	I understand how my work goals relate to the organization's goals.	70 (19% Positive Hesitant, 6% Negative Hesitant, 5% Negative Perception)	+15	-4

■ % Positive Perception    ■ % Positive Hesitant    ■ % Negative Hesitant    ■ % Negative Perception



Actionmarguerite vous encourage à faire un don afin d'appuyer les nombreux projets et initiatives dans l'un de nos foyers de soins de longue durée. Vous pouvez opter de dédier votre don à un de nos plusieurs fonds en perpétuité. Vous pouvez faire un don en ligne à partir du site Web : [actionmarguerite.ca](http://actionmarguerite.ca)

If you wish to support numerous projects and initiatives in one of its long term care homes, Actionmarguerite encourages you to make a donation. You may opt to dedicate your donation to one of its numerous endowment funds.

You may make a donation through the Website: [actionmarguerite.ca](http://actionmarguerite.ca)

## CENTRE DE JOUR, CENTRE TOUJOURS

Quand Germaine Boulet a commencé à fréquenter le centre de jour d'Actionmarguerite Saint-Boniface avec son mari Charles, elle savait qu'elle avait trouvé un endroit unique. « On a commencé par aller dans un centre sur la rue Goulet pendant trois mois, puis le docteur nous a proposé de venir à Actionmarguerite Saint-Boniface, se souvient-elle. C'est vraiment un lieu particulier. »

Pendant quatre ans, Charles et Germaine Boulet sont venus suivre le programme régulièrement. « On aimait vraiment venir au centre de jour. C'était quelque chose de différent, un changement dans la routine de la semaine. Et c'était l'occasion de passer une journée en français, ce qui rendait l'expérience encore meilleure. Ce n'est pas souvent qu'on a la chance d'avoir des activités comme ça, tout en français. »

Quand est venu le temps pour Charles Boulet d'intégrer un établissement de soins de longue durée pendant l'hiver 2018, le couple n'a pas hésité. « On avait déterminé avant qu'il ne soit malade qu'Actionmarguerite Saint-Boniface était sa préférence », explique sa femme.

Charles Boulet y a passé huit mois. « On connaissait déjà la résidence et le personnel. C'était un environnement familial pour lui. Il a vraiment aimé son temps comme résident. Il recevait de bons soins et ne se plaignait jamais de rien. Je venais lui rendre visite tous les jours et il était toujours satisfait. »

Quand il est décédé, Germaine Boulet a choisi de faire une donation à Actionmarguerite. « Avec Charles, on faisait souvent des donations à différents organismes. On a toujours apprécié Actionmarguerite. On en avait discuté ensemble,



et quand on a vendu notre maison, j'ai souhaité remercier Actionmarguerite de s'être si bien occupés de lui pendant son séjour. »

À présent, Germaine Boulet vient seule au centre de jour d'Actionmarguerite Saint-Boniface. « J'envisageais d'arrêter de venir parce que j'étais toute seule. Mais finalement, je reviens toujours. J'aime les employés et les activités qu'on nous propose. Ce n'est pas toujours facile de m'y rendre, mais quand on apprécie vraiment quelque chose, on trouve toujours un moyen. »

## TO GIVE IS TO RECEIVE

When Germaine Boulet started coming to the St. Boniface Actionmarguerite adult day centre with her husband, Charles, she knew she'd found a unique place. "We'd been going to a centre on Goulet Street for three months when the doctor suggested the Actionmarguerite centre in St. Boniface," she recalls. "It's a very special place."

Charles and Germaine participated in the program on a regular basis for four years. "We really liked coming to the day centre. It was something different, a change in our weekly routine. And it was an opportunity to spend a day in French, which made the experience even better. It's not often that you get the chance to have activities like that, all in French."

When it came time for Charles to enter a long-term care facility in winter 2018, the couple didn't hesitate. "We decided before he got sick that the Actionmarguerite centre in St. Boniface was where he wanted to be," says his wife.

Charles spent eight months there. "We already knew the residence and the staff. It was a familiar environment for him. He really enjoyed his time as a resident. He received good care and never complained about anything. I came

to visit him every day and he was always happy."

When he passed, Germaine chose to donate to Actionmarguerite. "When Charles was still here, we'd often make donations to various organizations. We always appreciated Actionmarguerite. We'd discussed it, and when we sold our house, I wanted to thank Actionmarguerite for taking good care of him during his stay."

Now Germaine comes to the St. Boniface Actionmarguerite day centre on her own. "I was considering not coming back because I was alone, but I can't seem to stay away! I like the staff and the activities they offer. It's not always easy to get here, but when you really appreciate something, you always find a way."

### L'INFORMATION DU DONATEUR : DONOR INFORMATION:

Nom / Name

Adresse / Address

Ville / City

Province

Code postal / Postal Code

Téléphone / Telephone

Email

Ci-joint est mon cadeau de /  
Enclosed is my gift of \$ \_\_\_\_\_

Faire le chèque payable  
à la Fondation d'Actionmarguerite  
ou les dons peuvent être faits par carte de crédit.

Cheques are payable  
to Actionmarguerite Foundation  
or donations can be made by credit card.

Chèque / Cheque  Visa  MasterCard

Numéro de compte / Account Number

Date d'expiration / Expiration date

Nom du titulaire de carte / Name of Cardholder

Signature

Les reçus pour fins d'impôts seront seulement émis  
pour les dons de 15 \$ ou plus.

Enregistrement charitable No. 89015 0692 RR0001

Actionmarguerite ne divulgue pas les noms  
ou autres informations personnelles avec qui que ce soit.  
Nous respectons la vie privée de nos résidents, clients,  
leurs familles, et nos donateurs.

Tax receipts will only be issued for donations of \$15 or more.  
Charitable Registration No. 89015 0692 RR0001

Actionmarguerite does not share names  
or other personal information with any other party.  
We respect the privacy of our residents, clients, their families,  
and our donors.