



**PROGRAMME D'ACCÈS AUX SERVICES
DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX
EN LANGUE ANGLAISE
DE LA CÔTE-NORD**

Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

**PROGRAMME D'ACCÈS AUX SERVICES
DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX
EN LANGUE ANGLAISE
DE LA CÔTE-NORD**

Révisé en 2011

**Adopté par le conseil d'administration de l'Agence
le 29 mars 2011**

Cette publication est une production de l'Agence de la santé
et des services sociaux de la Côte-Nord

Rédaction

Nancy Bilodeau, conseillère aux affaires corporatives

Révision

Pascal Paradis, conseiller en communication

Sandra Morin, chef de service des communications, des affaires corporatives
et coordonnatrice régionale en sécurité civile - mission santé

Mise en page

Karine Poirier, agente administrative

© Agence de la santé et des services sociaux
de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2011

Dépôt légal - 1^{er} trimestre 2011
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque de l'Assemblée nationale
ISBN 978-2-89003-226-2

TABLE DES MATIÈRES

	Page
INTRODUCTION	1
1. CADRE DE RÉFÉRENCE.....	2
1.1 Orientations	2
1.2 Cadre législatif.....	3
1.3 Définitions	3
2. DÉMARCHE	4
2.1 Mise à jour des données démographiques.....	4
2.2 Consultation des établissements.....	4
2.3 Consultation du comité régional	5
3. ÉTAT DE SITUATION.....	5
3.1 Statistiques démographiques	5
3.2 Configuration des services.....	9
3.3 Portrait de l'offre de service dans la région	10
4. PROPOSITION RÉGIONALE 2011	18
4.1 Suivi.....	21
ANNEXES	
A - Liste des membres du comité régional pour le Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise de la Côte-Nord	25
B - Carte de la Côte-Nord	26

INTRODUCTION

Le premier programme d'accès élaboré par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord (Agence) pour les personnes d'expression anglaise de la Côte-Nord a été approuvé par le gouvernement en 1989. Il a été révisé et approuvé de nouveau en 1999 et en 2007.

Au cours des dernières années, le réseau de la santé et des services sociaux a subi des changements organisationnels et cliniques importants dans le but de bonifier l'accessibilité et la continuité des services à la population. Les programmes d'accès doivent s'intégrer à ce modèle d'organisation et de prestation des services.

Selon le *Cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise* du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la révision du programme d'accès doit avoir lieu tous les trois ans. Le but de cette révision est de s'assurer que les personnes d'expression anglaise de la région aient accès à des services dispensés en langue anglaise par les établissements de santé et de services sociaux.

Dans un premier temps, il faut déterminer quels établissements devront assurer, au sens de l'article 348 de la loi, des services de santé et des services sociaux aux personnes d'expression anglaise dans leur langue et, dans un deuxième temps, les modalités d'accès ainsi que les services accessibles en anglais dans ces établissements doivent être identifiés.

Ce document se divise en quatre parties. La première présente le cadre de référence qui balise la révision du programme d'accès de la Côte-Nord. Dans cette partie, les orientations poursuivies, le contexte législatif ainsi que les définitions de la clientèle cible et du programme d'accès sont présentés.

La deuxième partie explique la démarche entreprise pour réviser le programme. Suit, l'état de situation dressant le profil démographique de la population d'expression anglaise de la région ainsi que les portraits de la configuration et de l'offre actuelle des services.

Enfin, la proposition du programme d'accès 2011 et les étapes prévues pour son suivi sont énumérées.

1. CADRE DE RÉFÉRENCE

Les balises de la révision proviennent du cadre de référence réalisé par le MSSS en 2006 et présentent les orientations privilégiées quant à l'accessibilité des services de santé et des services sociaux pour les personnes d'expression anglaise. Ce document décrit aussi le cadre législatif dans lequel s'insère le Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise et fournit les définitions du programme et de la clientèle cible.

Ce cadre décrit le processus d'adoption d'un programme régional qui comprend plusieurs étapes. Une fois les étapes de consultation et de validation terminées, chaque conseil d'administration des établissements indiqués au programme régional doit transmettre à l'Agence une résolution confirmant son engagement dans le programme. Parallèlement à cette étape, le comité régional doit émettre un avis sur le programme régional et en recommander l'adoption par le conseil d'administration de l'Agence. Ensuite, un décret du gouvernement du Québec entérinera le programme régional d'accès aux services en anglais pour les personnes d'expression anglaise de la Côte-Nord.

1.1 Orientations

Dans l'esprit de la responsabilité populationnelle partagée par l'ensemble des prestataires de services de santé et de services sociaux, les intervenants d'un territoire local doivent assurer la prise en charge et l'accompagnement de tout usager dans le système et faciliter son cheminement entre les différents niveaux de services requis.

Plus particulièrement, par rapport à la clientèle d'expression anglaise, le MSSS précise dans son cadre de référence qu'il « n'incombe pas à l'utilisateur d'expression anglaise de naviguer dans le système, mais bien plutôt à ce dernier de l'accueillir, de clarifier avec lui ses besoins, de proposer la réponse la plus appropriée et de l'orienter vers un service adéquat ».

La langue de l'utilisateur constitue, en ce sens, un outil important à l'efficacité de l'intervention clinique.

1.2 Cadre législatif

La Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que les personnes d'expression anglaise ont « le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise [...] ». En vertu de cette Loi, l'Agence doit élaborer, en collaboration avec les établissements, un programme d'accès aux services en langue anglaise, tout en tenant compte de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements.

Le programme inclut aussi tout établissement de la région désigné par le gouvernement, c'est-à-dire qui doit rendre accessibles tous ses services aux personnes d'expression anglaise dans leur langue. Sur la Côte-Nord, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Basse-Côte-Nord est le seul établissement désigné.

La Loi a aussi prévu la formation d'un comité régional chargé de donner son avis à l'Agence relativement au programme d'accès.

1.3 Définitions

Personne d'expression anglaise :

Il s'agit d'une personne qui se sent plus à l'aise d'exprimer ses besoins en langue anglaise et de recevoir les services dans cette langue.

Programme d'accès aux services en langue anglaise :

Un programme d'accès vise à assurer aux personnes d'expression anglaise l'accessibilité à une gamme de services de santé et de services sociaux dispensés en langue anglaise par les établissements, soit dans leur localité, dans leur région, ou, le cas échéant, dans une autre région. Il doit identifier les services accessibles et indiquer les établissements pour lesquels il y a obligation de rendre des services accessibles en anglais ainsi que de quelle façon ils sont rendus, tout en tenant compte des ressources des établissements concernés.

Établissement reconnu :

Il s'agit d'un établissement qui fournit des services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français et qui a obtenu de l'Office québécois de la langue française une reconnaissance en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française.

Établissement désigné :

Il s'agit d'un établissement que le gouvernement désigne parmi les établissements reconnus, et tenu de rendre accessibles en langue anglaise aux personnes d'expression anglaise les services de santé et les services sociaux offerts.

Établissement indiqué :

C'est un établissement identifié dans le programme d'accès devant offrir au moins un service ou un programme-service en langue anglaise.

2. DÉMARCHE

2.1 Mise à jour des données démographiques

La révision des statistiques démographiques de la population d'expression anglaise a été effectuée à partir de données du recensement de 2006 de Statistique Canada et de projections de l'Institut de la statistique du Québec. Compte tenu de la faible densité de population anglophone hors de la Basse-Côte-Nord, les données ont été regroupées selon les territoires suivants : Basse-Côte-Nord (MRC du Golfe-du-Saint-Laurent), autres MRC de la Côte-Nord et ensemble de la Côte-Nord. Cette façon de procéder permet de faire des analyses différenciées selon le sexe ou par groupes d'âge tout en évitant d'associer des statistiques à des personnes facilement identifiables.

2.2 Consultation des établissements

Le portrait de l'offre de service a été mis à jour en collaboration avec les établissements de la région. À cette fin, chaque établissement a été consulté afin d'actualiser les renseignements suivants :

- ➔ la demande et l'utilisation des services en anglais dans la région;
- ➔ l'inventaire des services accessibles en langue anglaise aux paliers local et régional, de même qu'à l'extérieur de la région;
- ➔ les modalités en place pour dispenser les services en anglais.

2.3 Consultation du comité régional

Le comité régional pour le Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise a également été consulté. Institué en 1993, ce comité est composé de représentants des établissements, des organismes communautaires actifs dans la communauté d'expression anglaise, des commissions scolaires anglophones et de l'Agence. Son mandat est de donner son avis à l'Agence à propos du programme d'accès.

3. ÉTAT DE SITUATION

Le territoire desservi par le réseau de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord s'étend de Tadoussac à Blanc-Sablon, et comprend aussi les villes nordiques de Fermont et de Schefferville ainsi que le territoire de Kawawachikamach. La région compte 94 922 habitants dont près des trois quarts résident dans les MRC de Manicouagan et de Sept-Rivières.

3.1 Statistiques démographiques

Selon les projections de population de l'Institut de la statistique du Québec, la Côte-Nord comptait, au 1^{er} juillet 2010, 5 280 résidents ayant l'anglais comme première langue officielle parlée, dont 67 % vivent en Basse-Côte-Nord. Cette variable a été utilisée à la demande du comité régional, puisqu'elle cible le plus grand nombre de personnes d'expression anglaise. Elle est aussi davantage appropriée, notamment pour la communauté naskapie de Kawawachikamach qui reçoit des services de santé en anglais, même si la langue maternelle des résidents est le naskapi.

**Répartition de la population totale
et de la population utilisant l'anglais comme première langue officielle parlée,
par MRC, Côte-Nord**

MRC	Population totale projetée en 2010 (ISQ)	Anglais comme première langue officielle parlée		Répartition de la population anglophone par MRC
		Nombre	% en 2010	
MRC de la Haute-Côte-Nord	11 826	40	0,3 %	0,7 %
MRC de Manicouagan	32 066	180	0,6 %	3,4 %
MRC de Sept-Rivières	35 319	925	2,6 %	17,5 %
MRC de Caniapiscau	4 037	575	14,2 %	10,9 %
MRC de la Minganie	6 343	25	0,4 %	0,5 %
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	5 331	3 535	66,3 %	66,9 %
Côte-Nord	94 922	5 280	5,6 %	
Province de Québec	7 880 927	885 445	11,2 %	

* En raison de l'arrondissement aléatoire des données par Statistique Canada, le total pour la Côte-Nord n'égalé pas nécessairement la somme des effectifs des réseaux locaux de services (RLS).

Source : Statistique Canada (totalisations spéciales)

[CO-1121], Profil semi-personnalisé pour le Québec, les RSS, CLSC et RLS du Québec, Population totale, données échantillon (20 %)

[CO-1225], Tableau 1 : Population dans les ménages privés selon le groupe d'âge (4) et le sexe (3), montrant la langue maternelle détaillée (186), la langue parlée le plus souvent à la maison (186), la première langue officielle parlée (5) et la connaissance des langues officielles (5)

Source : Projections de la population du Québec, selon le territoire de RLS, le sexe et le groupe d'âge de 5 ans, au 1^{er} juillet, 2006 à 2031

Diffusion : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010

2006 à 2031 : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009

De toutes les MRC de la Côte-Nord, la MRC du Golfe-du-Saint-Laurent (Basse-Côte-Nord) est celle comptant la plus grande proportion de personnes utilisant l'anglais comme première langue officielle parlée, soit 66,3 %, ce qui représente 3 535 personnes.

La MRC de Sept-Rivières regroupe près de 18 % des personnes dont l'anglais est la première langue officielle parlée de la région, soit 925 personnes.

Par ailleurs, il est à noter que la majorité de la population de Kawawachikamach de la MRC de Caniapiscau appartient à la communauté naskapie, dont plus de 70 % de la population de 440 personnes utilisent l'anglais comme langue seconde (ou première langue officielle parlée) après le naskapi.

Répartition de la population totale selon l'âge au 1^{er} juillet 2010

MRC	0 à 17 ans	18 à 64 ans	65 ans et plus	Total - Groupe d'âge
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	1 215	3 394	722	5 331
Autres MRC de la Côte-Nord	18 224	58 912	12 455	89 591
Côte-Nord	19 439	62 306	13 177	94 922
Province de Québec	1 523 951	5 146 096	1 210 880	7 880 927

Source : Projections de la population du Québec, selon le territoire de RLS, le sexe et le groupe d'âge de 5 ans, au 1^{er} juillet, 2006 à 2031. Selon le découpage territorial en vigueur dans le réseau de la santé et des services sociaux, la catégorie « autres MRC de la Côte-Nord » regroupe en fait les réseaux locaux suivants : Haute-Côte-Nord, Manicouagan, Port-Cartier, Sept-Îles, Minganie, Caniapiscau et Kawawachikamach. La MRC du Golfe-du-Saint-Laurent correspond exactement au territoire de RLS de la Basse-Côte-Nord.

Diffusion : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010
2006 à 2031 : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009

Population anglophone au 1^{er} juillet 2010 selon le groupe d'âge et le territoire de résidence selon la première langue officielle parlée (anglais seulement)

MRC	0 à 17 ans		18 à 64 ans		65 ans et plus		Total - Groupe d'âge	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	830	68,3 %	2 240	66,0 %	465	64,4 %	3 535	66,3 %
Autres MRC de la Côte-Nord	485	2,7 %	1 030	1,7 %	230	1,8 %	1 745	1,9 %
Côte-Nord	1 315	6,8 %	3 270	5,2 %	695	5,3 %	5 280	5,6 %
Province de Québec	176 825	11,6 %	584 660	11,4 %	121 175	10,0 %	882 660	11,2 %

Source : Statistique Canada (totalisations spéciales)
[CO-1225], Tableau 1 : Population dans les ménages privés selon le groupe d'âge (4) et le sexe (3), montrant la langue maternelle détaillée (186), la langue parlée le plus souvent à la maison (186), la première langue officielle parlée (5) et la connaissance des langues officielles (5)

On remarque que la proportion de personnes dont l'anglais est la première langue officielle parlée est légèrement supérieure chez les 0 à 17 ans que dans les autres tranches d'âge. Cette variation n'impose pas de modification des services offerts dans le programme d'accès à court et à moyen terme. Il sera intéressant toutefois de surveiller cette donnée au cours des prochaines années.

Répartition de la population totale selon le sexe au 1^{er} juillet 2010

MRC	Homme	Femme	Sexes réunis
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	2 711	2 620	5 331
Autres MRC de la Côte-Nord	45 865	43 726	89 591
Côte-Nord	48 576	46 346	94 922
Province de Québec	3 907 146	3 973 781	7 880 927

Source : Projections de la population du Québec, selon le territoire de RLS, le sexe et le groupe d'âge de 5 ans, au 1^{er} juillet, 2006 à 2031
 Diffusion : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010
 2006 à 2031 : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009

Population anglophone au 1^{er} juillet 2010 selon le sexe et le territoire de résidence selon la première langue officielle parlée (anglais seulement)

MRC	Homme		Femme		Sexes réunis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	1 800	66,4 %	1 735	66,2 %	3 535	66,3 %
Autres MRC de la Côte-Nord	845	1,8 %	900	2,1 %	1 745	1,9 %
Côte-Nord	2 645	5,4 %	2 635	5,7 %	5 280	5,6 %
Province de Québec	436 135	11,2 %	446 525	11,2 %	882 660	11,2 %

Source : Statistique Canada (totalisations spéciales)
 [CO-1225], Tableau 1 : Population dans les ménages privés selon le groupe d'âge (4) et le sexe (3), montrant la langue maternelle détaillée (186), la langue parlée le plus souvent à la maison (186), la première langue officielle parlée (5) et la connaissance des langues officielles (5)

On constate que la proportion d'anglophones ne tend pas à varier de façon significative selon le sexe. En d'autres termes, toute proportion gardée, on ne retrouve pas plus d'anglophones chez les hommes que chez les femmes, et ce, peu importe le territoire de résidence.

3.2 Configuration des services

La Côte-Nord compte neuf établissements de santé et de services sociaux et huit réseaux locaux de services. Les deux tableaux qui suivent illustrent la configuration des services dans la région et la répartition de la population par territoire de réseau local de services.

Configuration des services par MRC

MRC	Réseau local de services (RLS)	Établissement
MRC de la Haute-Côte-Nord	RLS de la Haute-Côte-Nord	CSSS de la Haute-Côte-Nord
MRC de Manicouagan	RLS de Manicouagan	CSSS de Manicouagan
MRC de Sept-Rivières	<ul style="list-style-type: none"> • RLS de Port-Cartier • RLS de Sept-Îles 	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS de Port-Cartier • CSSS de Sept-Îles
MRC de la Minganie	RLS de la Minganie	CSSS de la Minganie
MRC de Caniapiscou	<ul style="list-style-type: none"> • RLS de Caniapiscou • RLS de Kawawachikamach 	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS de l'Hématite • CLSC Naskapi
MRC du Golfe-du-Saint-Laurent	RLS de la Basse-Côte-Nord	CSSS de la Basse-Côte-Nord
Côte-Nord		Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord (Établissement à vocation régionale pour les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Protection et réadaptation de l'enfance et de la jeunesse • Réadaptation en dépendance • Réadaptation en déficience physique, déficience intellectuelle et TED)

Répartition de la population par territoire de réseau local de services

Territoire de réseau local de services (RLS)	Établissement	Population totale du territoire desservi	Population d'expression anglaise du territoire desservi	
			Nombre	%
Haute-Côte-Nord	CSSS de la Haute-Côte-Nord	11 826	40	0,3 %
Manicouagan	CSSS de Manicouagan	32 066	180	0,6 %
Port-Cartier	CSSS de Port-Cartier	7 791	110	1,4 %
Sept-Îles	CSSS de Sept-Îles	27 528	815	3,0 %
Minganie	CSSS de la Minganie	6 343	25	0,4 %
Basse-Côte-Nord	CSSS de la Basse-Côte-Nord	5 331	3 535	66,3 %
Caniapiscou	CSSS de l'Hématite	3 434	135	3,9 %
Kawawachikamach	CLSC Naskapi	603	440	73,0 %

Selon la première langue officielle parlée, Statistique Canada, 2006.

3.3 Portrait de l'offre de service dans la région

Dans la région, huit établissements dispensent des services de première ligne à la population. Des services médicaux spécialisés, ou de deuxième ligne, sont aussi offerts dans deux de ces établissements situés à Baie-Comeau et Sept-Îles. Un établissement régional offre des services dans quatre missions, soit en protection de l'enfance et de la jeunesse, en réadaptation au niveau de la déficience physique, intellectuelle et des troubles envahissants du développement ainsi qu'en dépendance. Toutefois, en raison de la rareté de spécialistes dans plusieurs secteurs d'activité, certains services ne peuvent être obtenus qu'à l'extérieur de la région.

Les services surspécialisés, ou de troisième ligne, sont offerts hors région principalement dans la région de Québec.

Il importe aussi de mentionner qu'en raison de la vaste étendue du territoire, la région compte plusieurs points de service et dispensaires afin de rapprocher les services de la population. Le plus grand défi de l'Agence est de rendre accessibles les services de santé et les services sociaux à une des plus petites populations du Québec, répartie sur un des plus grands territoires de la province.

CSSS de la Haute-Côte-Nord

Le CSSS de la Haute-Côte-Nord dessert une population de 11 826 personnes, dont 40 utilisent l'anglais comme première langue officielle parlée.

Demande de services en langue anglaise

L'établissement reçoit très peu de demandes de services en anglais. Quelques personnes se présentent pour des services particulièrement pendant la période estivale.

Inventaire des services et des modalités d'accès

Du personnel de l'établissement peut accueillir et orienter les personnes d'expression anglaise. À cet égard, le service d'accueil et les infirmières de l'urgence ont à leur disponibilité des documents en anglais pour le consentement aux soins et le dossier de facturation. Les médecins peuvent, en général, répondre aux demandes en anglais.

CSSS de Manicouagan

Le CSSS de Manicouagan offre des services de première ligne à une population de 32 066 personnes, dont 180 utilisent l'anglais comme première langue officielle parlée. Le CSSS dispense aussi des services médicaux de deuxième ligne à la population des MRC de la Haute-Côte-Nord et de Manicouagan.

Demande de services en langue anglaise

La demande de services en anglais est très faible.

Selon l'établissement et proportionnellement à la population d'expression anglaise, les mécanismes mis en place pour assurer l'accessibilité sont satisfaisants.

Inventaire des services et des modalités d'accès

Des individus pouvant répondre aux demandes de services des personnes d'expression anglaise sont sur place dans la plupart des cas pour faciliter et accélérer la prestation des soins. Les services sont aussi accessibles en anglais avec l'aide d'un interprète.

De plus, pour les services « Santé physique » et le programme « Famille-enfance-jeunesse », des dépliants traduits en anglais sont disponibles.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut traiter des plaintes en anglais.

CSSS de Port-Cartier

Le CSSS de Port-Cartier dessert principalement les résidents de Port-Cartier et des environs, soit une population totale de 7 791 personnes, dont 110 utilisent l'anglais comme première langue officielle parlée.

Demande de services en langue anglaise

Selon les renseignements fournis par cet établissement, la demande de services en anglais est très faible.

Inventaire des services et des modalités d'accès

Aucune mesure particulière n'a été développée étant donné la faible demande. Toutefois, l'établissement peut, dans la mesure du possible, apporter une réponse adaptée à la clientèle anglophone. En effet, des personnes ciblées à l'intérieur de l'établissement peuvent offrir, selon leur disponibilité, le service en langue anglaise, et ce, pour les différents programmes-services.

Pour le traitement des plaintes, l'établissement dispose de documents en langue anglaise pour déposer une plainte ainsi que des documents explicatifs du processus.

CSSS de Sept-Îles

Le CSSS de Sept-Îles dessert 27 528 personnes, dont 815 utilisent l'anglais comme première langue officielle parlée. L'établissement offre aussi des services médicaux spécialisés à la population des MRC de Sept-Rivières, de la Minganie, de Caniapiscau et du Golfe-du-Saint-Laurent (Basse-Côte-Nord) où sont localisées la majorité des personnes d'expression anglaise de la région. En effet, plus de 5 000 anglophones, soit 96 % des anglophones de la Côte-Nord, habitent dans ces MRC et sont susceptibles d'y obtenir des services de deuxième et de troisième ligne.

Demande de services en langue anglaise

Selon des informations fournies par l'établissement, la demande de services en langue anglaise est constante.

Inventaire des services et des modalités d'accès

Tous les services de l'établissement sont accessibles en anglais. Du personnel est disponible pour intervenir ou accompagner des personnes d'expression anglaise sur demande. Par ailleurs, dans l'ensemble des programmes et services, il y a des intervenants capables de dispenser des services aux personnes d'expression anglaise.

Les formulaires, de même que des documents tels que les outils de traitement, de promotion et de suivi destinés aux usagers sont habituellement disponibles en français et en anglais. Le site Web de l'établissement sera bientôt traduit en anglais. De plus, les communications médiatiques concernant spécifiquement les usagers de la Basse-Côte-Nord sont traduites en anglais.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut traiter des plaintes en anglais.

CSSS de la Minganie

Le CSSS de la Minganie offre des services à une population de 6 343 personnes, dont 25 utilisent l'anglais comme première langue officielle parlée. Cet établissement ne fait pas partie du programme régional d'accès.

La demande de services en anglais est très faible.

CSSS de la Basse-Côte-Nord

Le CSSS de la Basse-Côte-Nord dessert le territoire qui s'étend de Kegaska jusqu'aux frontières du Labrador, sur une distance de plus de 400 km. Plus de 66 % (3 535) de la population totale de 5 331 habitants utilisent l'anglais comme première langue officielle parlée.

En outre, le CSSS de la Basse-Côte-Nord est le seul établissement désigné par le gouvernement dans notre région, en vertu de l'article 508 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et, de ce fait, est tenu de rendre ses services accessibles en français et en anglais.

Demande de services en langue anglaise

La majorité des demandes de services proviennent des personnes d'expression anglaise.

De par sa situation géographique, le CSSS de la Basse-Côte-Nord offre également des services à quelques milliers de personnes vivant au Labrador dans des villages reliés par la route à Blanc-Sablon.

Inventaire des services et des modalités d'accès

Tous les services de l'établissement sont accessibles en anglais et presque tout le personnel peut s'exprimer en français et en anglais. En effet, la connaissance des deux langues est essentielle pour la majorité des intervenants afin d'offrir des services de qualité à la population de ce territoire.

Par ailleurs, tous les documents destinés aux usagers sont traduits et les communications médiatiques se font en français et en anglais. Le site Web du CSSS est disponible dans les deux langues.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est bilingue et peut traiter les plaintes dans les deux langues. Le formulaire de plainte et le dépliant relatif à l'examen des plaintes des usagers sont disponibles en anglais.

CSSS de l'Hématite

Le CSSS de l'Hématite dessert une population de 3 434 personnes, dont 135 utilisent l'anglais comme première langue officielle parlée.

Demande de services en langue anglaise

Selon les informations fournies par cet établissement, la demande de services des usagers en anglais est occasionnelle. La MRC de Caniapiscou est une région limitrophe avec le Labrador. Le CSSS doit donc couramment œuvrer dans un contexte anglophone, soit pour la prise de rendez-vous à l'Hôpital du Labrador avec lequel le CSSS a un partenariat.

Inventaire des services et des modalités d'accès

À Fermont, les services de l'établissement sont accessibles en anglais sur demande. En effet, des personnes ciblées à l'intérieur de l'établissement peuvent offrir, selon leur disponibilité, le service en langue anglaise, et ce, pour les différents programmes-services.

Quant au point de service de Schefferville, les intervenants dispensent les services en français et en anglais.

Les documents gouvernementaux destinés au grand public sont disponibles dans les deux langues. Un service de traduction est utilisé, au besoin, pour les communications médiatiques à Schefferville.

CLSC Naskapi

Le CLSC Naskapi offre ses services à la communauté naskapie de Kawawachikamach, dont la majorité des personnes utilisent l'anglais comme langue seconde après le naskapi. En effet, 73 % de la population utilise l'anglais comme première langue officielle parlée.

Demande de services en langue anglaise

La demande de services en langue anglaise est très élevée.

Inventaire des services et des modalités d'accès

Tous les services de l'établissement sont offerts en anglais. En effet, la maîtrise de la langue anglaise par le personnel est essentielle afin de répondre aux besoins de la population de ce territoire. Pour les demandes de services en langue naskapie, l'établissement fait appel à des interprètes.

Les outils de communication et les documents destinés aux usagers sont accessibles en anglais et en naskapi.

Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord (CPRCN)

Le CPRCN offre, à l'ensemble de la population de la région, des services en protection de l'enfance et de la jeunesse, de réadaptation en déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement et de réadaptation en dépendance.

Demande de services en langue anglaise

L'établissement dispose de deux outils qui permettent de quantifier le nombre de demandes reçues pour les services en langue anglaise, soit le système clientèle jeunesse (PIJ) pour les services de protection de la jeunesse, et le système d'information clientèle (SIC) pour les services de réadaptation en déficience intellectuelle et en déficience physique.

Pour les services de protection de la jeunesse, on constate une demande croissante de services pour la clientèle anglophone de la Basse-Côte-Nord (MRC du Golfe-du-Saint-Laurent).

La majorité des clients anglophones proviennent de la Basse-Côte-Nord, en ce qui concerne les services de réadaptation en déficience physique et en déficience intellectuelle. Quant aux services de réadaptation en dépendance, l'établissement reçoit des demandes occasionnelles pour les services en anglais.

Inventaire des services et des modalités d'accès

Au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, les services de réception et d'évaluation des signalements ainsi que le service d'adoption sont disponibles en langue anglaise à l'échelle régionale. Pour les services dispensés en Basse-Côte-Nord et à Schefferville, les intervenants ont la capacité de répondre aux besoins de la clientèle d'expression anglaise. À cet effet, la connaissance de l'anglais est une exigence pour ces intervenants. Par ailleurs, une entente avec le Centre jeunesse Batshaw à Montréal permet d'assurer les services de réadaptation **internes**, lorsque requis.

Pour les services de réadaptation en déficience physique, en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (TED) en Basse-Côte-Nord, l'établissement a une entente de service avec le CSSS de la Basse-Côte-Nord. Pour les demandes provenant d'autres territoires de la région, les réponses sont apportées au cas par cas, compte tenu de la faible proportion actuelle d'utilisateurs anglophones. En déficience du langage, par exemple, l'établissement fait appel à des services externes d'orthophonie pour desservir les enfants anglophones qui présentent des déficiences au niveau du langage. Par ailleurs, dans les points de service, des personnes pouvant accueillir les demandes en langue anglaise sont identifiées.

Les intervenants du Centre de réadaptation en dépendance en Basse-Côte-Nord maîtrisent la langue anglaise pour offrir les services requis dans ce territoire. Pour les autres points de service, certains intervenants sont identifiés pour répondre aux demandes en anglais. Il y a aussi des ententes de service pour les services **internes** en toxicomanie avec le Pavillon Foster en Montérégie (pour les adultes) et avec le Portage à Montréal (pour les jeunes et les adultes) pour la clientèle d'expression anglaise de la Côte-Nord.

En matière de plans d'intervention pour les clientèles d'expression anglaise, on demande aux intervenants pouvant offrir le service en anglais d'animer les rencontres.

À l'égard de l'accessibilité des imprimés destinés aux usagers, les documents produits en anglais par le MSSS et à l'occasion par des établissements de la région de Montréal sont utilisés.

Pour des besoins particuliers, l'établissement fait traduire certains documents (correspondances, contrats, rapports d'évaluation et autres documents) pour sa clientèle anglophone et, à l'occasion, fait appel à des interprètes en privé.

Services de troisième ligne

Pour les services spécialisés, la plupart des anglophones de la Côte-Nord sont référés dans la région de Québec, dans différents centres de santé, selon les spécialités. Voici un tableau qui résume les services de troisième ligne offerts dans les établissements indiqués et les modalités d'accès.

Services de troisième ligne

Établissement		Spécialité	Modalité d'accès
Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (Hôpital Laval) 2725, chemin Ste-Foy Québec		Pneumologie - Cardiologie	Les services sont d'abord offerts en français, mais sont aussi accessibles en anglais, notamment par la présence de personnel bilingue. Des outils d'enseignement ont été traduits.
CHUQ	CHUL 2705, boulevard Laurier Québec	Rhumatologie - Endocrinologie - Génétique - Neuropédiatrie - Centre mère enfant	Les services sont d'abord offerts en français, mais sont aussi accessibles en anglais, notamment par la présence de personnel bilingue ou par l'utilisation d'interprètes.
	Hôpital Hôtel-Dieu-de-Québec 11, Côte du Palais Québec	Néphrologie - Urologie - Radiothérapie (oncologie)	
	Hôpital Saint-François d'Assise 10, rue de L'Espinay Québec	Chirurgie thoracique - Cardiovasculaire - Gastroentérologie	
CHA	Hôpital du St-Sacrement 1050, chemin Ste-Foy Québec	Ophtalmologie - Allergie - Hématologie	Les services sont d'abord offerts en français, mais sont aussi accessibles en anglais, notamment par la présence de personnel bilingue ou par l'utilisation d'interprètes.
	Hôpital de l'Enfant-Jésus 1401, 18 ^e Rue Québec	Neurochirurgie - Unité des grands brûlés - Dermatologie - Physiothérapie	
CSSS Alphonse-Desjardins (Hôtel-Dieu de Lévis) 143, rue Wolfe Lévis		Chirurgie dentaire - Maxillo-facial - Clinique de la douleur - Gastroentérologie - ORL	Accueil Évaluation Orientation Prestation de soins et de services de première, deuxième et troisième ligne. Personnel capable de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui peut intervenir à titre d'interprète.
CSSS de Rimouski-Neigette 150, avenue Rouleau Rimouski		Radiologie (oncologie)	Accueil Inscription Services directs aux patients Diététique Prélèvements Outre le personnel identifié comme bilingue, le recrutement de bénévoles bilingues permet d'assurer la présence d'un traducteur (non-professionnel) et d'une assistance aux familles, sur demande.
CSSS de Chicoutimi (Hôpital de Chicoutimi) 305, rue Saint-Vallier Chicoutimi		Radiologie (oncologie)	Services généraux Accueil Services de référence et clinique (CH) Services dans les secteurs enfance, jeunesse, communautaire et périnatalité sont offerts en anglais lorsque nécessaire. Personnel capable de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui peut intervenir à titre d'interprète ponctuellement.

4. PROPOSITION RÉGIONALE 2011

Voici les services proposés par établissements à la suite de l'analyse effectuée sur le programme.

Proposition 2011

Établissement	Service	Modalité d'accès
<u>CSSS de la Haute-Côte-Nord</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation (Pavillons Escoumins, Bergeronnes et Forestville) 	Personnel pouvant répondre à la demande ou assurer un service d'interprète.
<u>CSSS de Manicouagan</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation 	<p>Personnel pouvant répondre à la demande ou assurer un service d'interprète.</p> <p>Pour les services « Santé physique » et le programme « Famille-enfance-jeunesse », des dépliants traduits en anglais sont disponibles.</p> <p>Traduction en anglais de feuillets populationnels.</p>
<u>CSSS de Port-Cartier</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation • Santé publique • Services généraux – activités cliniques et d'aide • Santé physique • Perte d'autonomie liée au vieillissement • Jeunes en difficulté • Santé mentale • Déficience physique • Déficience intellectuelle et TED • Dépendance 	Personnel pouvant répondre ou assurer un service d'interprète, sur demande.
<u>CSSS de Sept-Îles</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation • Urgence • Santé publique • Services généraux – activités cliniques et d'aide • Santé physique • Perte d'autonomie liée au vieillissement • Jeunes en difficulté • Santé mentale • Déficience physique • Déficience intellectuelle et TED • Dépendance 	<p>Dans chaque service, des employés formés peuvent intervenir ou accompagner des personnes d'expression anglaise sur demande.</p> <p>Traduction en anglais de documents de référence (populationnels) pour la clientèle.</p>

Établissement	Service	Modalité d'accès
<p><u>CSSS de l'Hématite</u></p> <p>Dispensaire de Schefferville</p>	<p><u>Fermont</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation • Santé publique • Services généraux – activités cliniques et d'aide • Santé physique • Perte d'autonomie liée au vieillissement • Jeunes en difficulté • Santé mentale • Déficience physique • Déficience intellectuelle et TED • Dépendance <p><u>Schefferville</u> : Tous les services sont offerts en anglais.</p>	<p><u>Fermont</u> : Personnel pouvant répondre ou assurer un service d'interprète, sur demande.</p> <p><u>Schefferville</u> : Services dispensés par des intervenants pouvant répondre aux demandes des usagers d'expression anglaise.</p>
<p><u>CLSC Naskapi</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation • Santé publique • Services généraux – activités cliniques et d'aide • Santé physique • Perte d'autonomie liée au vieillissement • Jeunes en difficulté • Santé mentale • Déficience physique • Déficience intellectuelle et TED • Dépendance 	<p>Tous les services sont offerts en anglais par du personnel pouvant répondre aux demandes.</p>
<p><u>CSSS de la Basse-Côte-Nord</u> (Blanc-Sablon)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pavillon D.G. Hodd (Harrington Harbour) • Point de service de La Tabatière • Point de service de Saint-Augustin • Point de service de Rivière St-Paul • Point de service de Mutton Bay • Point de service de Kegaska • Point de service de Chevery • Point de service de Tête-à-la-Baleine 	<ul style="list-style-type: none"> • Santé publique • Services généraux – activités cliniques et d'aide • Santé physique • Perte d'autonomie liée au vieillissement • Jeunes en difficulté • Santé mentale • Déficience physique • Déficience intellectuelle et TED • Dépendance 	<p>Tous les services sont accessibles en anglais.</p>

Établissement	Service	Modalité d'accès
<p><u>CPRCN</u></p> <p>Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse</p> <p>Centre de réadaptation en déficience physique, déficience intellectuelle et TED</p> <p>Centre de réadaptation en dépendance</p>	<p>Services aux jeunes en difficulté : <u>Sur tout le territoire de la Côte-Nord</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception et évaluation des signalements • Service d'adoption <u>Basse-Côte-Nord, Schefferville et Kawawachikamach</u> • Évaluation • Orientation • Urgence sociale • Service prédécisionnel, jeunes contrevenants • Services psychosociaux • Ressources intermédiaires • Ressources de type familial • Réadaptation interne jeunesse Entente de service : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Centre Jeunesse Batshaw à Montréal <p>Services de réadaptation en déficience physique et en déficience intellectuelle et TED : <u>Basse-Côte-Nord</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entente de service (CSSS Basse-Côte-Nord) pour les services d'un éducateur spécialisé en déficience intellectuelle et TED pour les enfants et adultes • Aides techniques <u>Schefferville et Kawawachikamach</u> • Les patients doivent se déplacer vers Sept-Îles pour obtenir les services <p>Services de réadaptation en toxicomanie et autres dépendances : <u>Basse-Côte-Nord, Schefferville et Kawawachikamach</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Services externes • Services internes en toxicomanie Ententes de service : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pavillon Foster en Montérégie pour les adultes ➤ Portage à Montréal pour les jeunes et adultes 	<p>Personnel identifié dans les points de service pour répondre aux demandes ou intervenir en langue anglaise, ententes et achat de services, utilisation occasionnelle d'un service d'interprète.</p> <p>Les outils cliniques (plan d'intervention, rapport d'évaluation, rapport d'orientation, etc.) peuvent être traduits (autant en jeunesse qu'en déficience).</p>

Service Info-Santé/Info-Social

Info-Santé :

Ce service est accessible en anglais, les appels sont alors basculés auprès d'intervenants aptes à offrir le service en anglais.

Info-Social :

La réponse anglophone est offerte par un traducteur. Le service est cependant peu utilisé. L'établissement responsable est à réviser actuellement son offre de service, afin de proposer une solution répondant davantage aux besoins des anglophones.

4.1 Suivi

Les mesures suivantes ont été ou seront mises en place pour le suivi du programme d'accès afin de contribuer à réduire les écarts d'accès :

Mesures mises en place

- Programme de formation linguistique de l'Université McGill : Ce programme s'adresse au personnel du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. Depuis 2005, 71 personnes ont été formées.
- Projet régional « Vaincre la barrière de la langue pour offrir des services de qualité à tous » déposé au Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS - CHSSN) dans le cadre du programme « Adaptation des services de santé et des services sociaux ». Ce projet contribuera à améliorer l'accès et la qualité des services en offrant un service d'interprétariat pour la clientèle anglophone de la Côte-Nord qui doit utiliser les services du CSSS de Sept-Îles. Une personne sera embauchée et pourra agir comme interprète et accompagner les personnes d'expression anglaise autant pour des services et soins au CSSS de Sept-Îles qu'au CPRCN. De plus, ce projet permet la traduction d'une foule de documents et d'outils destinés à la population et aux travailleurs de la santé.
- Diffusion du programme d'accès sur le site Web de l'Agence.
- Poursuite de la diffusion aux établissements de la région de la liste des services dans le réseau qui font partie du programme d'accès.
- Soutien et conseil auprès des établissements de la région inscrits au programme, au besoin.

À mettre en place

- Évaluer la possibilité d'intégrer des indicateurs de satisfaction des usagers d'expression anglaise relativement à l'accessibilité aux services (par le programme d'agrément ou autres).
- Développer des outils et stratégies de communication pour informer les usagers anglophones qui doivent se déplacer hors région (Québec) afin d'obtenir des soins spécialisés. La production d'un dépliant contenant entre autres des informations sur l'hébergement et sur l'accompagnement est envisagée.
- Poursuivre des démarches concertées avec les établissements et les organismes communautaires afin de rejoindre les personnes âgées d'expression anglaise qui vont s'établir à Sept-Îles pour leur retraite. L'objectif est de les informer de tous les services et programmes de santé et services sociaux disponibles pour eux.

A N N E X E S

Annexe A

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ RÉGIONAL POUR LE PROGRAMME D'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE DE LA CÔTE-NORD

Mesdames

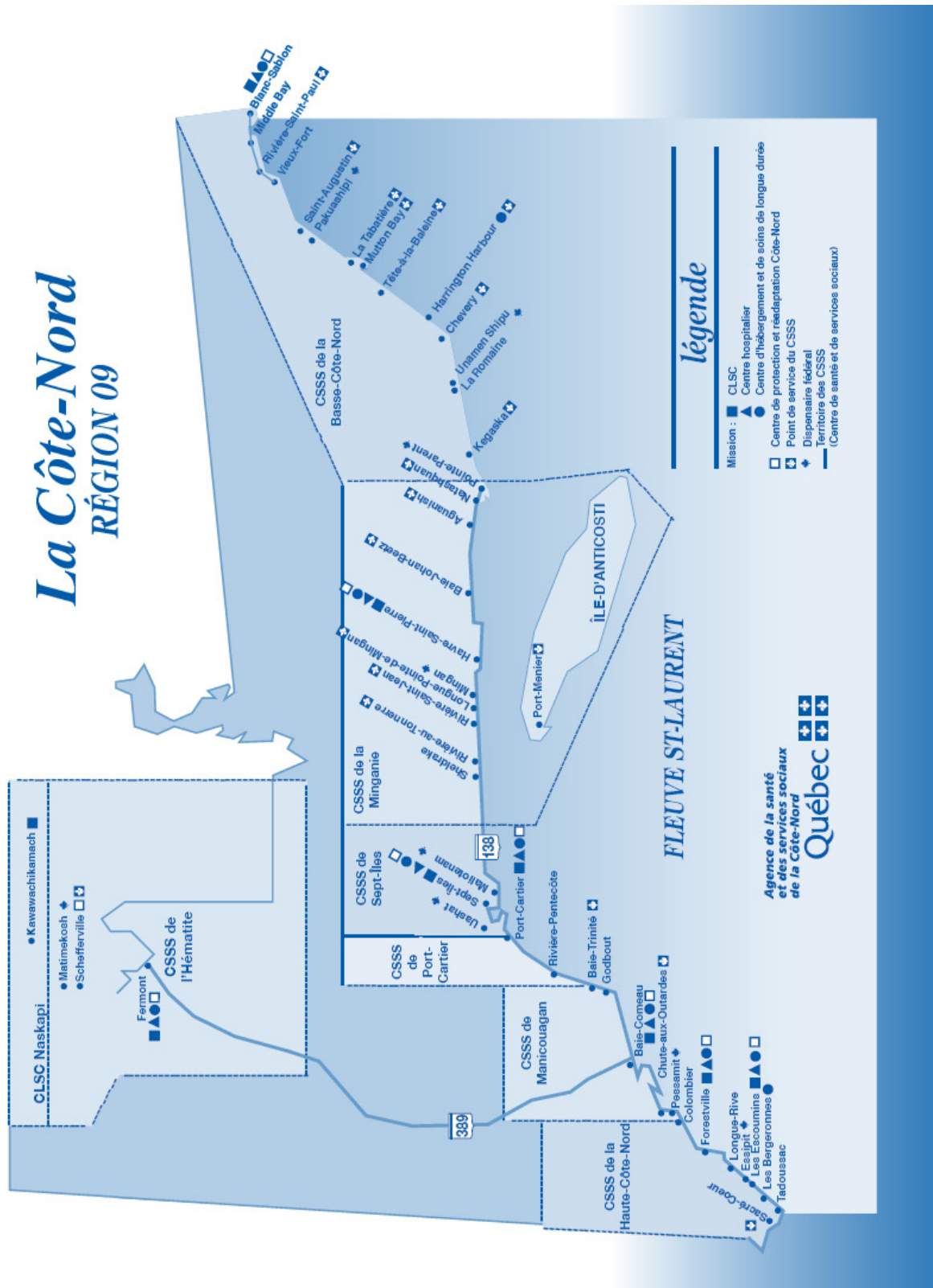
Nancy Bilodeau	Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord
Marlene Gallagher	Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord
Jody Lessard	North Shore Community Association
Cornella Maurice	Coasters Association
Betty-Alice Strickland	Club des Citoyens Seniors de Chevery

Messieurs

Martin Beaumont	Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles
David Calderisi	Centre de santé et de services sociaux de la Basse-Côte-Nord
Marc Deslauriers	Commission scolaire Eastern Shores
Pascal Paradis	Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

Annexe B

CARTE DE LA CÔTE-NORD



**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**

Québec



691, rue Jalbert
Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1
Téléphone: (418) 589-9845
Télécopieur: (418) 589-8574

