

# PROGRAMME D'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE



Le **PROGRAMME D'ACCÈS** vise à rendre les services **accessibles en langue anglaise**, et ce, en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières disponibles au sein de l'établissement.

Établissements et installations de la province reconnus et désignés offrant l'ensemble de leurs services en langue anglaise - Cliquez ici

Version anglaise en [clicquant ici.](#)

## INFORMATIONS ET DÉFINITIONS

Il y a un seul établissement de services de santé et de services sociaux sur la Côte-Nord, qui regroupe plus de 50 installations (hôpitaux, CLSC, CHSLD, etc.).

### Établissement reconnu et désigné ou installation reconnue et désignée

**Reconnu** par l'Office québécois de la langue française (OQLF) et **désigné** par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Un établissement ou une installation est **reconnu et désigné** lorsque **plus de 50 %** de sa population est **anglophone**. Il est alors **tenu** légalement **de rendre accessibles tous ses services en français et en anglais** pour les personnes d'expression anglaise.

L'utilisation du français dans les établissements (installations) de santé et de services sociaux **reconnus** - Cliquez ici (Aide-mémoire de l'OQLF)

## **Établissement indiqué ou installation indiquée**

Il doit rendre **certain**s services en langue anglaise selon ses capacités financières, humaines et matérielles et ce qui est inscrit dans le programme d'accès (**pas d'obligation de rendre accessibles tous** ses services en anglais).

L'utilisation du français dans les organismes du réseau de la santé et des services sociaux - établissements (installations) indiqués -  
[Cliquez ici](#) (*Aide-mémoire de l'OQLF*)

## **LA RÉALITÉ SUR LA CÔTE-NORD**

Les installations de notre établissement **sont indiquées, sauf celles de la Basse-Côte-Nord (BCN) qui sont reconnues par l'OQLF et désignées.**

Les installations de la BCN **sont tenues** de donner **l'ensemble** des services de santé et des services sociaux **en français et en anglais**. Elles peuvent afficher sur leurs murs en français (à gauche ou en haut) **et en anglais** (à droite ou en bas). Alors que les installations indiquées (comme l'Hôpital de Sept-Îles) ne peuvent pas afficher en anglais.

Sur la Côte-Nord, **les anglophones les plus vulnérables (en ce qui concerne la langue)** sont ceux qui demeurent à **l'extérieur de la BCN** et **les usagers de la BCN qui doivent se déplacer dans la région (ex. : à Sept-Îles)** afin de recevoir des **services spécialisés**. En raison de son territoire, la réalité de la Côte-Nord est très différente de celle de Montréal. Un patient anglophone de l'ouest du territoire ne peut pas recevoir ses soins en anglais en BCN étant donné la distance trop grande pour s'y rendre et l'absence de route.

# STRATÉGIES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES ANGLOPHONES

1 **Employés bilingues** embauchés pour certains postes régionaux stratégiques.

2 **Interprètes informels** (employés bilingues) prêtant main-forte lorsque requis :

- **Liste d'employés bilingues** : Disponible dans l'intranet et à l'accueil dans les installations.
- **Programme ALLO** : Employés qui parlent anglais portant la carte jaune. N'hésitez pas à les interpeller.



3 **Agent de liaison régional** basé à l'Hôpital de Sept-Îles : Agit comme interprète en soutenant les usagers et les intervenants. **Contactez l'agent de liaison pour prendre rendez-vous au 418 965-7621.**

4 **Guide accompagnateur** en anglais lors d'un **séjour à Québec** (pour des services spécialisés) : Contactez le guide au 418 932-0095 ou écrivez-lui par courriel au [navigator@qchfoundation.org](mailto:navigator@qchfoundation.org). Pour plus d'information, consultez le site Web du guide accompagnateur à [www.travel4health.ca/fr/accueil](http://www.travel4health.ca/fr/accueil). Version anglaise en [cliquant ici](#).

5 **Formation linguistique en langue anglaise** pour le personnel.

- 6 **Service de traduction** pour les usagers et la population.
- 7 **Signalisation** à l'Hôpital de Sept-Îles à l'aide de pictogrammes.



- **Code QR apposé sur les affiches de signalisation** : Accessible en anglais via un cellulaire en numérisant le code QR.
- **Code QR dans un cadre jaune** signifie qu'une version anglaise est disponible.
- **Lexique (cliquez ici)** décrivant l'ensemble des pictogrammes pour aider les usagers anglophones moins à l'aise avec la technologie à bien s'orienter dans l'hôpital. Version anglaise en [cliquant ici](#).



- 8 **Deux écrans tactiles** à l'Hôpital de Sept-Îles pour aider les usagers à **bien s'orienter** à l'entrée principale et à l'entrée de l'urgence (aussi en anglais).



- 9 **Plusieurs actions des organismes communautaires** de la région visant à améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux des usagers anglophones.

# PROGRAMME D'ACCÈS EN LANGUE ANGLAISE

Le programme d'accès est un document décrivant :

- Le **service** pouvant être offert **en anglais**
- La **manière** d'offrir le service en **anglais (modalités d'accès)**
- Le **lieu** (installation) où le service peut être donné **en anglais**

## Modes d'accès :

- Prestation de services en langue anglaise par le personnel de l'établissement
- Ententes de services (incluant les corridors de services)
- Interprètes formels (interprète régional à l'Hôpital de Sept-Îles)
- Interprètes informels (membres bilingues du personnel)
- Autres (divers moyens, notamment la télésanté, une collaboration avec les partenaires du réseau, tels que les organismes communautaires et les bénévoles)
- Aucun mode d'accès

## RÉSUMÉ DES SERVICES OFFERTS EN LANGUE ANGLAISE DANS LA RÉGION

MRC de La Haute-Côte-Nord (installations indiquées)	
Installations	Information
<ul style="list-style-type: none"><li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux des Escoumins</li><li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux de Forestville</li><li>• CLSC de Sacré-Cœur</li><li>• CLSC de Tadoussac</li><li>• CHSLD des Bergeronnes</li><li>• Centre de protection et de réadaptation des Escoumins</li><li>• Centre de protection et de réadaptation en dépendance de Forestville</li></ul>	<p><b>Tous les services disponibles sont accessibles en anglais selon différents modes d'accès SAUF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Service d'organisation communautaire</b> : Aucun mode d'accès.</li><li>• <b>École en santé (infirmières scolaires) : Autres</b> : Les ateliers ne sont pas offerts en langue anglaise. S'il y a des suivis individuels, l'intervenante le fait en anglais.</li><li>• <b>Accueil et réception</b> : Aucun mode d'accès pour les installations suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>◦ CMSSS de Forestville</li><li>◦ CLSC de Sacré-Cœur</li><li>◦ CLSC de Tadoussac</li></ul></li></ul>

## MRC de Manicouagan (installations indiquées)

Installations	Information
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôpital Le Royer</li> <li>• Aire ouverte de Baie-Comeau</li> <li>• CLSC Marie-Leblanc-Côté</li> <li>• Groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U) de Manicouagan et CLSC Lionel-Charest</li> <li>• CLSC de Franquelin</li> <li>• CLSC de Godbout</li> <li>• CLSC Corinne-Vallée-Therrien</li> <li>• CHSLD et centre de réadaptation en dépendance N.-A.-Labrie</li> <li>• CHSLD Boisvert</li> <li>• Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Baie-Comeau</li> <li>• Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Richelieu</li> <li>• Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme et de réadaptation en déficience physique de Baie-Comeau</li> <li>• Résidence spécialisée Iberville</li> </ul>	<p><b>Tous les services disponibles sont accessibles en anglais selon différents modes d'accès SAUF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programme d'intervention d'équilibre dynamique (PIED) :</b> Interprètes informels. Les ateliers ne sont pas offerts en langue anglaise.</li> <li>• <b>École en santé (infirmière scolaire) : Autres :</b> Les ateliers ne sont pas offerts en langue anglaise. S'il y a des suivis individuels, l'intervenante le fait en anglais.</li> <li>• <b>Accueil et réception :</b> Aucun mode d'accès pour les installations suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ CHSLD et centre de réadaptation en dépendance N.-A.-Labrie</li> <li>◦ CHSLD Boisvert</li> <li>◦ CLSC Marie-Leblanc-Côté</li> <li>◦ CLSC Corinne-Vallée-Therrien</li> <li>◦ CLSC de Franquelin</li> <li>◦ CLSC de Godbout</li> </ul> </li> </ul>

## MRC de Sept-Rivières (installations indiquées)

Installations	Information
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux de Port-Cartier</li> <li>• Hôpital de Sept-Îles</li> <li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux de Sept-Îles</li> <li>• CLSC de Sept-Îles</li> <li>• Aire ouverte de Sept-Îles</li> <li>• CHSLD de Sept-Îles</li> <li>• Centre de protection et de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de Sept-Îles</li> <li>• Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Sept-Îles</li> <li>• Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme et de réadaptation en déficience physique de Sept-Îles</li> <li>• Résidence spécialisée Gamache</li> <li>• La Traversée - Foyer de groupe en santé mentale</li> </ul>	<p><b>Tous les services disponibles sont accessibles en anglais selon différents modes d'accès SAUF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services réadaptation – Inhalothérapie</b> au CMSSS de Port-Cartier : Aucun mode d'accès.</li> <li>• <b>Accueil et réception</b> au CMSSS de Port-Cartier : Prestation de services en langue anglaise par le personnel de l'établissement (de 15 h à 23 h). Aucun mode d'accès (de 7 h à 15 h).</li> <li>• <b>Accueil et réception :</b> Interprètes informels. Le service en anglais n'est pas garanti les soirs et les fins de semaine pour les installations suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Aire ouverte de Sept-Îles</li> <li>◦ CLSC de Sept-Îles</li> <li>◦ Hôpital de Sept-Îles</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Pour une urgence, l'agent de liaison régional</b> basé à l'Hôpital de Sept-Îles peut être appelé en renfort.</p>

<b>MRC de Minganie (installations indiquées)</b>	
<b>Installations</b>	<b>Information</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux de la Minganie</li> <li>• CLSC de Rivière-au-Tonnerre</li> <li>• CLSC de Rivière-Saint-Jean</li> <li>• CLSC de Longue-Pointe-de-Mingan</li> <li>• CLSC de Baie-Johan-Beetz</li> <li>• CLSC Victor-Lachance</li> <li>• CLSC de Natashquan</li> <li>• CLSC de Port-Menier</li> <li>• CHSLD de Havre-Saint-Pierre</li> </ul>	<p><b>Tous les services disponibles sont accessibles en anglais selon différents modes d'accès SAUF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service d'organisation communautaire :</b> Aucun mode d'accès.</li> <li>• <b>Accueil et réception :</b> Aucun mode d'accès pour les installations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CLSC de Rivière-au-Tonnerre</li> <li>○ CLSC de Rivière-Saint-Jean</li> <li>○ CLSC de Longue-Pointe-de-Mingan</li> <li>○ CLSC de Baie-Johan-Beetz</li> <li>○ CLSC Victor-Lachance</li> <li>○ CLSC de Natashquan</li> <li>○ CLSC de Port-Menier</li> </ul> </li> </ul>

<b>MRC du Golfe-du-Saint-Laurent (installations reconnues par l'OQLF et désignées par le MSSS - Basse-Côte-Nord)</b>	
<b>Installations</b>	<b>Information</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux de la Basse-Côte-Nord</li> <li>• CLSC de Kegaska</li> <li>• CLSC de Chevery</li> <li>• CLSC et CHSLD Donald-G.-Hodd</li> <li>• CLSC de Tête-à-la-Baleine</li> <li>• CLSC de Mutton Bay</li> <li>• CLSC de La Tabatière</li> <li>• CLSC de Saint-Augustin</li> <li>• CLSC de Rivière-Saint-Paul</li> <li>• CLSC de Blanc-Sablon (dentisterie)</li> </ul>	<p><b>Tous les services disponibles sont accessibles en anglais</b></p>

**Guichets d'accès :** En tout temps, un intervenant anglophone peut être attiré peu importe le territoire selon le besoin.



MRC de Caniapiscau (installations indiquées)	
Installations	Information
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux de Fermont</li> <li>• CLSC de Schefferville</li> <li>• Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Kawawachikamach</li> </ul>	<p><b>Tous les services disponibles sont accessibles en anglais selon différents modes d'accès SAUF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>École en santé (infirmière scolaire) :</b> Interprètes informels. Les ateliers ne sont pas offerts en langue anglaise. S'il y a des suivis individuels, l'intervenante le fait en anglais.</li> <li>• <b>Accueil et réception :</b> Interprètes informels. Le service en anglais n'est pas garanti les soirs et les fins de semaine pour les installations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ CMSSS de Fermont</li> <li>◦ CLSC de Schefferville</li> </ul> </li> </ul>

## PRÉCISION

Il faut noter que les modes d'accès peuvent varier au cours de l'année (vacances, congés, etc.) et au cours d'une journée selon les disponibilités des ressources bilingues (ex. : interprètes non disponibles le soir, la nuit et les fins de semaine).

**Accéder à la version complète  
du programme d'accès  
de la Côte-Nord en [cliquant ici](#)**

# SAVIEZ-VOUS QUE...

Selon le recensement de 2021, la population anglophone de la Côte-Nord était d'environ 5 300 personnes dont 2 840 (soit 54 %) provenant de la Basse-Côte-Nord. Il y avait 1 115 anglophones (pour 21 %) dans la MRC de Sept-Rivières, 315 anglophones (pour 6 %) dans la Manicouagan et environ 915 (soit 17 %) dans Caniapiscau.

Il n'incombe pas à l'utilisateur d'expression anglaise de naviguer dans le système, mais au personnel de l'accueillir, de clarifier ses besoins, de proposer la réponse la plus appropriée et de l'orienter.

Lorsque sa santé est en cause, s'exprimer en anglais peut devenir un besoin. C'est par la reconnaissance de ce besoin et par une réponse adaptée et personnalisée que se définit une intervention clinique réussie.

Dans les installations du territoire, la plupart des médecins sont bilingues.

**Service des communications**  
835, boulevard Jolliet  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5  
Téléphone : 418 589-9845  
Ligne sans frais : 1 800 463-5142  
Site Web : [www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca](http://www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca)

