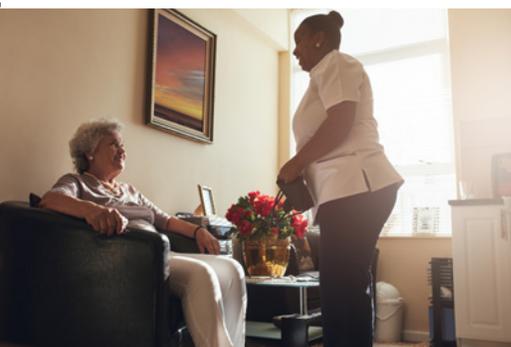




# Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux dans les communautés (2019)

## Rapport des groupes d'étude régionaux



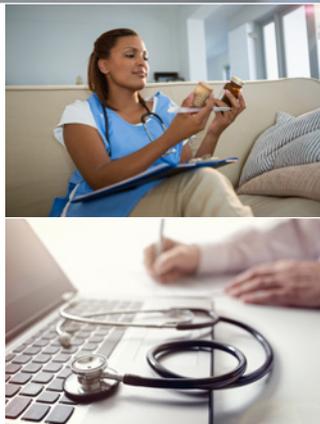
préparé pour la

# CHSSN

Community Health and Social Services Network

d'après les données des groupes de discussion tenus entre le 21 mars 2019 et le 16 juin 2019

D<sup>re</sup> Joanne Pocock, conseillère en recherche  
Le 31 octobre 2019



## Table des matières – Conclusions des groupes d'étude

Introduction .....	1
Mise sur pied des groupes d'étude.....	1
Mise en œuvre de l'Enquête .....	2
La session.....	4
Production du rapport.....	4
Situation démographique.....	4
<b>Saguenay-Lac-St-Jean .....</b>	<b>5</b>
Satisfaction quant aux services en anglais .....	5
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	5
Généralités .....	5
Soutien à la communication .....	6
Effets sur la santé et le bien-être .....	6
Changer le système .....	7
Résumé de commentaires.....	7
<b>Abitibi-Témiscamingue .....</b>	<b>8</b>
Satisfaction quant aux services en anglais .....	8
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	8
Généralités.....	8
Soutien à la communication .....	8
Accès à l'information en anglais .....	9
Effets sur la santé et le bien-être.....	9
Changer le système .....	10
Résumé de commentaires.....	10
Satisfaction quant aux services en anglais .....	10
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	10
Soutien à la communication .....	11
Accès à l'information en anglais .....	11
Effets sur la santé et le bien-être.....	12
Changer le système .....	12
Résumé de commentaires.....	12

<b>Côte-Nord .....</b>	<b>13</b>
Satisfaction quant aux services en anglais – Baie-Comeau.....	13
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	13
Soutien à la communication .....	13
Accès à l'information en anglais .....	14
Effets sur la santé et le bien-être.....	14
Résumé de commentaires.....	15
Résumé de commentaires.....	15
Satisfaction quant aux services en anglais – Sept-Îles .....	16
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	16
Soutien à la communication .....	17
Résumé de commentaires.....	17
Effets sur la santé et le bien-être .....	17
Changer le système .....	18
Satisfaction quant aux services en anglais – Rivière-Saint-Paul.....	18
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	18
Soutien à la communication .....	19
Accès à l'information en anglais .....	19
Effets sur la santé et le bien-être.....	20
Changer le système .....	21
Résumé de commentaires.....	22
<b>Chaudière-Appalaches .....</b>	<b>22</b>
Satisfaction quant aux services en anglais .....	22
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	22
Soutien à la communication .....	23
Accès à l'information en anglais .....	24
Effets sur la santé et le bien-être.....	24
Changer le système .....	25
<b>Centre-du-Québec .....</b>	<b>25</b>
Satisfaction quant aux services en anglais – Durham-Sud.....	25
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	25
Soutien à la communication .....	26
Accès à l'information en anglais .....	26

Effets sur la santé et le bien-être.....	27
Changer le système.....	27
Résumé de commentaires.....	27
Satisfaction quant aux services en anglais – Trois-Rivières .....	27
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	27
Soutien à la communication .....	28
Accès à l'information en anglais .....	29
Changer le système .....	30
Résumé de commentaires.....	30
<b>Îles-de-la-Madeleine .....</b>	<b>31</b>
Satisfaction quant aux services en anglais .....	31
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	31
Soutien à la communication .....	31
Accès à l'information en anglais .....	31
Effets sur la santé et le bien-être.....	32
Changer le système.....	32
<b>Bas Saint-Laurent .....</b>	<b>32</b>
Satisfaction quant aux services en anglais .....	32
L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région.....	32
Soutien à la communication .....	33
Accès à l'information en anglais .....	33
Effets sur la santé et le bien-être.....	34
Changer le système.....	34
<b>Table des matières – Figures et annexes concernant les groupes d'étude .....</b>	<b>i</b>

# 1 Résultats des groupes d'étude

## Introduction

L'Enquête CHSSN-CROP sur la santé et les services sociaux dans les communautés (2019) a été réalisée surtout sous la forme d'entrevues téléphoniques menées par CROP auprès de résidents d'expression anglaise du Québec entre le 21 mars et le 16 juin 2019.

Un nombre total de 3 133 personnes d'expression anglaise sélectionnées au hasard, âgées de 18 ans et plus, ont répondu au questionnaire qui portait sur leur expérience et leur opinion de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux, entre autres questions concernant la santé. Pour l'étude de la majorité de 2019, un nombre total de 1 000 Québécois d'expression française de 18 ans et plus ont répondu à des entrevues téléphoniques entre le 9 avril et le 26 mai.

En outre, les questions de l'enquête concernant l'accès aux soins de santé et aux services sociaux ont été traitées de manière plus approfondie par le Réseau communautaire de la santé et des services sociaux (CHSSN) dans le cadre de groupes d'étude et d'un sondage en ligne auprès des communautés d'expression anglaise de six régions du Québec: Chaudière-Appalaches (Thetford Mines), Saguenay-Lac-St-Jean (Bagotville), Côte-Nord (Baie Comeau, Sept-Îles et Rivière-Saint-Paul), Abitibi-Témiscamingue (Rouyn-Noranda), Bas-Saint-Laurent (Métis-sur-Mer, Rimouski) et Gaspésie-les Îles (Îles-de-la-Madeleine). La formule des groupes d'étude et le sondage en ligne ont non seulement permis une analyse plus approfondie, mais s'avèrent également un moyen de résoudre le problème du taux relativement restreint de réponse aux entrevues téléphoniques dans les six régions sélectionnées. Les groupes d'étude ont eu lieu en mars et avril 2019, tandis que le sondage en ligne a été effectué en mai et juin 2019.

Cette partie du rapport décrit le processus et présente les résultats des groupes d'étude et du sondage en ligne de l'Enquête CHSSN-CROP sur les soins de santé et les services sociaux dans les communautés.

## Mise sur pied des groupes d'étude

Les groupes d'étude du CHSSN consistaient dans des discussions de groupe en face-à-face avec un animateur principal. Comme l'indique le tableau connexe, neuf groupes d'étude ont eu lieu dans l'ensemble des six régions, auxquels 116 anglophones (18 ans et plus) au total ont participé. Le recrutement comportait une annonce publique par les organisations hôtes de chaque région: la Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda (NRARN), l'Organisation de la communauté anglophone du Saguenay-Lac-St-Jean (ECO-02), l'Association communautaire de la Côte-Nord (NSCA), la Coasters Association (Coasters), la Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC), et le Centre for Access to Services in English (CASE). Les organisations hôtes de chaque région se sont également chargées de fixer l'horaire, de trouver un local, d'offrir des rafraîchissements et d'assurer l'aide technique.

## **Mise en œuvre de l'Enquête**

Le sondage en ligne du CHSSN, distribué par voie électronique, comportait les mêmes questions que celles qui avaient été rédigées pour les groupes d'étude. Comme l'indique le tableau connexe, neuf groupes d'étude ont eu lieu dans les six régions, et 39 personnes d'expression anglaise (18 ans et plus) au total ont répondu aux sondages envoyés par la Coasters Association (Coasters), la Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC), Héritage Bas-Saint-Laurent (HLSL) et le Council for Anglophone Magdalen Islanders (CAMI).

<b>Groupes d'étude du CHSSN, printemps 2019</b>				
<b>Date</b>	<b>Lieu</b>	<b>Région</b>	<b>Hôte</b>	<b>Participants</b>
2019-03-18	Baie-Comeau	Côte-Nord	NSCA	14
2019-03-20	Sept-Îles	Côte-Nord	NSCA	28
2019-03-21	Basse-Côte-Nord	Côte-Nord (LNS)	Coasters	15
2019-04-01	Bagotville	Saguenay-Lac-St-Jean	ECO-02	9
2019-04-03	Durham-Sud	Centre-du-Québec	CASE	24
2019-04-04	Thetford Mines	Chaudière-Appalaches	MCDC	8
2019-04-15	Rouyn-Noranda 1	Abitibi-Témiscamingue	NRARN	9
2019-04-15	Rouyn-Noranda 2	Abitibi-Témiscamingue	NRARN	9
2019-04-17	Trois-Rivières	Mauricie	CASE	11
2019-05-31	Enquête seulement	Îles-de-la-Madeleine	CAMI	6
2019-05-31	Enquête seulement	Bas St-Laurent	HLSL	22
Nombre total de participants = 155				

## La session

Les sessions des groupes d'étude duraient en général de 1,5 heure à 2 heures. Les participants y ont rempli le formulaire de consentement et les fiches démographiques (voir annexes). À ces sessions participait habituellement le chercheur du CHSSN à titre d'animateur principal, avec l'aide de représentants de l'organisme régional hôte pour l'animation et la prise de notes. Comme l'indique le script du groupe d'étude (voir annexes), la session s'amorçait par la collecte des réponses écrites à un certain nombre de questions tirées du sondage téléphonique CROP, suivi d'un débat de groupe ouvert et guidé.

## Production du rapport

Le rapport s'inspire des réponses du questionnaire et des notes de la session. Les réponses au questionnaire téléphonique CROP sont fournies pour l'ensemble du groupe régional, et les idées exprimées au cours du débat sont exposées pour chacun des neuf groupes d'étude.

## Situation démographique

<b>Profil démographique des participants des groupes d'étude</b>	
<b>par groupe d'âge</b>	
Moins de 50 ans	35
51-60 ans	29
61-70 ans	53
71-80 ans	33
81 ans et plus	5
Total	155
<b>par sexe</b>	
Féminin	118
Masculin	37
Total	155
<b>par langue préférée</b>	
Anglais	154
Français	1
autre ou aucune réponse	0
Total	155
<i>Remarque: Certains répondants n'ont pas répondu aux questions démographiques</i>	

Le profil démographique de la population d'expression anglaise qui a participé aux groupes d'étude du CHSSN est présenté dans le tableau connexe. La répartition des participants quant à l'âge a répondu aux attentes, mais il y a lieu de noter qu'il n'y avait aucun jeune de 18 à 25 ans. Quant au sexe, les participants comptaient beaucoup plus de femmes que d'hommes, et la langue de préférence parmi les participants était presque entièrement l'anglais (à l'exception d'un cas pour le français).

## 2 Résultats des groupes d'étude

### Saguenay-Lac-St-Jean

#### *Résultats des discussions du groupe d'étude de Bagotville – 1<sup>er</sup> avril 2019*

Remarque: La plupart des participants de ce groupe d'étude étaient des familles dont l'un ou les deux parents travaillaient à la base des Forces armées. Tandis que les membres du personnel militaire avaient, à titre d'employés fédéraux issus d'autres régions du Canada, accès aux services en anglais à la base militaire de Bagotville, leur conjoint ou conjointe et leurs enfants n'y avaient pas droit. Par conséquent, en tant qu'anglophones unilingues, les conjoints et les enfants se heurtaient à des difficultés particulières lorsqu'ils sollicitaient des soins de santé ou des services sociaux en anglais dans la région. Les familles de militaires sont affectées à la base pour une période maximale de six ans, et les membres de la famille qui ne sont pas militaires ne reçoivent aucune aide linguistique.

### Satisfaction quant aux services en anglais

#### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### *Aspect le plus satisfaisant*

- *La plupart des participants se sont dits satisfaits de la communication avec leur médecin dans son cabinet, ainsi que, en général, à l'hôpital.*

#### *Aspect le moins satisfaisant*

### Généralités

- *Hormis chez le médecin dans son cabinet, dans la région, le service n'est généralement offert qu'en français.*
- *Selon les participants du groupe d'étude, les services d'urgence et de soins hospitaliers sont très insatisfaisants. Une personne m'a dit avoir passé 13 heures à l'urgence pour leur enfant qui s'était coupé la main (en deux séances), surtout à cause de problèmes de communication. « Il est difficile de comprendre ce qu'on nous demande. »*
- *La plupart des participants avaient l'impression que les cliniques externes du Saguenay pénalisent les familles de militaires en raison du manque de services en anglais (les militaires peuvent aller voir le médecin des Forces armées, mais les familles doivent recourir au service régulier).*
- *Plusieurs participants du groupe d'étude ont signalé la difficulté d'obtenir de l'aide en anglais, et ont dit avoir fait l'objet de commentaires désagréables du personnel. Une personne a raconté avoir déposé un formulaire au CLSC de Chicoutimi et avoir fait l'objet de moquerie: « Ils ne m'ont même pas écoutée. »*

- *Les formulaires et les documents qu'imposent les examens médicaux, l'admission à l'hôpital et les interventions chirurgicales n'existent pas en anglais. Bon nombre des participants ont mentionné leur difficulté à s'orienter dans les hôpitaux.*

## **Soutien à la communication**

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Bon nombre de participants ont mentionné qu'ils faisaient de leur mieux pour comprendre mais qu'ils pouvaient recourir à quelqu'un en tout temps, « même lorsqu'ils cherchent des termes médicaux en français ». Une personne a dit faire appel au psychiatre de son fils pour servir de lien, et la plupart des participants ont dit qu'il était plus facile d'aller sur place pour prendre un rendez-vous qu'en téléphonant. « Je demande à des amis d'appeler à ma place », a dit un participant. En général, il semble plus facile de se présenter en personne pour prendre un rendez-vous et demander de l'aide. « Ils ne peuvent pas raccrocher le téléphone quand vous êtes sur place. Il faut faire preuve de persévérance pour obtenir ce que l'on veut et se faire comprendre. »*
- *Une autre participante a fait remarquer qu'il fallait que le personnel de la santé prenne le temps d'écouter et de comprendre notre « français ». « On ne comprend pas notre accent anglais quand nous parlons français. »*

## **Accès à l'information en anglais**

On a posé la question suivante aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de vous adresser quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux en anglais? Comment obtenez-vous cette information auprès des établissements de santé? »

- *Un grand nombre des participants du groupe d'étude ont dit faire appel à leurs voisins et à leurs amis pour se renseigner sur les soins de santé et les services sociaux en anglais.*
- *Les participants demandent à leur famille et à leurs amis de les aider pour la traduction.*
- *L'armée fournit une brochure qui s'avère parfois utile, et certains spécialistes sont bilingues. « Un orthophoniste a dressé une liste de références pour notre famille. »*
- *Les sites Web et Facebook sont une source d'information pour ce qui concerne les problèmes de santé, mais les sites Web des hôpitaux et des CLSC sont tous en français.*

## **Effets sur la santé et le bien-être**

Le débat du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de la famille ou d'un ami.

- *Selon les participants, le besoin de services en anglais entraînait des retards dans le traitement, et rendait le contact avec les établissements de santé et de services sociaux plus stressant. « J'ai tout simplement besoin que quelqu'un prenne le temps de comprendre mon français. » « Nous avons besoin d'une banque de bénévoles qui puissent accompagner les patients. »*
- *Une participante a dit avoir attendu des semaines entre chaque rendez-vous avec un thérapeute (parlant anglais), ce qui a certainement eu des répercussions sur sa santé. Un autre a inscrit son enfant autiste à l'école française pour qu'il puisse apprendre le français, sinon, aucun service en anglais n'était disponible. « Ça a été difficile pour cet enfant. »*

- *Une autre participante a raconté s'être fait insulter par un technicien ambulancier lors d'un accident de voiture parce qu'elle ne parlait pas français. « Quand on est dans une situation stressante, on n'arrive plus à communiquer dans une deuxième langue. Vous êtes déjà en proie à une tension extrême et vous devez en plus faire face au stress de communiquer dans une langue que vous ne maîtrisez pas bien. »*

## **Changer le système**

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *Les participants ont suggéré que l'ensemble du personnel soit bilingue ou, tout au moins, les employés de première ligne du service, et un plus grand nombre de médecins. Plusieurs ont dit souhaiter plus de respect envers les anglophones, et ne pas être ridiculisés ou toujours faire face à une attitude désagréable. « On vous fait souffrir parce que vous ne parlez pas français, mais c'est frustrant, parce que si vous essayez... » on se moque de vous. « C'est une question de respect de la part des employés des soins de santé, lorsque vous les abordez pour leur expliquer votre capacité de communiquer et que vous essayez de parler français ou que vous n'y arrivez pas. Le rire et les ricanements de leur part sont insultants et vous donnent l'impression d'être un citoyen de deuxième classe là où vous vivez. »*
- *D'autres participants ont dit que le personnel de la santé devrait ralentir lorsqu'il s'adresse à eux en français. « Ils se dépêchent de dire ce qu'ils ont à dire plutôt que de prendre le temps de s'assurer qu'ils ont été bien compris dès la première fois et qu'ils n'auront pas besoin de revenir pour poser de nouveau la question. Leur accent est difficile à comprendre. »*
- *Certains ont remarqué une amélioration depuis l'avènement des bateaux de croisière (touristes) et de Netflix (plus de contact avec l'anglais). « Il faudrait indiquer "E" sur l'insigne d'identification du personnel bilingue. »*
- *Il a également été suggéré d'avoir un service de traduction sur demande qui serait offert par des bénévoles, voire une application de traduction que l'on pourrait activer en présence d'un professionnel de la santé ou d'un secrétaire.*

## **Résumé de commentaires**

Les participants du groupe d'étude étaient généralement unanimes à dire que, lorsqu'une personne est malade, même si elle est bilingue, elle doit avoir accès aux services en anglais.

## Abitibi-Témiscamingue

*Résultats des discussions des groupes d'étude de Rouyn-Noranda – 15 avril 2019, 13 h 30*

### Satisfaction quant aux services en anglais

#### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### *Aspect le plus satisfaisant*

- *Les participants étaient unanimes à dire que, dans l'ensemble, les services sont bons, malgré certains problèmes (voir ci-dessous). Les médecins et les infirmiers, surtout à l'urgence, traitent bien les patients en anglais.*
- *Selon plusieurs participants, les services se sont améliorés au cours des dernières années avec l'arrivée du pdg Yves Desjardins; ils se demandent si cette amélioration des services en anglais va se maintenir avec son départ imminent. M. Desjardins a été « une cheville ouvrière de la création de notre bureau de l'agent des services de santé en anglais à l'hôpital, et de l'approbation et l'installation de panneaux en anglais indiquant l'existence de ces services dans notre hôpital. »*

#### *Aspect le moins satisfaisant*

### Généralités

- *Certains participants se demandent pourquoi le personnel ne propose pas de parler anglais même s'il sait que le patient est anglophone, il ne semble pas tenir compte du fait que, quand vous êtes malade, il ne vous est pas facile de communiquer (dans une autre langue).*
- *D'aucuns avaient l'impression que si quelqu'un ne maîtrise pas bien le français, cette personne aura l'impression que les soins de santé ne sont pas satisfaisants.*
- *Le personnel devrait remettre les formulaires et documents en anglais aux patients d'expression anglaise.*

### Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Les participants de Rouyn-Noranda ont dit avoir fréquemment besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé, et faire le plus souvent appel aux membres de leur famille et à leurs amis. Une personne a dit s'être fait accompagner par sa fille à deux rendez-vous de spécialistes, car elle s'est rendu compte que ce sont souvent ceux qui*

*maîtrisent le moins l'anglais, voire pas du tout. « Les gens se font accompagner par leurs enfants ou leurs amis quand ils vont voir le spécialiste, faute de quoi ils ont parfois l'impression d'être laissés pour compte. »*

- *La Neighbours Association a également été citée comme source d'aide, surtout par l'intermédiaire d'un agent de services de la santé en anglais. « Cette agente de liaison a été d'un grand secours; les infirmiers la font venir. »*
- *Les participants ont signalé que les travailleurs des soins de santé et des services sociaux travaillent bien et beaucoup, mais ils ont constaté qu'en tant qu'anglophones, ils sont un peu laissés pour compte. « Si le français est votre deuxième langue (ou si cette langue vous est complètement étrangère), le personnel et les assistants ont tendance à ne pas tenir compte de ce que vous dites. »*

### **Accès à l'information en anglais**

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- *Les participants de Rouyn-Noranda se sont dits très satisfaits de leur accès à l'information sur les soins de santé publique et les services sociaux en anglais par l'intermédiaire de Neighbours, leur organisme communautaire anglophone sur place, ainsi que par Info-Santé. « L'expérience s'est avérée bonne; il semble qu'ils trouvent toujours quelqu'un qui parle anglais. »*
- *Un petit nombre d'entre eux a signalé qu'Info-Santé avait tendance à s'adresser en français à une clientèle d'expression anglaise, même une fois que cette dernière eût indiqué ou demandé de recevoir les services en anglais.*
- *Les amis et la famille sont une autre source d'information à laquelle les participants recourent souvent.*
- *Certains formulaires n'existent pas en anglais, toutefois, et les participants ont dit avoir dû faire appel à l'association Neighbours.*

### **Effets sur la santé et le bien-être**

La discussion du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leur besoin de services en anglais avait un effet sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de leur famille ou d'un ami.

- *Les participants de Rouyn-Noranda ont expliqué que le manque de soins de santé et de services sociaux en anglais entraînait un retard dans le recours au système ou l'absence totale de traitement.*
- *Il a été signalé que les gens renoncent à tenter d'obtenir des services en anglais s'ils se sont heurtés à des problèmes dans le passé. D'aucuns ne parviennent même pas à demander de l'aide à cause d'expériences de ce genre.*
- *« Les services de santé sont source d'inquiétude de toute façon, donc le problème de la langue empire encore plus les choses pour les aînés. Savoir ce qui se passe est rassurant, ce qui est difficile avec la communication en anglais, surtout quand il s'agit des résultats. »*

- Certains participants ont signalé que les termes médicaux sont difficiles à comprendre, même si le patient maîtrise bien le français. « Les gens seraient plus portés à demander des soins de santé et des services sociaux si c'était en anglais. Rien que comprendre les numéros quand on appelle le prochain patient est difficile. »

## Changer le système

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- Les participants ont suggéré qu'il serait utile qu'on leur demande s'ils voulaient recevoir les services en français ou en anglais. « Les gens devraient recevoir les services soit en anglais, soit en français dès le départ, cela rassure tout le monde. »
- Il serait idéal d'avoir plus de personnel bilingue, outre un accès facile à des formulaires en anglais. « Le dentiste a des formulaires en anglais, pourquoi pas les services de santé? »
- Il a également été signalé qu'à l'hôpital, les menus ne sont présentés qu'en français; avoir plus de menus en anglais pour les séjours plus longs à l'hôpital serait une amélioration. »

## Résumé de commentaires

- Les participants des groupes d'étude de Rouyn-Noranda sont convenus que recevoir les services en anglais est un bien social personnel et net; savoir que le service existe en anglais donne à l'individu et à la communauté d'expression anglaise la tranquillité d'esprit.

Résultats des discussions des groupes d'étude de Rouyn-Noranda – 15 avril 2019, à 19 h

## Satisfaction quant aux services en anglais

### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils étaient généralement satisfaits des soins de santé et des services sociaux offerts dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### Aspect le plus satisfaisant

- Les participants étaient unanimes à dire que les services sont bons dans l'ensemble, malgré certains problèmes (voir ci-dessous), et ont souligné que le cabinet du médecin et l'hôpital sont le meilleur endroit pour recevoir des services en anglais. « Je vais m'adresser au médecin en anglais, et le médecin va s'exprimer en français; quand on me demande si l'on peut me donner des documents en anglais, je suis satisfait. »

#### Aspect le moins satisfaisant

- Une participante a dit accompagner ses enfants chez le médecin, parce qu'ils ne parlent pas français, et parce que le médecin ne parle pas anglais.

- *En général, l'aspect le moins satisfaisant des services a trait au réceptionniste et au service d'accueil. « La plupart des médecins parlent anglais, et les infirmiers du service sont les moins nombreux à parler anglais. Le personnel non professionnel des soins de santé également, surtout le réceptionniste, ne parle pas anglais. »*
- *Une participante a dit éviter d'appeler ou de venir sans rendez-vous. Elle se sentait jugée lorsqu'elle demandait des services de santé en anglais. « Les gens se sentent jugés parce qu'ils ne parlent pas français, et la documentation est disponible en anglais, mais seulement si vous la demandez. »*
- *« Nous devons réclamer le service, il ne nous est jamais proposé. »*

### **Soutien à la communication**

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Les participants de Rouyn-Noranda ont dit avoir souvent besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé, et qu'ils faisaient le plus souvent appel à leur famille et à leurs amis pour les aider. Les enfants doivent souvent aider leurs parents, surtout s'ils sont âgés. « Avoir quelqu'un avec vous comme intermédiaire est très utile. » « Les patients d'expression anglaise ne devraient pas être seuls, il devrait toujours y avoir deux personnes présentes si un patient d'expression anglaise a besoin d'aide pour la traduction. »*
- *La Neighbours Association a également été citée comme source d'aide, surtout par l'intermédiaire d'un agent de services de santé en anglais. « Il est rassurant de savoir que l'agente de services de santé en anglais est disponible si les gens ont besoin de son aide. »*

### **Accès à l'information en anglais**

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- *Les participants de Rouyn-Noranda se sont dits très satisfaits de leur accès à l'information sur les soins de santé publique et les services sociaux en anglais par l'intermédiaire de Neighbours, leur organisme communautaire anglophone sur place, ainsi que par Info-Santé. « Les gens font appel à Neighbours, personne n'a beaucoup recouru à Info-Santé, car les délais d'attente sont trop longs ou ce service n'est disponible qu'en ligne. »*
- *Avec Info-Santé, si vous voulez un service en anglais, vous serez transféré à un centre d'appel loin de chez vous, par exemple, à Sherbrooke.*
- *Plusieurs participants ont signalé l'absence totale d'une « offre active » de services en anglais; et les services sociaux ou les soins spécialisés n'existent pas en anglais. « Les parents qui ont des enfants s'adressent à Saint-Eustache, et les adultes vont au CHUM (à Montréal). »*

## Effets sur la santé et le bien-être

La discussion du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leur besoin de services en anglais avait un effet sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de leur famille ou d'un ami.

- *Les participants de Rouyn-Noranda ont expliqué que les effets du manque de soins de santé et de services sociaux en anglais n'étaient pas tant les retards que cela occasionnait, mais la qualité des soins qui en souffre si on les demande en anglais. « Cela n'a pas retardé le traitement mais, quand on demandait les services en anglais, la qualité en souffrait. » « Le fait que les infirmiers ou le personnel des soins de santé ne parlent pas anglais pose problème. J'ai peur d'avoir l'air idiot devant le personnel des soins de santé parce que je ne comprends pas le français. »*
- *Certains participants ont subi un retard dans leur traitement parce que le service n'était pas disponible immédiatement en anglais. « Si vous demandez le service en anglais, il sera de qualité inférieure, les gens hésitent à le demander. » « Je ne veux pas faire une scène ou être tourné en ridicule. » « Vous hésitez à appeler ou aller à l'urgence. »*
- *Plusieurs participants ont signalé que quand l'anglais est votre langue maternelle, c'est la langue dans laquelle vous voulez recevoir le service ou avez besoin de le recevoir. « Je n'arrivais pas à communiquer avec le personnel des soins de santé ou avec le médecin parce qu'ils ne parlaient pas anglais. » « Devoir demander le service en anglais devient plus difficile quand vous recevez un message téléphonique en français, et non pas en anglais. Les messages devraient être en anglais, tout comme les autres services demandés en anglais. »*

## Changer le système

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *Les participants ont suggéré que le simple fait d'aborder un patient en anglais changerait ou améliorerait la situation (offre active). « Si le personnel était accueillant, le patient ne se sentirait pas jugé du fait qu'il parle anglais ou reçoit des services dans cette langue. Le personnel devrait être plus facile d'accès et plus compétent en termes de services à la clientèle dans ses contacts avec une clientèle d'expression anglaise. »*
- *Le bilinguisme devrait être obligatoire pour le personnel des soins de santé, ou il devrait toujours au moins y avoir quelqu'un de disponible qui parle anglais et qui puisse fournir les services en anglais. « Un système plus bilingue, comme le 911, où vous pouvez toujours avoir quelqu'un en service qui parle anglais. » « On devrait offrir un salaire supérieur au personnel bilingue pour encourager l'offre active. » « "Bonjour-Hi" devrait être le mot de bienvenue du personnel, avec de bons services partout. »*

## Résumé de commentaires

- *Les participants du groupe d'étude de Rouyn-Noranda sont convenus qu'une approche de prestation de services de santé axée sur le client permettrait d'améliorer grandement l'offre active des services en anglais.*

## Côte-Nord

*Résultats des discussions du groupe d'étude de Baie-Comeau – 18 mars 2019*

### Satisfaction quant aux services en anglais – Baie-Comeau

#### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux en général dans leur région, et surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### *Aspect le plus satisfaisant*

- *Plusieurs participants du groupe d'étude de Baie-Comeau se sont dits généralement satisfaits de la communication avec leur médecin dans son cabinet. « En général, les médecins parlent anglais. »*
- *Il a été mentionné que la présence de Sharon Tardif (agente de liaison) à Sept-Îles était utile, mais que, comme elle était la seule personne qui desservait la Côte-Nord et qui servait de navigatrice des patients et d'interprète, tout en s'occupant du transport, il devrait y avoir plus de services offerts à Baie-Comeau.*

#### *Aspect le moins satisfaisant*

- *Les participants du groupe d'étude de Baie-Comeau sont convenus qu'hormis les médecins dans leur cabinet, les services ne sont offerts qu'en français. La plupart des médecins ont beau comprendre l'anglais et le parler, ils préfèrent souvent converser en français. « Il y a une pénurie de personnel hospitalier qui parle anglais, et il n'y a personne à la réception ou à l'accueil de l'hôpital ou de la clinique médicale qui parle anglais. »*
- *Les participants ont également signalé que l'absence de documentation en anglais dans les hôpitaux ou dans les cliniques médicales, surtout de formulaires de consentement ou de procédure pour les examens, pose problème. L'absence de panneaux de direction dans l'hôpital a également été mentionnée. « Pas de panneaux, pas de documents traduits. La Côte-Nord a une mentalité différente pour ce qui concerne l'expression orale en anglais. »*
- *Il a également été signalé que le fait que les patients ne puissent pas choisir leur hôpital pour recevoir des services signifie qu'ils sont souvent envoyés à Québec, Rimouski ou Chicoutimi, et non à Montréal (ce qui limite l'accès aux services en anglais).*
- *La fermeture de la clinique sans rendez-vous pour tout le monde a réduit l'accès aux services.*

### Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Les participants du groupe d'étude ont dit avoir généralement besoin d'aide pour communiquer*

*avec les travailleurs des soins de santé. En général, la famille ou les amis les accompagnent à leurs rendez-vous pour traduire, ou pour les aider, que ce soit avec les documents, les processus et les procédures. « Il est difficile de comprendre entièrement les résultats des examens s'ils ne vous sont transmis qu'en français. C'est vraiment très stressant. »*

- *Très rarement, le personnel de la santé et des services sociaux n'offre pas (c.-à-d. ne fournit pas) d'aide en anglais. En pareil cas, il a été signalé qu'un programme d'adaptation devait devenir opérationnel le 1<sup>er</sup> avril 2019 pour les personnes voulant recevoir des services en anglais, grâce auquel un agent des services de santé serait joint par vidéoconférence. Ce ne sera pas aussi bien que d'avoir un agent sur place, et il ne sera peut-être pas disponible en tout temps par vidéoconférence, mais mieux que de devoir déplacer les usagers à Sept-Îles.*
- *Certains participants ont signalé qu'appeler Info-Santé et demander un service en anglais veut dire qu'ils doivent trouver une personne anglophone et rappeler dans un délai de 20 minutes habituellement.*

### **Accès à l'information en anglais**

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- *En général, les participants sont convenus que l'accès à l'information en anglais est variable dans la région. La plupart des gens font appel à des amis, à leur famille ou à la NSCA. « Certains consultent un site Web en espérant que l'information qu'ils y trouvent soit exacte. »*
- *Une personne a remarqué qu'Info-Santé a en fait rappelé en anglais.*
- *Les brochures n'existent pas en anglais, « aucune ».*

### **Effets sur la santé et le bien-être**

La discussion du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leur besoin de services en anglais avait un effet sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de leur famille ou d'un ami.

- *Les participants de la session de Baie-Comeau sont convenus que leur santé et leur bien-être ont souffert du stress que cause l'incapacité de pouvoir converser ou lire en anglais. Cette situation devient particulièrement stressante quand il faut interpréter un formulaire en français concernant un processus ou une procédure dans un contexte médical. « Un sentiment de panique s'installe. Dans les formulaires, si vous devez être à jeun ou au contraire manger avant un examen ou un traitement sanguin, ce n'est pas clair. »*
- *Il a été signalé que les documents ne sont pas facilement disponibles en anglais, et même si la plupart des agences fédérales ont des documents en anglais, il faut les demander, « cela ne vous est pas "offert" ». « Quand on vous appelle pour vous donner les résultats de vos examens, c'est généralement en français, et cela crée un malaise et un stress parce que vous n'êtes pas sûr d'avoir bien compris. En général, vous devez demander à un ami ou à un*

*membre de votre famille de venir avec vous, ou demander qu'on vous rappelle quand vous aurez quelqu'un auprès de vous qui parle français. »*

- *Il a été dit qu'avec l'information médicale, même pour les francophones, il y a un risque de ne pas bien comprendre. « L'annonce d'un diagnostic grave peut avoir des conséquences quand vous êtes malade. » « C'est stressant dans une autre langue, surtout dans le cas de problèmes de santé mentale. » « Ils ne parlaient pas anglais, j'étais en larmes et voulais m'en aller. »*

## **Résumé de commentaires**

- *Les participants avaient l'impression de faire l'objet de discrimination, car ils devaient attendre plus longtemps que leurs homologues francophones à cause de la barrière linguistique.*

## **Changer le système**

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *Les participants ont suggéré d'avoir de la documentation et des brochures médicales en anglais dans les CISSS, les hôpitaux et les cliniques, ainsi que des formulaires de consentement en anglais. « Nous avons besoin de documentation en anglais, surtout des instructions. Les gens doivent savoir où aller, et ils devraient avoir un protocole pour ces choses-là en anglais. »*
- *Ils ont également signalé le besoin de renseigner les personnes d'expression anglaise sur le service à la clientèle de l'hôpital, et la population sur son droit d'accès aux services en anglais, ainsi que de recourir au système de plaintes. « Recourez davantage au système de plaintes; ce n'est pas agréable, mais... ».*
- *Il devrait y avoir un accès aux médecins bilingues de l'extérieur de la région. « Vous devriez pouvoir demander et recevoir votre mode de service préféré quand vous devez vous déplacer en dehors de la région pour des traitements ou de l'assistance médicale. »*
- *Les services de première ligne devraient être offerts en anglais, avec deux ou trois assistants bilingues qui pourraient se déplacer, plutôt qu'une personne qui reste sur place. Les participants ont suggéré que le simple fait d'aborder un patient en anglais changerait ou améliorerait la situation (offre active). « Un personnel accueillant aurait pour effet que le patient ne se sentirait pas jugé parce qu'il parle anglais ou reçoit des services en anglais. Le personnel devrait être d'un abord plus facile et faire preuve de meilleures compétences en services à la clientèle dans ses rapports avec les patients d'expression anglaise ».*

## **Résumé de commentaires**

- *Les participants du groupe d'étude de Baie-Comeau sont convenus qu'il faudrait intensifier l'offre active de services en anglais et que, lors des déplacements en dehors de la région pour recevoir des services, ils aient le choix de l'endroit où on les envoie pour y recevoir des services en anglais.*

*Résultats des discussions pour le groupe d'étude de Sept-Îles – 20 mars 2019*

## **Satisfaction quant aux services en anglais – Sept-Îles**

### **L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région**

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils étaient en général satisfaits des soins de santé et des services sociaux offerts dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### *Aspect le plus satisfaisant*

- *Les services d'interprétation à l'hôpital de Sept-Îles suscitent beaucoup de satisfaction, et les participants du groupe d'étude sont convenus qu'il faudrait développer ce service.*

#### *Aspect le moins satisfaisant*

- *Selon les participants, hormis les médecins dans leur cabinet, le service n'est généralement offert qu'en français. « À l'hôpital, certains membres du personnel ont persisté à demander que les choses se passent en français, et non pas en anglais. »*
- *Bon nombre de participants du groupe d'étude de Sept-Îles se sont dits satisfaits de la communication avec leur médecin dans son cabinet; toutefois, ils trouvent qu'en dehors de l'hôpital, le personnel de soins à domicile du CLSC parle rarement anglais, mais qu'en général, on peut parfois recevoir des services en anglais au CLSC.*
- *Les participants ont dit que, dans les hôpitaux, le personnel de l'admission ne fait pas d'effort pour parler anglais, et qu'il est difficile de s'orienter dans l'hôpital (en raison du manque de panneaux en anglais). « Pas facile de s'y retrouver dans l'hôpital sans pancartes ou directives en anglais (voire en français!). » « Les gens demandent rarement, vous pouvez seulement vous considérer chanceux si vous trouvez quelqu'un qui parle anglais. »*
- *Les participants ont signalé que les formulaires de consentement et d'autres publications sont en français et difficiles à comprendre. « Après les consultations avec le médecin, les formulaires et les documents sont en français. Quand on reçoit un appel téléphonique de l'hôpital, il est difficile de comprendre pourquoi on nous convoque. La correspondance est uniquement en français. » « À l'admission, c'est toujours difficile en anglais mais, avec les médecins, ça va. Il est courant de devoir signer des documents qui ne sont pas en anglais, et il est difficile de prendre des rendez-vous au téléphone en anglais. »*

## Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Les participants du groupe d'étude de Sept-Îles ont dit compter sur les membres de leur famille et leurs amis pour les aider à communiquer au sein du système. « Je vais chez mes parents lorsque les infirmiers ou le personnel du CLSC viennent les voir pour traduire. » « J'ai dû leur demander de commencer à parler plus lentement à mes parents (qui ont largement dépassé le cap des 90 ans) pour qu'ils puissent comprendre ce qui se passe. »*
- *Les participants ont ajouté qu'ils recourent aux services en anglais de Sharon Tardif, l'agente à la clientèle anglaise, si elle est disponible, sur rendez-vous.*
- *D'autres ont dit qu'ils accompagnent des gens de la Basse-Côte-Nord, qui ne parlent généralement pas du tout français, pour les aider dans les communications.*

## Résumé de commentaires

- *« Oui, nous devons persister à demander des services en anglais. »*

## Accès à l'information en anglais

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- *Les participants ont dit pouvoir obtenir certaines informations en anglais à jour de la NSCA, mais ni à la clinique, ni à l'hôpital. Ils ont ajouté qu'au téléphone, l'information n'est généralement donnée qu'en français, et ils ont donc parfois l'impression de manquer de l'information importante. « Non (je n'obtiens pas de l'information en anglais), mais je me débrouille avec le français que je connais. »*
- *Les participants ont dit qu'Info-Santé parle anglais et que les ordonnances sont fournies en anglais, mais vous devez quand même le demander, et le pharmacien vous donne des explications en anglais. « La pharmacie est bien dans le sens où elle tient un dossier en anglais. »*

## Effets sur la santé et le bien-être

Le débat du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de la famille ou d'un ami.

- *Les participants de la session de Sept-Îles ont dit à l'unanimité que le manque de services en anglais avait un impact sur leur santé et leur bien-être. « Oui, et c'est très stressant. »*
- *Ils ont dit qu'il est très important de recevoir des services de santé en anglais, car ça peut être très stressant quand on ne sait pas où aller et qu'on ne comprend pas ce qui se dit, surtout quand on essaie de comprendre un diagnostic.*

- *Les participants ont dit devoir compter sur la NSCA pour obtenir de l'information en anglais, car ils ne peuvent pas l'obtenir ailleurs.*

## **Changer le système**

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *Les participants ont suggéré que les services de première ligne soient bilingues (réception à l'hôpital, par exemple), ainsi que les systèmes d'information et un plus grand nombre d'infirmiers à l'urgence qui parlent anglais. « Des services en anglais partout. »*
- *Ils ont également signalé l'intérêt d'obtenir les services de Sharon Tardif (agente de liaison en anglais), mais les patients doivent prendre rendez-vous avec elle et elle n'est pas toujours disponible quand ils en ont besoin. Il a été suggéré d'avoir une deuxième personne disponible ou d'assurer un service 24 h sur 24.*
- *Une autre suggestion consistait à avoir des pictogrammes sur les panneaux dans l'hôpital, ainsi que des formulaires, des brochures, et de l'information visuelle pour l'urgence dans les deux langues. « Nous avons besoin de documentation en anglais, surtout des instructions. Les gens doivent savoir où aller, et il devrait y avoir un protocole pour ces choses-là en anglais. »*

*Résultats des discussions pour Rivière-Saint-Paul – 21 mars 2019*

*Résultats de l'enquête pour la Basse-Côte-Nord – 31 mai 2019*

## **Satisfaction quant aux services en anglais – Rivière-Saint-Paul**

### **L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région**

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### *Aspect le plus satisfaisant*

- *Bon nombre des participants du groupe d'étude ont dit que le service en anglais n'est satisfaisant que quand ils vont à Québec ou à Montréal. Ils ont ajouté que les infirmiers originaires de la BCN se soucient vraiment des patients ici et les suivent de près. « Les infirmiers d'ici (BCN) se surpassent. »*
- *Les participants ont également signalé que les CLSC (cliniques) de la Basse-Côte-Nord et l'hôpital de Blanc-Sablon offrent des services en anglais.*

#### *Aspect le moins satisfaisant*

- *La communication à Sept-Îles a été signalée comme la moins satisfaisante. Les répondants ont l'impression que l'attitude envers les patients d'expression anglaise est négative là-bas.*

*« Le personnel de la santé ne veut pas parler anglais, il arrive que vous attendiez pendant cinq heures à Sept-Îles. À Lakeshore et à Québec, ça va. » « Quand les patients doivent se rendre à Sept-Îles, surtout les aînés, les soins et les services qu'ils reçoivent à l'hôpital sont surtout en français, plutôt qu'en anglais. »*

- *Ils ont également mentionné le fort roulement des infirmiers des agences (qui arrivent et repartent) et que certains de ces employés semblent avoir une attitude négative (face à la langue) et sont moins gentils que d'autres. « L'attitude n'est pas bonne, et les infirmiers des agences sont mauvais en anglais. »*
- *D'autres ont expliqué qu'il y avait un manque de formulaires en anglais. « Une fois, ils ont jeté les formulaires parce qu'ils étaient en anglais, et il y a eu une plainte. » Un autre a raconté que son père était mort d'une crise cardiaque en attendant à l'urgence.*
- *Il a également été dit qu'il n'y a aucun accès à des professionnels de la santé mentale en anglais dans la région. « Je vais devoir aller à Montréal avec mon enfant pour lui faire rencontrer le bon psychologue qui puisse répondre à ses besoins. En outre, le délai d'attente est de 6-8 mois minimum. Ce n'est pas acceptable pour un enfant qui songeait au suicide. »*
- *Certains participants ont également relaté de mauvaises expériences avec les services Medivac, et ont mentionné qu'une mère qui allait accoucher prématurément ne voulait pas monter à bord de l'avion parce que personne ne parlait anglais. « Les anglophones (sur la BCN) sont doublement pénalisés parce qu'ils sont anglophones et ont besoin d'être escortés (pour les correspondances aériennes) ».*

## **Soutien à la communication**

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Les participants ont dit avoir de la difficulté à obtenir un soutien à la communication parce que la population locale compte très peu de personnes bilingues. Les participants ont ajouté qu'ils devaient accompagner leurs parents qui devaient quitter la région à cause du voyage en avion, parce qu'ils ne connaissent pas bien le système de santé, et parce qu'ils sont moins portés à demander de l'aide.*
- *Les participants ne tarissaient pas d'éloges pour le programme de liaison de l'hôpital (navigateur des patients) à Sept-Îles et à Québec. « Ils adorent Steve à Québec. » « Le navigateur des patients (Steve) est formidable, il est plus facile de s'y retrouver avec lui. »*

## **Accès à l'information en anglais**

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- *Les participants du groupe d'étude ont dit que les renseignements fournis par la famille et les amis sont une source d'information importante, tout comme le CLSC. « Ma mère est très débrouillarde et connaît bien les services offerts en anglais. » « Ma clinique me fournit des*

*services en anglais, et des infirmiers d'ici qui connaissent la région et qui connaissent les gens. »*

- *D'autres ont signalé qu'il était difficile de trouver de l'information, tous les formulaires dans les salles d'attente sont en français. « Je regarde en dehors du Québec (dans une autre province) et consulte les sites Web, surtout à Ottawa, qui sont en anglais. »*
- *D'autres s'adaptent au manque de documents en anglais: « Je prends une photo du formulaire et l'envoie à mes filles pour qu'elles me le traduisent. » D'autres ont dit avoir demandé à un infirmier de leur traduire le formulaire.*

## **Effets sur la santé et le bien-être**

Le débat du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de la famille ou d'un ami.

- *Les participants étaient unanimes à dire que le manque d'accès aux services en anglais peut nuire à leur santé. « Nous avons absolument besoin de services en anglais pour comprendre et pour recevoir des explications claires. Certains résidents se priveront de recevoir des soins à cause de la barrière linguistique. « Je suis très stressé quand j'ai besoin d'information et que je ne sais ni où aller ni à qui demander. J'écoute des amis qui reçoivent d'excellents soins de leur médecin en français, tandis que j'ai du mal à obtenir une réponse claire du mien, sans parler d'information détaillée. »*
- *Les participants ont dit que quand ils ne reçoivent pas l'information voulue en anglais, ils se sentent vulnérables et « le message se perd dans la traduction ». Ils ont l'impression que cela les détourne de la clinique. « Il arrive qu'on soit en retard pour un rendez-vous à cause de la réceptionniste qui ne m'a pas dit en anglais que je devais placer mon dossier dans une fente à l'extérieur de sa porte. »*
- *Les participants ont signalé qu'en général, les délais d'attente sont plus longs quand on demande des services en anglais. Bien souvent, il faut trouver un traducteur, et cette personne n'est pas toujours disponible. « Cela se répercute sur la santé et le bien-être de ma fille, parce que les services en anglais requis comportent un délai d'attente trop long pour consulter les professionnels nécessaires. »*
- *Les participants ont également remarqué que le voyage en avion depuis chez soi constitue un obstacle de plus à la prestation de soins de santé. « Devoir être envoyé à Québec pour recevoir n'importe quel traitement qui ne soit pas un service élémentaire rend très difficile de circuler dans la ville et de comprendre les médecins ou les infirmiers qui vous posent des questions sur votre état de santé. Cela fait en sorte que je ne veux même pas y aller. Par conséquent, j'ai tendance à négliger ma santé jusqu'à ce que ce soit absolument nécessaire parce que: 1) je dois voyager; 2) je sais que j'aurai de la difficulté à voyager à cause de la barrière linguistique. »*

## Changer le système

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *En général, les participants veulent qu'un certain niveau de service soit disponible en anglais, mais ils tiennent surtout à ne pas être méprisés parce qu'ils ne parlent pas français. Ils aimeraient se sentir bienvenus en tant qu'anglophones à l'hôpital de Sept-Îles. « Une chose que nous aimerions, c'est de nous sentir bienvenus à Sept-Îles. L'attitude négative n'est pas systémique, mais culturelle. »*
- *Les participants ont également suggéré qu'au moins tous les médecins et spécialistes soient bilingues, et ont cité l'exemple de la nouvelle infirmière à Havre St-Pierre, « une Newfie » qui est accompagnée d'un médecin d'expression anglaise à la clinique ici. Il a également été suggéré que le dossier du patient soit fiché comme anglophone afin de faciliter le service. « Peu importe votre nom, le personnel et les médecins seront respectueux et vous donneront les mêmes soins, le même traitement et la même information qu'à un patient d'expression française. »*
- *D'autres suggestions avaient trait à l'affichage et à l'information en anglais et en français; une plus grande disponibilité du navigateur des patients, car les délais d'attente aux rendez-vous sont longs et le service est également nécessaire à Baie-Comeau. « J'aimerais que tout soit plus accessible car je me trouve souvent en train de chercher le bon endroit où aller. »*
- *Un autre aspect pour lequel les participants souhaiteraient une amélioration a trait aux délais d'attente qui, selon eux, sont allongés de manière inacceptable parce qu'ils sont anglophones. « Je crois que les délais d'attente pour certains services sont plus longs dans l'ensemble de ma province parce que ma fille et moi avons besoin de services en anglais, par rapport à ceux qui demandent les services en français. »*
- *Un meilleur accès aux spécialistes était une autre demande de changement. « Il faut parfois attendre un an pour obtenir un rendez-vous avec un psychologue et un dentiste. C'est absolument inacceptable, tout autant que la difficulté de consulter un médecin qui soit véritablement spécialisé en santé mentale... et il faut que ce soit une personne d'expression anglaise, parce qu'en santé mentale, la qualité de la communication est indispensable. »*
- *Enfin, il a été suggéré que, plutôt que d'envoyer des patients en dehors de la région pour un rendez-vous de 10 mn, cela se fasse par vidéoconférence. « Ceci augmente considérablement le coût pour le système de santé et pour le patient. Il faut que ça CHANGE! » « Les consultations avec les médecins à l'extérieur de la Basse-Côte-Nord devraient se faire par vidéoconférence. On gaspille trop de temps et d'argent à envoyer des patients à l'extérieur pour des rendez-vous qui n'exigent que la consultation d'un médecin et pas nécessairement des examens. »*

## Résumé de commentaires

- *Les résidents de la Basse-Côte-Nord se heurtent à un double défi quand il s'agit de recevoir des soins de santé adéquats: ils doivent souvent se déplacer en avion depuis chez eux et, dans la plupart des cas, la population d'expression anglaise parle très peu français. Ceci est particulièrement difficile pour les aînés qui ont besoin d'être accompagnés. La plupart d'entre eux se sentent moins à l'aise à l'hôpital à Sept-Îles où ceux qui ne parlent qu'anglais ne se sentent pas bienvenus. L'accès à l'information et les formulaires en anglais sont vraiment nécessaires, tout comme des professionnels de la médecine qui parlent et comprennent l'anglais. La présence et l'aide d'un navigateur des patients a été très appréciée.*
- *« La population de la Basse Côte-Nord est surtout d'expression anglaise, et la relation patient-infirmier/patient-médecin sur la Basse-Côte-Nord est bonne. Le gros problème, c'est pour les gens qui doivent voyager (surtout les aînés) pour des rendez-vous, traitements, examens, etc.*

## Chaudière-Appalaches

*Discussion et résultats du groupe d'étude de Thetford Mines – 4 avril 2019*  
*Réponses de l'enquête pour Chaudière-Appalaches – 31 mai 2019*

### Satisfaction quant aux services en anglais

#### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### *Aspect le plus satisfaisant*

- *Bon nombre de participants du groupe d'étude des participants de Thetford Mines ont dit pouvoir communiquer en anglais avec leur médecin à son cabinet.*
- *En général, les services en anglais étaient considérés comme bons, sauf à Lévis (inexistants). Il a également été mentionné que l'hôpital Jeffery Hale et les services communautaires du Jeffery Hale étaient bons pour fournir des services en anglais. « Mon médecin parle anglais et, si je fais un effort en français, elle essaie de m'aider. »*
- *Les participants ont mentionné que le personnel de première ligne, surtout les médecins, parlent facilement anglais. « À l'hôpital, le nombre d'employés qui veulent bien parler anglais augmente – en fait, ils veulent pratiquer leur anglais. »*
- *Une participante a raconté comment s'était passée son opération; l'anesthésiste et le chirurgien parlaient anglais à l'hôpital de Thetford. On lui a proposé qu'une personne anglophone l'aide à remplir le formulaire préalable à l'intervention. « Il me paraissait très important de pouvoir écrire moi-même, et je remercie le personnel de son professionnalisme et de ses efforts pour me servir en anglais. »*

- Une participante a signalé qu'on lui avait offert des services en anglais à l'hôpital de Thetford, et a ajouté: « Vous n'auriez pas ça à l'hôpital de Lévis. »
- Les participants ont mentionné que l'offre des services en anglais n'est pas constante. « On ne m'offre jamais le service en anglais. On suppose que parce que je parle français, le français fera l'affaire. » « Bien souvent, les médecins parlent anglais, mais les infirmiers et les praticiens de la santé moins. »

#### Aspect le moins satisfaisant

- Quelques participants étaient moins satisfaits des services offerts en anglais par le personnel de première ligne, et ce, surtout au CLSC et dans les cliniques médicales privées, où personne ne parle anglais. À l'hôpital, le personnel est plus nombreux à parler anglais que dans les services externes.
- Il est difficile d'obtenir un service en anglais lors des appels téléphoniques (rendez-vous, etc.), et les participants ont donc plus tendance à aller au CLSC que qu'à appeler.
- Les participants ont remarqué que les formulaires de consentement et les questionnaires de l'hôpital sont tous en français, et donc difficiles à comprendre. « Vous ne savez pas à quoi vous consentez. On vous dit que si vous ne signez pas, il n'y aura pas d'opération. Choix difficile! » Une personne a dit avoir refusé de signer le formulaire, parce qu'elle ne savait pas vraiment ce qu'elle signait, et l'infirmier a dit: « Pas de signature, pas d'opération. » Cette situation s'applique également aux instructions détaillées préalables à l'opération qui sont en français, sans traduction anglaise.
- Il a également été mentionné que pour les services psychiatriques, les résidents de la région doivent recourir aux services de la Rive-Sud (Lévis) où rien n'est offert en anglais. « Nous n'avons pas le droit de traverser le pont jusqu'à Québec où l'on parle plus anglais dans les hôpitaux. »

### Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- Les participants du groupe d'étude qui ne s'expriment pas facilement en français dans le cadre d'une situation médicale comptent surtout sur leur famille pour les aider à communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux. « Quand on craint de manquer une information médicale importante lors d'une visite chez le médecin ou à l'hôpital, c'est stressant. Demandez à quelqu'un de vous accompagner. » « J'ai un conjoint bilingue qui m'aide beaucoup. »
- Les participants ont dit qu'ils apportaient souvent leurs formulaires à la MCDC pour se faire aider à les remplir. Ils se prévalent du programme d'accompagnement de la MCDC et ils aident aussi d'autres personnes. « La MCDC traduit tous les types de formulaires. » « La MCDC a un programme de transport et d'accompagnement qui aide les gens dans les services de santé et en cas de difficulté linguistique. »

- *Une chose que les participants ont souvent signalée, c'est que le message d'accueil au téléphone est en anglais (« press 9 »), mais le service ne l'est pas. « J'ai appelé l'hôpital; on vous donne le choix entre le français et l'anglais, j'ai donc appuyé sur le 2 pour l'anglais. Mais on m'a alors donné un autre numéro à composer, et personne n'a répondu. On vous envoie promener, en fait. »*

### **Accès à l'information en anglais**

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- *Les participants du groupe d'étude ont dit que les renseignements fournis par la famille et les amis est une source importante d'information, tout comme l'aide de la MCDC et le Wellness Centre au Jeffery Hale.*
- *Les participants ont mentionné le site Web de la MCDC et ont indiqué que le site Web du CHUS est bilingue. Pour Info-Santé, on leur dit souvent qu'aucun membre de l'équipe au travail qui parle anglais.*
- *« Comme je suis bilingue, je peux obtenir l'information nécessaire en français, mais je préférerais l'avoir en anglais. »*
- *Certains participants ont mentionné que l'internet est une bonne source d'information, surtout la clinique Mayo, très intéressante pour faire des recherches sur divers problèmes.*

### **Effets sur la santé et le bien-être**

Le débat du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de la famille ou d'un ami.

- *En général, les participants ont dit que l'absence de services en anglais pouvait avoir des répercussions sur leur santé. « Oui, tout à fait. Devoir demander de l'aide ou de l'information au téléphone m'inquiète. Je m'en passe (si ce n'est pas en anglais). »*
- *Il a été mentionné que les aînés surtout sont réticents à faire appel au système de santé et de services sociaux, parce qu'il est « très difficile de demander de l'aide ». Devoir demander fait que les gens se sentent idiots, incapables. « Je connais un aîné célibataire dans notre communauté qui ne consultera pas pour sa perte auditive parce qu'il ne peut pas communiquer en français. »*
- *Les systèmes de communication verbale (haut-parleurs, messages téléphoniques) ne sont pas clairs, et le personnel parle trop vite pour être compris, même par ceux qui parlent un peu français.*
- *« À quoi ça rime d'appeler Info-Santé si personne ne peut répondre en anglais, même chose pour les ambulanciers. »*

## Changer le système

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *En général, les participants veulent qu'un certain niveau de service soit disponible en anglais, surtout à des points cruciaux de leur parcours dans le système de santé et de services sociaux. Ils ont mentionné certains postes en particulier, tels que les réceptionnistes, le personnel administratif, les travailleurs sociaux qui devraient parler anglais, les spécialistes des jeunes (ex.: orthophonistes, autisme, travailleurs sociaux, etc.) « Si au moins un employé de première ligne parlait anglais. » « Quand je peux m'exprimer en anglais, mon anxiété diminue. »*
- *D'autres suggestions consistaient à avoir tous les formulaires de l'hôpital en anglais, à apprendre aux réceptionnistes à laisser un message téléphonique adéquat, et à bien énoncer un numéro de téléphone. Il devrait y avoir une liste de personnel bilingue, et des mesures d'incitation salariales pour le personnel bilingue.*
- *D'autres participants ont suggéré que demander un service en anglais ne devrait pas être perçu comme refuser de parler français ou d'apprendre cette langue, mais plus comme une reconnaissance du fait que la maîtrise d'une langue s'inscrit dans une continuité. Le programme de vaccination contre la grippe a été cité comme un bon programme pour ce qui concerne les services en anglais.*

## Centre-du-Québec

*Résultats des discussions pour Durham-Sud – 3 avril 2019*

### Satisfaction quant aux services en anglais – Durham-Sud

#### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### *Aspect le plus satisfaisant*

- *En général, les participants se disaient choyés par le système de santé, parce qu'ils reçoivent de bons services en Estrie.*
- *Plusieurs participants ont cité des exemples de soins excellents à l'hôpital de Victoriaville. Le personnel était empreint de compassion, et la satisfaction était générale quant aux services en anglais, tout comme à Sherbrooke. Plusieurs participants ont également dit que « si l'on sent du respect et de la compassion, le problème de la langue s'estompe ».*
- *Il a été signalé que les médecins parlent anglais et le personnel est courtois même s'il ne parle pas toujours anglais. Le personnel trouvera quelqu'un qui parle anglais si on le demande.*

### Aspect le moins satisfaisant

- *Pour l'hôpital de Drummondville (contrairement à Victoriaville et Sherbrooke), les commentaires sur les services en anglais étaient défavorables. Plusieurs participants ont dit qu'ils refuseraient de retourner à l'hôpital de Drummondville à cause de cette attitude négative. « Il y a un manque de respect, ils ne respectent pas les aînés et parlent français entre eux. »*
- *Plusieurs participants ont signalé que le personnel des soins à domicile du CLSC parle rarement anglais.*
- *Les participants ont dit à l'unanimité qu'aucun document n'était disponible en anglais, et qu'il n'y avait aucun panneau en anglais. « Il n'y a pas de documentation en anglais, et le manque de panneaux en anglais dans les hôpitaux rend les choses difficiles. »*

### Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Les participants considéraient important d'avoir un interlocuteur médical qui parle anglais, faute de quoi ils doivent se faire accompagner par leur conjoint, par un ami ou trouver un bénévole. « Il importe de se faire accompagner par un ami ou un collègue, car ils comprendront quelque chose qui pourrait vous échapper. »*
- *« Je vais chez mes parents lorsque les infirmiers ou le personnel du CLSC viennent les voir pour traduire. » « J'ai dû leur demander de commencer à parler plus lentement à mes parents (qui ont largement dépassé le cap des 90 ans) pour qu'ils puissent comprendre ce qui se passe. »*

### Accès à l'information en anglais

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- *L'attente est longue à Info-Santé pour le service en anglais. En général, les participants font appel à un agent de liaison du CASE, car ils sont dépassés par le système et ne savent pas très bien où s'adresser. Les formulaires n'existent pas en anglais, mais sont censés être fournis sur demande.*
- *« J'ai appelé Info-Santé et demandé le service en anglais, mais j'ai fini par raccrocher parce que l'attente était trop longue. »*
- *D'autres participants consultant le site Web et certains d'entre eux se renseignent auprès d'un pharmacien.*
- *Certains participants ont suggéré que le Québec crée un organigramme du système de santé, pour que les gens sachent où s'adresser et se renseigner.*
- *Plusieurs d'entre eux ont dit n'obtenir l'aide de personne. « Je n'ai aucune aide, je me débrouille avec le français que je connais. »*

## Effets sur la santé et le bien-être

Le débat du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de la famille ou d'un ami.

- *Les participants étaient unanimes à dire que ne pas avoir accès aux services en anglais peut avoir des répercussions sur leur santé. « L'absence de services en anglais a un impact. Certains services sont disponibles, d'autres non. »*
- *Selon les participants, il est important de recevoir le service en anglais, car les gens ont besoin de savoir ce qui se dit. « Si le patient ne comprend pas et si la personne qui l'accompagne doit interrompre la conversation, expliquer en anglais, puis reprendre le dialogue, c'est difficile. »*

## Changer le système

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *Les participants étaient unanimes à dire qu'il devrait y avoir des services en anglais pour tout. Il a également été suggéré d'avoir un plus grand nombre de professionnels qui parlent anglais, surtout en santé mentale.*
- *Les participants ont demandé que, même si le personnel ne parle pas anglais, qu'ils puissent au moins être traités avec respect.*
- *Tous sont convenus qu'il devrait y avoir un accès à un CLSC plus proche de chez eux, car certains ont dit qu'on leur avait refusé le service en anglais à Richmond et à Drummondville. Ils ont suggéré que, pour des actes simples tels que des prises de sang et des vaccinations, « on devrait pouvoir franchir les limites » (entre les territoires des CLSC).*
- *Il devrait y avoir plus de documents en anglais.*

## Résumé de commentaires

*La communauté d'expression anglaise de la Mauricie-Centre-du-Québec est très petite (1 %), et peu de services sont offerts en anglais. Ce qui fait une grosse différence, c'est quand les gens se sentent accueillis même si les services ne sont surtout offerts qu'en français.*

*Résultats des discussions pour Trois-Rivières – 17 avril 2019*

## Satisfaction quant aux services en anglais – Trois-Rivières

### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

### Aspect le plus satisfaisant

- *En général, l'insatisfaction quant aux services en anglais était plus grande dans la région de Trois-Rivières que dans le Centre-du-Québec. Il a été signalé que les services du CLSC pour les enfants sont bons, et que la prise de rendez-vous pour les vaccinations fonctionne bien.*
- *Les médecins parlent anglais mais l'expérience des soins de santé est difficile en général. Le personnel est parfois dur.*
- *Quant au 811, les réactions étaient à la fois positives et négatives. Certains ont dit que si l'on composait le service en anglais au téléphone, la réponse était excellente et en anglais. Toutefois, l'attente est plus longue.*

### Aspect le moins satisfaisant

- *Les participants ont signalé que les services ne sont généralement fournis qu'en français, et qu'il est difficile d'avoir quelqu'un qui parle anglais au téléphone, que c'est plus facile sur place.*
- *« Si vous dites quoi que ce soit en anglais, vous vous faites regarder de travers. Le personnel a une réaction négative. Vous avez vraiment l'impression que vous devriez parler français. »*
- *« C'est dans les services de première ligne que la personne est la plus vulnérable et c'est là que le ton est donné pour le déroulement de la suite. Le personnel de première ligne n'est généralement pas bilingue. »*
- *Les participants ont également signalé que la documentation est rarement disponible en anglais, et que le personnel ne sait pas qu'il a accès à l'information en anglais. Les hôpitaux ont des bénévoles pour aider les patients, mais ils ne parlent pas anglais. « Ils réagissent négativement si vous demandez des services en anglais. »*
- *Les participants ont dit que le personnel de première ligne ne se montrait pas très compréhensif face à votre détresse. L'un d'eux a raconté qu'un ambulancier avait dit à un patient que « ici, on parle français ».*
- *« Il n'y a pas beaucoup de sympathie, et on vous fait sentir comme un étranger. Même si vous parlez français, le personnel n'a pas beaucoup d'empathie. Piètre service en général. »*
- *« Dans une situation de vie ou de mort, vous êtes en mode panique, et c'est encore plus difficile quand vous ne pouvez pas obtenir le service en anglais. »*

## Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *La réponse des participants à cette question était mitigée; certains d'entre eux feront appel à des personnes bilingues qu'ils connaissent dans le service de santé, et attendront que cette personne soit disponible. D'autres feront appel à des amis ou à leur conjoint. D'autres ont dit que c'était trop difficile, et évitent donc de faire appel à autrui.*

- « Si vous demandez de parler à quelqu'un en anglais, la plupart des gens tenteront de vous satisfaire, mais la documentation existe rarement en anglais. Si vous le demandez, il faut parfois attendre longtemps pour la recevoir. »
- D'autres participants ont dit que la documentation existe, mais il faut la demander (ex.: le formulaire de règlement de plainte à l'amiable récemment créé). « La communauté d'expression anglaise se plaint rarement.
- Si je ne peux obtenir d'aide en anglais, j'évite tout simplement le système. Le personnel de première ligne ne fait preuve d'aucune empathie, je me sens comme un étranger. »

## Accès à l'information en anglais

On a posé les questions suivantes aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux offerts en anglais? Comment obtenez-vous l'information auprès des établissements de santé? »

- Les participants ont dit qu'en général, l'information sur la santé n'existe qu'en français. « L'information sur le site Web est en français. Même si l'on compose le numéro pour recevoir l'information en anglais, le personnel devra recourir à Google pour traduire les documents. Il n'existe aucune information publiée (en anglais). »
- Un participant a expliqué qu'un site Web en anglais pour l'information locale sur la santé était en cours d'élaboration, et que le CIUSSS leur renvoyait sans cesse la balle autrefois, mais que « maintenant, il y a plus d'ouverture et les choses bougent. »
- D'autres ont dit que la documentation est disponible, mais vous devez la demander. (ex.: formulaire de règlement à l'amiable d'une plainte). « La communauté anglaise doit lever le ton. »
- Un autre participant a dit que le service existe si vous le demandez, mais les gens ne savent pas ce qui existe, et il a ajouté que le Comité régional d'accès est en train de créer le Programme d'accès aux services en langue anglaise, et que le CASE n'a pas d'agent de liaison. Annie Lavigne, la répondante du CIUSSSMCQ, est un point de référence pour le service en anglais. Le CIUSSSMCQ s'efforce davantage d'améliorer les services. Il offre maintenant des cours d'anglais à son personnel.
- Une personne a dit qu'un agent de liaison est mieux que rien, mais qu'il y a des limites à ce qu'une seule personne peut faire.
- Un dernier commentaire avait trait à une brochure pour les mères qui viennent d'accoucher qui était maintenant disponible en anglais.

## Effets sur la santé et le bien-être

Le débat du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de la famille ou d'un ami.

- Selon l'ensemble des participants, l'absence de services en anglais peut avoir des répercussions sur leur santé.
- « Oui, parce que vous êtes moins porté à demander, et vous allez vous contenter d'attendre parce que c'est moins difficile. »

- *D'autres participants ont dit ne pas se sentir bienvenus dans le système, et ils essaient donc de l'éviter. « Le CIUSSS n'est pas axé sur les services, et le personnel est parfois très dur. »*
- *Les participants ont dit que vous avez moins de chances de recevoir le service si vous insistez pour l'avoir en anglais. « Parfois, vous attendez tout simplement que ça passe » (comme pour un enfant malade).*
- *« L'absence de services en anglais a un impact. Certains services sont disponibles, d'autres non. »*

## **Changer le système**

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *Plusieurs suggestions ont été faites sur l'attitude du personnel dans le système de santé, et sur la façon dont il faut que ça change. « Nous devrions être acceptés quand nous parlons anglais. »*
- *« Ce serait bien d'être reconnu en anglais. Être accueilli par un Hello/Bonjour ».*
- *« Peut-être pas être accueilli dans les deux langues, mais au moins un peu plus de sensibilité. Un plus grand respect pour les étrangers. »*
- *Certains participants ont dit qu'il devrait y avoir plus de travailleurs de première ligne bilingues. « Il devrait y avoir des personnes bilingues pour vous accueillir, et il faudrait offrir des mesures d'incitation pour le bilinguisme. »*
- *Il devrait y avoir un système de case à cocher pour indiquer la langue de préférence.*
- *Les participants ont dit que plus d'information en anglais, que ce soit de la documentation ou des sessions d'information, serait apprécié. « J'aimerais que les réunions sur les groupes d'étude soient plus fréquentes pour que l'information soit plus à jour. »*
- *La discussion s'est poursuivie sur le rôle des organismes communautaires pour favoriser les services en anglais. Il a été mentionné que de nombreux groupes officiels ne sont plus présents, et qu'il y a de moins en moins de rencontres informelles. Il a également été mentionné que le CASE est un nouvel organisme communautaire qui est censé jouer ce rôle, mais les gens devraient également connaître leurs droits. « La communauté doit se porter volontaire. Elle doit se mobiliser et tenter de faire des choses pour elle-même. »  
« Ce serait bien d'avoir un agent de liaison, quelqu'un qui frapperait aux portes et mettrait l'épaule à la roue. »*
- *Le représentant de l'école secondaire a dit que l'école voulait prendre une orientation plus communautaire et commencer à nouer plus de liens avec la communauté, pour être plus ouverte à devenir un point de rencontre.*

## **Résumé de commentaires**

*En Mauricie, la communauté d'expression anglaise représente 1,2 % de la population, avec très peu de services offerts en anglais. Toutefois, le directeur général par intérim se montre disposé à améliorer l'accessibilité. Plusieurs personnes ont dit faire face à des attitudes négatives de la part des travailleurs de première ligne francophones dans les soins de santé et les services sociaux, surtout pour ce qui concerne « le regard » lorsqu'on s'adresse à eux en anglais. « Nous voulons être reconnus, accueillis, avec plus de sensibilité et moins de résistance ».*

## Îles-de-la-Madeleine

### Satisfaction quant aux services en anglais

#### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

#### Aspect le plus satisfaisant

- *Les répondants ont dit que la plupart des médecins s'adressent à leurs patients en anglais. « La plupart des médecins parlent anglais. Sauf mon médecin de famille. Puis, elle a quitté l'île. Je n'ai plus de médecin. »*
- *D'après un répondant, le personnel de l'urgence semble toujours bien réussir à nous parler en anglais, sauf quelques infirmiers, et les commentaires sur le CLSC étaient généralement favorables, comme quoi il donne des services en anglais.*

#### Aspect le moins satisfaisant

- *Un participant a raconté que les secrétaires des médecins et des spécialistes « ne parlent pas anglais à moins d'être anglophones ».*

### Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *En général, les répondants ont dit qu'ils demandaient une certaine forme d'aide pour communiquer en anglais dans le système de santé. « Je parle assez pour prendre des rendez-vous. Je cherche des mots dans le dictionnaire ou je demande aux membres de ma famille qui sont bilingues de m'aider. » « Je n'aide pas les autres, mais je ne peux pas prendre de rendez-vous pour moi-même, donc je demande généralement à un de mes amis (bilingue) d'appeler à ma place ou de m'accompagner à mes rendez-vous. »*
- *Un couple a répondu qu'il n'avait pas besoin d'aide pour communiquer.*

### Accès à l'information en anglais

On a posé la question suivante aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de vous adresser quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux en anglais? Comment obtenez-vous cette information auprès des établissements de santé? »

- *Il y a eu des commentaires enregistrés.*

## Effets sur la santé et le bien-être

Le débat du groupe d'étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l'impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d'un membre de la famille ou d'un ami.

- *En général, les répondants ont dit que recevoir des services en anglais était important pour leur santé et leur bien-être. « Quand vous appelez, le 911 vous passe une personne d'expression anglaise. »*
- *« Le manque de service en anglais au cabinet de mon médecin fait en sorte que je n'ai pu obtenir un rendez-vous, ou que je n'ai pas été pris au sérieux pendant six mois pour un problème de poumon dont je souffre maintenant. »*
- *« J'ai décidé d'accoucher à l'Île-du-Prince-Édouard pour mon premier enfant, parce que je n'avais pas confiance dans la capacité du personnel de l'hôpital de communiquer avec moi en anglais. »*

## Changer le système

On a demandé aux participants du groupe de travail s'ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *Le principal changement suggéré était d'avoir accès aux services en anglais ailleurs au Québec (là où l'anglais est plus disponible), ou même de pouvoir être envoyé chez des spécialistes à l'Île-du-Prince-Édouard si le service en anglais n'existe pas aux Îles-de-la-Madeleine.*
- *Une autre suggestion était que tout le personnel des soins de santé soit bilingue.*

*Résultats de l'enquête pour le Bas Saint-Laurent – 31 mai 2019*

## Bas Saint-Laurent

### Satisfaction quant aux services en anglais

#### L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais dans votre région

On a demandé aux participants du groupe d'étude si, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits des soins de santé et des services sociaux dans leur région, surtout quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais.

### Aspect le plus satisfaisant

- *En général, les répondants ont dit que la plupart des professionnels de la médecine (médecins et spécialistes) parlent anglais. Il a également été mentionné que les programmes de vaccination existent en anglais, et que les infirmiers, ainsi que le personnel junior et jeune parlent anglais.*

### Aspect le moins satisfaisant

- *L'aspect qui suscite le plus d'insatisfaction quant aux services en anglais est le premier point de contact, que ce soit avec l'administration ou à l'accueil. Il s'agissait des services téléphoniques, des réceptionnistes et des infirmiers à la clinique. « Dans la plupart des cas, nous devons demander que la conversation se fasse en anglais. Il est TRÈS rare que quelqu'un vienne nous parler. »*
- *Une autre source d'insatisfaction était les professionnels de la santé mentale. « Il s'est avéré très difficile de trouver un travailleur social qui parle anglais et qui soit disponible. »*
- *D'autres commentaires avaient trait au manque de formulaires disponibles en anglais.*
- *« Le seul professionnel de la santé d'expression anglaise que j'aie rencontré à Rimouski était un chirurgien, et j'avais l'impression qu'il acceptait à contrecœur de comprendre, sans toutefois parler anglais, à cause de l'aspect sensible de ce problème. Je dirais que la communication en matière de santé devrait être une priorité première, surtout dans les deux langues fédérales, peu importe la province où vous vivez. »*
- *« Comprendre la terminologie médicale ou technique, comprendre clairement quelles mesures je dois prendre après avoir vu le professionnel de la santé (ou bien les mesures que je dois prendre seul chez moi, ou celles que je dois prendre pour avoir accès à d'autres services de santé de suivi) ».*

## Soutien à la communication

On a demandé aux participants du groupe d'étude s'ils avaient besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé et des services sociaux et, le cas échéant, qui était susceptible de les aider.

- *Les répondants ont dit qu'ils comptaient généralement sur leur conjoint (si bilingue) ou sur le personnel pour trouver quelqu'un dans l'édifice pour traduire.*
- *« J'ai parfois réussi à faire faire des prises de sang, etc., sans aide. Pour mon premier rendez-vous à une clinique externe, ma femme qui parle français assez couramment était avec moi, comme je l'ai déjà dit. À mon rendez-vous suivant au cours de l'été, je compte me débrouiller seul. »*

## Accès à l'information en anglais

On a posé la question suivante aux participants du groupe d'étude: « À qui êtes-vous le plus susceptible de vous adresser quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux en anglais? Comment obtenez-vous cette information auprès des établissements de santé? »

- *Plusieurs répondants ont signalé qu’Héritage Saint-Laurent offre un soutien aux services d’information.*
- *D’autres consultent des sites web, téléphonent ou se rendent à la réception.*
- *Une personne a dit: « J’ai pour ainsi dire abandonné tout espoir. »*
- *« Je compte surtout sur un petit réseau de connaissances expérimentées. J’ai réussi à téléphoner au CLSC une fois et un infirmier d’expression anglaise m’a rappelé mais, par la suite, je n’ai reçu aucune réponse à deux reprises. »*

## **Effets sur la santé et le bien-être**

Le débat du groupe d’étude consistait entre autres à vérifier si les participants avaient l’impression que leurs besoins de services en anglais se répercutaient sur leur santé et leur bien-être, ou sur la santé d’un membre de la famille ou d’un ami.

- *Les répondants ont expliqué que le plus gros obstacle à l’obtention d’un service en anglais était de comprendre le besoin. Ils ont ajouté que la peur de ne pas être compris est source de stress.*
- *« Oui. Je n’arrive pas à obtenir de services de répit en anglais pour ma mère. Le responsable de ces services ne parle pas anglais! »*
- *« J’hésite à demander de l’aide, parce qu’il est difficile d’obtenir des services en anglais et je n’irai que si j’en ai vraiment besoin. En outre, le seul psychologue qui parle anglais, son cabinet est à plus d’une heure de chez moi, et il est donc difficile d’aller régulièrement à des rendez-vous. »*
- *« Honnêtement, je m’inquiète moins de l’accès à des services de santé en anglais que de la rareté évidente de ces services. Dans la plupart des villes de l’Ontario, de quelque taille que ce soit, les cliniques sans rendez-vous existent pour des cas non urgents concernant des personnes qui n’ont pas de médecin de famille. Ici, il n’existe rien de semblable et, bien sûr, je suis toujours sur la liste des "patients orphelins" ».*

## **Changer le système**

On a demandé aux participants du groupe de travail s’ils avaient le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans leur région, quels changements ils aimeraient constater.

- *En général, les patients ont demandé un accès plus facile et plus répandu aux services en anglais, notamment pour ce qui concerne le personnel, pour la documentation en anglais, et un plus grand nombre de professionnels d’expression anglaise dans la région, ainsi que de l’affichage en anglais.*
- *« Les travailleurs de première ligne devraient pouvoir au moins s’adresser à moi en anglais et m’orienter dans la bonne direction sans paniquer. »*
- *« Les brochures devraient exister en anglais. Le personnel m’a dit que le CLSC et l’hôpital ne commandent pas de formulaires, parce qu’ils doivent les commander par lots de 100, et que 100 (en anglais), c’est trop. »*
- *« Je ne crois pas avoir assez d’expérience pour pouvoir suggérer quoi que ce soit ici. Mais encore une fois, je préférerais avoir un accès plus rapide à un médecin francophone que d’interminables délais d’attente pour un médecin qui parle anglais. »*

## Table des matières – Figures et annexes concernant les groupes d'étude

<b>Services d'un médecin dans une clinique ou un cabinet privé.....</b>	<b>1</b>
Services fournis.....	1
Services reçus en anglais.....	2
Services offerts en anglais.....	3
Importance du service en anglais.....	4
<b>CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line.....</b>	<b>5</b>
Services fournis.....	5
Services reçus en anglais.....	6
Services offerts en anglais.....	7
Importance des services en anglais.....	8
Emploi de l'anglais par le réceptionniste.....	9
Emploi de l'anglais par un professionnel.....	11
Important que le professionnel se soit exprimé en anglais.....	12
<b>Info-Santé ou Info-Social.....</b>	<b>13</b>
Recours aux services.....	13
Services reçus en anglais.....	14
Services actifs offerts en anglais.....	15
Importance des services en anglais.....	16
<b>Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe 1.....</b>	<b>17</b>
Services fournis.....	17
Services reçus en anglais.....	18
Services actifs offerts en anglais.....	19
Importance des services en anglais.....	20
<b>Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe 2.....</b>	<b>21</b>
Emploi de l'anglais par le personnel de l'admission.....	21
Documentation en anglais.....	22

Capacité de naviguer facilement.....	23
Emploi de l’anglais par un médecin ou un professionnel de la santé.....	24
Important que le médecin ou un professionnel de la santé se soit exprimé en anglais.....	25
<b>Séjour d’une nuit à l’hôpital.....</b>	<b>26</b>
Service fourni.....	26
Services reçus en anglais.....	27
Services actifs offerts en anglais .....	28
Importance des services en anglais.....	29
Emploi de l’anglais par le personnel de l’admission de l’hôpital .....	30
Formulaires d’admission en anglais .....	31
Capacité de naviguer facilement.....	32
Formulaires de consentement en anglais.....	33
Documentation en anglais (autre que formulaires de consentement).....	34
Emploi de l’anglais par le personnel infirmier .....	35
Emploi de l’anglais par les médecins.....	36
Emploi de l’anglais par les techniciens médicaux .....	37
Instructions pré-intervention ou post-intervention en anglais .....	38
Offre de services de traduction.....	39
Instructions de congé en anglais.....	40
<b>Services de santé mentale .....</b>	<b>41</b>
Services fournis.....	41
Prestataire de services.....	42
<b>Script pour le groupe d’étude du CHSSN .....</b>	<b>43</b>
Questionnaire.....	43
<b>Discussion de groupe animée.....</b>	<b>46</b>
<b>Formulaire de consentement pour le groupe d’étude du CHSSN .....</b>	<b>1</b>
Formulaire de consentement pour le groupe d’étude .....	1
Fiche démographique des participants du groupe d’étude du CHSSN .....	2

### 3 Figures et annexes concernant les groupes d'étude

#### Services d'un médecin dans une clinique ou un cabinet privé

##### Services fournis

Services fournis Médecin dans une clinique ou un cabinet privé				
Lieu	1 oui, pour moi- même	2 oui, pour quelqu'un d'autre	3 oui, pour moi- même et pour quelqu'un d'autre	4 non
Bagotville (n=7)	57,1 %	42,9 %	0,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=11)	54,5 %	9,1 %	9,1 %	27,3 %
Bas St-Laurent (n=22)	54,5 %	9,1 %	18,2 %	18,2 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	50,0 %	0,0 %	50,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=16)	56,3 %	12,5 %	25,0 %	6,3 %
Sept-Îles (n=26)	30,8 %	11,5 %	23,1 %	34,6 %
Durham-Sud (n=13)	38,5 %	0,0 %	30,8 %	30,8 %
Rivière-Saint-Paul (n=14)	35,7 %	7,1 %	21,4 %	35,7 %
Thetford Mines (n=8)	62,5 %	12,5 %	25,0 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=13)	30,8 %	15,4 %	7,7 %	46,2 %
Total (n=136)	44,9 %	11,0 %	20,6 %	23,5 %

*Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.  
Q1. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider  
quelqu'un, aux services d'un médecin dans une clinique ou un cabinet privé?*

## Services reçus en anglais

Services reçus en anglais Médecin dans une clinique ou un cabinet privé		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=7)	71,4 %	28,6 %
Baie Comeau (n=9)	44,4 %	55,6 %
Bas St-Laurent (n=16)	50,0 %	50,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=15)	53,3 %	46,7 %
Sept-Îles (n=25)	92,0 %	8,0 %
Durham-Sud (n=10)	80,0 %	20,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=9)	100,0 %	0,0 %
Thetford Mines (n=8)	50,0 %	50,0 %
Trois-Rivières (n=8)	12,5 %	87,5 %
Total général (n=113)	67,3 %	32,7 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q1a. Le médecin que vous avez consulté dans une clinique ou un cabinet privé vous a-t-il fourni des services en anglais?</p>		

## Services offerts en anglais

Services offerts en anglais Médecin dans une clinique ou un cabinet privé			
Lieu	1 offert	2 demandé	3 ne me souviens pas
Bagotville (n=5)	40,0 %	60,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=4)	25,0 %	75,0 %	0,0 %
Bas St-Laurent (n=9)	33,3 %	66,7 %	0,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	50,0 %	33,3 %	16,7 %
Rouyn-Noranda (n=10)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Sept-Îles (n=21)	71,4 %	19,0 %	9,5 %
Durham-Sud (n=8)	75,0 %	25,0 %	0,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	87,5 %	12,5 %	0,0 %
Thetford Mines (n=5)	60,0 %	40,0 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=2)	100,0 %	0,0 %	0,0 %
Total général (n=78)	60,3 %	35,9 %	3,8 %
<p><i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q1b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidiez avez-vous dû demander des services en anglais lorsque vous avez consulté le médecin dans une clinique ou un cabinet privé?</i></p>			

## Importance du service en anglais

Importance du service en anglais Médecin dans une clinique ou un cabinet privé		
Lieu	1 il était très important de recevoir le service en anglais	2 le service en français était acceptable
Bagotville (n=7)	57,1 %	42,9 %
Baie Comeau (n=10)	30,0 %	70,0 %
Bas St-Laurent (n=20)	55,0 %	45,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=15)	73,3 %	26,7 %
Sept-Îles (n=23)	91,3 %	8,7 %
Durham-Sud (n=9)	88,9 %	11,1 %
Rivière-Saint-Paul (n=13)	84,6 %	15,4 %
Thetford Mines (n=8)	75,0 %	25,0 %
Trois-Rivières (n=9)	11,1 %	88,9 %
Total général (n=120)	68,3 %	31,7 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q1c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était très important de recevoir le service en anglais, ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>		

## CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line

### Services fournis

Services fournis CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line				
Lieu	1 oui, pour moi-même	2 oui, pour quelqu'un d'autre	3 oui, pour moi-même et pour quelqu'un d'autre	4 non
Bagotville (n=7)	0,0 %	42,9 %	0,0 %	57,1 %
Baie Comeau (n=11)	18,2 %	0,0 %	9,1 %	72,7 %
Bas St-Laurent (n=22)	36,4 %	22,7 %	9,1 %	31,8 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	50,0 %	50,0 %	0,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=16)	37,5 %	18,8 %	18,8 %	25,0 %
Sept-Îles (n=20)	20,0 %	5,0 %	15,0 %	60,0 %
Durham-Sud (n=13)	38,5 %	0,0 %	30,8 %	30,8 %
Rivière-Saint-Paul (n=15)	40,0 %	6,7 %	40,0 %	13,3 %
Thetford Mines (n=8)	25,0 %	0,0 %	12,5 %	62,5 %
Trois-Rivières (n=13)	7,7 %	15,4 %	30,8 %	46,2 %
Total (n=131)	28,2 %	13,7 %	18,3 %	39,7 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. Q2. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'un CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line?</i>				

## Services reçus en anglais

Services reçus en anglais CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line		
Lieu	1 oui	non
Bagotville (n=3)	33,3 %	66,7 %
Baie Comeau (n=4)	25,0 %	75,0 %
Bas St-Laurent (n=15)	26,7 %	73,3 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	66,7 %	33,3 %
Rouyn-Noranda (n=11)	36,4 %	63,6 %
Sept-Îles (n=12)	66,7 %	33,3 %
Durham-Sud (n=9)	55,6 %	44,4 %
Rivière-Saint-Paul (n=13)	100,0 %	0,0 %
Thetford Mines (n=3)	66,7 %	33,3 %
Trois-Rivières (n=7)	28,6 %	71,4 %
Total général (n=83)	53,0 %	47,0 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q2a. Avez-vous reçu des services en anglais quand vous avez fait appel au CLSC (autre qu'Info Santé ou Health Line)?</i>		

## Services offerts en anglais

Services offerts en anglais CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line			
Lieu	1 offert	2 demandé	3 ne me souviens pas
Bagotville (n=2)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=2)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Bas St-Laurent (n=10)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	80,0 %	20,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=10)	40,0 %	60,0 %	0,0 %
Sept-Îles (n=7)	71,4 %	28,6 %	0,0 %
Durham-Sud (n=6)	33,3 %	50,0 %	16,7 %
Rivière-Saint-Paul (n=12)	100,0 %	0,0 %	0,0 %
Thetford Mines (n=3)	33,3 %	66,7 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=3)	0,0 %	100,0 %	0,0 %
Total général (n=60)	58,3 %	40,0 %	1,7 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q2b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidez avez-vous dû demander des services en anglais lorsque vous avez fait appel au CLSC (autre qu'Info-Santé ou Health Line)?</p>			

## Importance des services en anglais

Importance des services en anglais CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line		
Lieu	1 il était très important de recevoir le service en anglais	2 le service en français était acceptable
Bagotville (n=4)	50,0 %	50,0 %
Baie Comeau (n=6)	33,3 %	66,7 %
Bas St-Laurent (n=18)	50,0 %	50,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	83,3 %	16,7 %
Rouyn-Noranda (n=11)	81,8 %	18,2 %
Sept-Îles (n=13)	84,6 %	15,4 %
Durham-Sud (n=9)	77,8 %	22,2 %
Rivière-Saint-Paul (n=14)	85,7 %	14,3 %
Thetford Mines (n=4)	75,0 %	25,0 %
Trois-Rivières (n=9)	55,6 %	44,4 %
Total général (n=94)	69,1 %	30,9 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q2c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était très important de recevoir le service en anglais, ou était-il été acceptable de le recevoir en français?</p>		

## Emploi de l'anglais par le réceptionniste

Emploi de l'anglais par le réceptionniste CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line		
Lieu	1 oui	2 no
Bagotville (n=2)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=7)	14,3 %	85,7 %
Bas St-Laurent (n=15)	6,7 %	93,3 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	50,0 %	50,0 %
Rouyn-Noranda (n=11)	27,3 %	72,7 %
Sept-Îles (n=9)	55,6 %	44,4 %
Durham-Sud (n=9)	44,4 %	55,6 %
Rivière-Saint-Paul (n=13)	92,3 %	7,7 %
Thetford Mines (n=4)	0,0 %	100,0 %
Trois-Rivières (n=8)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=84)	34,5 %	65,5 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q2d. Lors de votre expérience au CLSC, le réceptionniste vous a-t-il parlé anglais?</i>		

<b>Documentation en anglais CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line</b>		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=2)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=5)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=16)	18,8 %	81,3 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	20,0 %	80,0 %
Rouyn-Noranda (n=9)	22,2 %	77,8 %
Sept-Îles (n=9)	77,8 %	22,2 %
Durham-Sud (n=8)	0,0 %	100,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=12)	75,0 %	25,0 %
Thetford Mines (n=4)	0,0 %	100,0 %
Trois-Rivières (n=8)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=78)	28,2 %	71,8 %
<p><i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</i></p> <p><i>q2e. Lors de votre expérience au CLSC, les formulaires d'information, ou les formulaires vous demandant de fournir des renseignements sur votre état de santé étaient-ils en anglais?</i></p>		

## Emploi de l'anglais par un professionnel

Emploi de l'anglais par un professionnel CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	100,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=5)	40,0 %	60,0 %
Bas St-Laurent (n=13)	53,8 %	46,2 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	66,7 %	33,3 %
Rouyn-Noranda (n=12)	8,3 %	91,7 %
Sept-Îles (n=8)	87,5 %	12,5 %
Durham-Sud (n=9)	77,8 %	22,2 %
Rivière-Saint-Paul (n=13)	92,3 %	7,7 %
Thetford Mines (n=4)	50,0 %	50,0 %
Trois-Rivières (n=8)	12,5 %	87,5 %
Total général (n=81)	56,8 %	43,2 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q2f. Lors de votre expérience au CLSC, le professionnel de la santé ou des services sociaux vous a-t-il parlé anglais pendant votre rendez-vous?</p>		

### Important que le professionnel se soit exprimé en anglais

Important que le professionnel se soit exprimé en anglais CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	66,7 %	33,3 %
Baie Comeau (n=4)	50,0 %	50,0 %
Bas St-Laurent (n=13)	84,6 %	15,4 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	83,3 %	16,7 %
Rouyn-Noranda (n=9)	66,7 %	33,3 %
Sept-Îles (n=10)	80,0 %	20,0 %
Durham-Sud (n=9)	77,8 %	22,2 %
Rivière-Saint-Paul (n=13)	92,3 %	7,7 %
Thetford Mines (n=4)	100,0 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=8)	50,0 %	50,0 %
Total général (n=79)	77,2 %	22,8 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q2g. Lors de votre expérience au CLSC, était-il important que votre professionnel de la santé et des services sociaux vous parle anglais pendant votre rendez-vous?</p>		

## Info-Santé ou Info-Social

### Recours aux services

Recours aux services Info-Santé ou Info-Social				
Lieu	1 oui, pour moi-même	2 oui, pour quelqu'un d'autre	3 oui, pour moi- même et pour quelqu'un d'autre	4 non
Bagotville (n=7)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=8)	37,5 %	0,0 %	0,0 %	62,5 %
Bas St-Laurent (n=22)	9,1 %	27,3 %	4,5 %	59,1 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Rouyn-Noranda (n=16)	25,0 %	6,3 %	0,0 %	68,8 %
Sept-Îles (n=16)	12,5 %	12,5 %	6,3 %	68,8 %
Durham-Sud (n=13)	23,1 %	0,0 %	7,7 %	69,2 %
Rivière-Saint-Paul (n=13)	0,0 %	7,7 %	7,7 %	84,6 %
Thetford Mines (n=8)	25,0 %	0,0 %	0,0 %	75,0 %
Trois-Rivières (n=13)	15,4 %	15,4 %	15,4 %	53,8 %
Total (n=122)	14,8 %	9,8 %	4,9 %	70,5 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. Q3. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'Info-Santé ou d'Info-Social?</i>				

## Services reçus en anglais

Services reçus en anglais Info-Santé ou Info-Social		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=1)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=6)	16,7 %	83,3 %
Bas St-Laurent (n=9)	33,3 %	66,7 %
Rouyn-Noranda (n=5)	40,0 %	60,0 %
Sept-Îles (n=10)	40,0 %	60,0 %
Durham-Sud (n=5)	20,0 %	80,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=2)	50,0 %	50,0 %
Thetford Mines (n=2)	50,0 %	50,0 %
Trois-Rivières (n=7)	71,4 %	28,6 %
Total général (n=47)	38,3 %	61,7 %
<p><i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</i></p> <p><i>q3a. La personne à qui vous avez parlé à Info-Santé ou Info-Social vous a-t-elle fourni des services en anglais?</i></p>		

## Services actifs offerts en anglais

Services actifs offerts en anglais Info-Santé ou Info-Social			
Lieu	1 offert	2 demandé	3 ne me souviens pas
Baie Comeau (n=2)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Bas St-Laurent (n=6)	16,7 %	50,0 %	33,3 %
Rouyn-Noranda (n=3)	66,7 %	33,3 %	0,0 %
Sept-Îles (n=7)	57,1 %	28,6 %	14,3 %
Durham-Sud (n=3)	0,0 %	100,0 %	0,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=3)	66,7 %	33,3 %	0,0 %
Thetford Mines (n=2)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=6)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Total général (n=32)	43,8 %	46,9 %	9,4 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q3b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidiez avez-vous dû demander des services en anglais lorsque vous avez parlé à la personne d'Info-Santé ou d'Info-Social?</p>			

## Importance des services en anglais

Importance des services en anglais Info-Santé ou Info-Social		
Lieu	1 il était très important de recevoir le service en anglais	2 le service en français était acceptable
Bagotville (n=1)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=7)	57,1 %	42,9 %
Bas St-Laurent (n=11)	63,6 %	36,4 %
Îles-de-la-Madeleine (n=1)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	60,0 %	40,0 %
Sept-Îles (n=13)	84,6 %	15,4 %
Durham-Sud (n=5)	80,0 %	20,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=3)	66,7 %	33,3 %
Thetford Mines (n=5)	60,0 %	40,0 %
Trois-Rivières (n=5)	80,0 %	20,0 %
Total général (n=56)	69,6 %	30,4 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q3c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était très important de recevoir le service en anglais, ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>		

## Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe 1

### Services fournis

Services fournis Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe				
Lieu	1 oui, pour moi-même	2 oui, pour quelqu'un d'autre	3 oui, pour moi-même et pour quelqu'un d'autre	4 non
Bagotville (n=7)	28,6 %	14,3 %	0,0 %	57,1 %
Baie Comeau (n=10)	20,0 %	10,0 %	0,0 %	70,0 %
Bas St-Laurent (n=21)	42,9 %	14,3 %	14,3 %	28,6 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	40,0 %	20,0 %	40,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=16)	37,5 %	25,0 %	12,5 %	25,0 %
Sept-Îles (n=22)	22,7 %	27,3 %	4,5 %	45,5 %
Durham-Sud (n=12)	16,7 %	16,7 %	16,7 %	50,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=13)	7,7 %	23,1 %	46,2 %	23,1 %
Thetford Mines (n=8)	37,5 %	50,0 %	12,5 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=12)	25,0 %	16,7 %	8,3 %	50,0 %
Total (n=126)	27,8 %	21,4 %	14,3 %	36,5 %

*Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. Q4. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'une salle d'urgence à l'hôpital ou d'une clinique externe?*

## Services reçus en anglais

Services reçus en anglais Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	66,7 %	33,3 %
Baie Comeau (n=7)	14,3 %	85,7 %
Bas St-Laurent (n=16)	31,3 %	68,8 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	80,0 %	20,0 %
Rouyn-Noranda (n=12)	33,3 %	66,7 %
Sept-Îles (n=19)	63,2 %	36,8 %
Durham-Sud (n=6)	33,3 %	66,7 %
Rivière-Saint-Paul (n=10)	80,0 %	20,0 %
Thetford Mines (n=8)	37,5 %	62,5 %
Trois-Rivières (n=5)	20,0 %	80,0 %
Total général (n=91)	46,2 %	53,8 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q4a. Avez-vous reçu des services en anglais à la salle d'urgence de l'hôpital ou à la clinique externe?</i>		

## Services actifs offerts en anglais

Services actifs offerts en anglais Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe			
Lieu	1 offert	2 demandé	3 ne me souviens pas
Bagotville (n=2)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=4)	0,0 %	75,0 %	25,0 %
Bas St-Laurent (n=11)	27,3 %	54,5 %	18,2 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	40,0 %	40,0 %	20,0 %
Rouyn-Noranda (n=6)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Sept-Îles (n=14)	42,9 %	42,9 %	14,3 %
Durham-Sud (n=5)	0,0 %	80,0 %	20,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=10)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Thetford Mines (n=6)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=4)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Total général (n=67)	37,3 %	52,2 %	10,4 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q4b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidez avez-vous dû demander des services en anglais à la salle d'urgence de l'hôpital ou dans une clinique externe?</p>			

## Importance des services en anglais

Importance des services en anglais Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe		
Lieu	1 il était très important de recevoir le service en anglais	2 le service en français était acceptable
Bagotville (n=3)	33,3 %	66,7 %
Baie Comeau (n=7)	57,1 %	42,9 %
Bas St-Laurent (n=18)	66,7 %	33,3 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=12)	83,3 %	16,7 %
Sept-Îles (n=18)	88,9 %	11,1 %
Durham-Sud (n=6)	83,3 %	16,7 %
Rivière-Saint-Paul (n=12)	91,7 %	8,3 %
Thetford Mines (n=8)	87,5 %	12,5 %
Trois-Rivières (n=7)	57,1 %	42,9 %
Total général (n=96)	78,1 %	21,9 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.            q4c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était très important de recevoir le service en anglais ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>		

## Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe 2

### Emploi de l'anglais par le personnel de l'admission

Emploi de l'anglais par le personnel de l'admission Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=4)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=8)	12,5 %	87,5 %
Bas St-Laurent (n=17)	17,6 %	82,4 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	60,0 %	40,0 %
Rouyn-Noranda (n=15)	26,7 %	73,3 %
Sept-Îles (n=22)	59,1 %	40,9 %
Durham-Sud (n=8)	37,5 %	62,5 %
Rivière-Saint-Paul (n=9)	55,6 %	44,4 %
Thetford Mines (n=8)	0,0 %	100,0 %
Trois-Rivières (n=7)	0,0 %	100,0 %
Total (n=103)	31,1 %	68,9 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. Q5. Lors de votre expérience à la salle d'urgence ou dans une clinique externe, le personnel de l'admission vous a-t-il parlé anglais?</i>		

## Documentation en anglais

Documentation en anglais Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=4)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=8)	12,5 %	87,5 %
Bas St-Laurent (n=14)	7,1 %	92,9 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	75,0 %	25,0 %
Rouyn-Noranda (n=9)	11,1 %	88,9 %
Sept-Îles (n=19)	47,4 %	52,6 %
Durham-Sud (n=7)	0,0 %	100,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	50,0 %	50,0 %
Thetford Mines (n=8)	25,0 %	75,0 %
Trois-Rivières (n=7)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=88)	23,9 %	76,1 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q5a. Lors de votre expérience à la salle d'urgence de l'hôpital ou dans une clinique externe, les formulaires d'information, ou les formulaires vous demandant de fournir des renseignements sur votre état de santé vous ont-ils été remis en anglais?</p>		

## Capacité de naviguer facilement

Capacité de naviguer facilement Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=5)	100,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=7)	100,0 %	0,0 %
Bas St-Laurent (n=16)	68,8 %	31,3 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=14)	85,7 %	14,3 %
Sept-Îles (n=20)	65,0 %	35,0 %
Durham-Sud (n=8)	62,5 %	37,5 %
Rivière-Saint-Paul (n=9)	77,8 %	22,2 %
Thetford Mines (n=8)	100,0 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=8)	50,0 %	50,0 %
Total général (n=99)	76,8 %	23,2 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>q5b. Lors de votre expérience à la salle d'urgence ou à la clinique externe, avez-vous réussi à naviguer facilement autour de l'urgence ou de la clinique externe?</p>		

## Emploi de l'anglais par un médecin ou un professionnel de la santé

Emploi de l'anglais par un médecin ou un professionnel de la santé Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=4)	25,0 %	75,0 %
Baie Comeau (n=8)	62,5 %	37,5 %
Bas St-Laurent (n=16)	50,0 %	50,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=14)	64,3 %	35,7 %
Sept-Îles (n=20)	90,0 %	10,0 %
Durham-Sud (n=9)	66,7 %	33,3 %
Rivière-Saint-Paul (n=9)	88,9 %	11,1 %
Thetford Mines (n=8)	62,5 %	37,5 %
Trois-Rivières (n=6)	50,0 %	50,0 %
Total général (n=99)	68,7 %	31,3 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q5d. Lors de votre expérience à la salle d'urgence ou à la clinique externe, votre médecin ou le professionnel de la santé vous a-t-il parlé anglais?</i>		

### Important que le médecin ou un professionnel de la santé se soit exprimé en anglais

Important que le médecin ou un professionnel de la santé se soit exprimé en anglais Salle d'urgence à l'hôpital ou clinique externe		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=2)	100,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=9)	55,6 %	44,4 %
Bas St-Laurent (n=16)	81,3 %	18,8 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=12)	83,3 %	16,7 %
Sept-Îles (n=21)	95,2 %	4,8 %
Durham-Sud (n=10)	70,0 %	30,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=9)	100,0 %	0,0 %
Thetford Mines (n=8)	87,5 %	12,5 %
Trois-Rivières (n=7)	71,4 %	28,6 %
Total général (n=99)	83,8 %	16,2 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q5e. Était-il important pour votre compréhension que le professionnel de la santé vous parle anglais pendant votre consultation à la salle d'urgence ou à la clinique externe?</i>		

## Séjour d'une nuit à l'hôpital

### Service fourni

Service fourni Séjour d'une nuit à l'hôpital				
Lieu	1 oui, pour moi-même	2 oui, pour quelqu'un d'autre	3 oui, pour moi-même et pour quelqu'un d'autre	4 non
Bagotville (n=7)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=9)	0,0 %	11,1 %	0,0 %	88,9 %
Bas St-Laurent (n=19)	15,8 %	21,1 %	0,0 %	63,2 %
Îles-de-la-Madeleine (n=6)	33,3 %	33,3 %	0,0 %	33,3 %
Rouyn-Noranda (n=16)	6,3 %	25,0 %	0,0 %	68,8 %
Sept-Îles (n=21)	23,8 %	28,6 %	9,5 %	38,1 %
Durham-Sud (n=12)	8,3 %	16,7 %	8,3 %	66,7 %
Rivière-Saint-Paul (n=11)	0,0 %	36,4 %	9,1 %	54,5 %
Thetford Mines (n=8)	0,0 %	12,5 %	0,0 %	87,5 %
Trois-Rivières (n=12)	25,0 %	16,7 %	0,0 %	58,3 %
Total général (n=121)	12,4 %	21,5 %	3,3 %	62,8 %

*Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.  
Q6. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, à un service hospitalier nécessitant un séjour d'au moins une nuit?*

## Services reçus en anglais

Services reçus en anglais Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Baie Comeau (n=2)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	25,0 %	75,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=3)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	40,0 %	60,0 %
Sept-Îles (n=16)	75,0 %	25,0 %
Durham-Sud (n=5)	60,0 %	40,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=5)	60,0 %	40,0 %
Thetford Mines (n=1)	0,0 %	100,0 %
Trois-Rivières (n=5)	20,0 %	80,0 %
Total général (n=50)	52,0 %	48,0 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q6b. Avez-vous reçu les services en anglais à l'hôpital lorsque vous y avez séjourné au moins une nuit?</p>		

## Services actifs offerts en anglais

Services actifs offerts en anglais Séjour d'une nuit à l'hôpital			
Lieu	1 offert	2 demandé	3 ne me souviens pas
Bas St-Laurent (n=7)	28,6 %	71,4 %	0,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	50,0 %	50,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=3)	66,7 %	33,3 %	0,0 %
Sept-Îles (n=16)	50,0 %	18,8 %	31,3 %
Durham-Sud (n=4)	25,0 %	75,0 %	0,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=5)	60,0 %	40,0 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=3)	0,0 %	66,7 %	33,3 %
Total général (n=42)	42,9 %	42,9 %	14,3 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.</p> <p>Q6c. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidiez avez-vous dû demander des services en anglais à l'hôpital lorsque vous y avez séjourné au moins une nuit?</p>			

## Importance des services en anglais

Importance des services en anglais Séjour d'une nuit à l'hôpital			
Lieu	1 il était très important de recevoir le service en anglais	2 le service en français était acceptable	Total
Baie Comeau (n=4)	50,0 %	50,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=12)	58,3 %	41,7 %	100,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	100,0 %	0,0 %	100,0 %
Rouyn-Noranda (n=6)	83,3 %	16,7 %	100,0 %
Sept-Îles (n=18)	94,4 %	5,6 %	100,0 %
Durham-Sud (n=4)	100,0 %	0,0 %	100,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=7)	85,7 %	14,3 %	100,0 %
Thetford Mines (n=2)	50,0 %	50,0 %	100,0 %
Trois-Rivières (n=5)	60,0 %	40,0 %	100,0 %
Total général (n=62)	79,0 %	21,0 %	100,0 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. Q6d. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était très important de recevoir le service en anglais, ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>			

### Emploi de l'anglais par le personnel de l'admission de l'hôpital

Emploi de l'anglais par le personnel de l'admission de l'hôpital Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=1)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=4)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=6)	0,0 %	100,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	50,0 %	50,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	40,0 %	60,0 %
Sept-Îles (n=19)	57,9 %	42,1 %
Durham-Sud (n=7)	28,6 %	71,4 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	62,5 %	37,5 %
Thetford Mines (n=1)	0,0 %	100,0 %
Trois-Rivières (n=5)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=60)	36,7 %	63,3 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. Q7. Pendant votre séjour à l'hôpital, le personnel de l'admission vous a-t-il parlé anglais?</i>		

## Formulaires d'admission en anglais

Formulaires d'admission en anglais Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=2)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=5)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	37,5 %	62,5 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	50,0 %	50,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	20,0 %	80,0 %
Sept-Îles (n=15)	33,3 %	66,7 %
Durham-Sud (n=7)	0,0 %	100,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	50,0 %	50,0 %
Trois-Rivières (n=5)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=59)	25,4 %	74,6 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7a. Pendant votre séjour à l'hôpital, les formulaires d'admission vous ont-ils été remis en anglais?</i>		

## Capacité de naviguer facilement

Capacité de naviguer facilement Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=2)	100,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=4)	75,0 %	25,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	87,5 %	12,5 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	75,0 %	25,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	80,0 %	20,0 %
Sept-Îles (n=18)	77,8 %	22,2 %
Durham-Sud (n=8)	75,0 %	25,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=9)	66,7 %	33,3 %
Trois-Rivières (n=5)	80,0 %	20,0 %
Total général (n=63)	77,8 %	22,2 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7b. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous réussi à naviguer facilement dans l'hôpital?</i>		

## Formulaires de consentement en anglais

Formulaires de consentement en anglais Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=5)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=7)	28,6 %	71,4 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	50,0 %	50,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	0,0 %	100,0 %
Sept-Îles (n=17)	41,2 %	58,8 %
Durham-Sud (n=8)	0,0 %	100,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	50,0 %	50,0 %
Trois-Rivières (n=5)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=62)	24,2 %	75,8 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7d. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu les formulaires de consentement en anglais?</i>		

### Documentation en anglais (autre que formulaires de consentement)

Documentation en anglais (autre que formulaires de consentement) Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=5)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	12,5 %	87,5 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	25,0 %	75,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	40,0 %	60,0 %
Sept-Îles (n=15)	33,3 %	66,7 %
Durham-Sud (n=8)	12,5 %	87,5 %
Rivière-Saint-Paul (n=7)	57,1 %	42,9 %
Trois-Rivières (n=6)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=61)	23,0 %	77,0 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7e. Hormis les formulaires de consentement, y a-t-il d'autres renseignements écrits qui vous ont été fournis en anglais?</p>		

## Emploi de l'anglais par le personnel infirmier

Emploi de l'anglais par le personnel infirmier Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=5)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	12,5 %	87,5 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	75,0 %	25,0 %
Rouyn-Noranda (n=6)	33,3 %	66,7 %
Sept-Îles (n=16)	81,3 %	18,8 %
Durham-Sud (n=8)	25,0 %	75,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	50,0 %	50,0 %
Trois-Rivières (n=5)	20,0 %	80,0 %
Total général (n=63)	41,3 %	58,7 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7f. Pendant votre séjour à l'hôpital, le personnel infirmier qui vous a soigné vous a-t-il parlé anglais?</i>		

## Emploi de l'anglais par les médecins

Emploi de l'anglais par les médecins Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	33,3 %	66,7 %
Baie Comeau (n=5)	20,0 %	80,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	37,5 %	62,5 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=6)	66,7 %	33,3 %
Sept-Îles (n=18)	94,4 %	5,6 %
Durham-Sud (n=9)	55,6 %	44,4 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	87,5 %	12,5 %
Trois-Rivières (n=6)	16,7 %	83,3 %
Total général (n=67)	64,2 %	35,8 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7g. Pendant votre séjour à l'hôpital, les médecins vous ont-il parlé anglais?</i>		

## Emploi de l'anglais par les techniciens médicaux

Emploi de l'anglais par les techniciens médicaux Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	33,3 %	66,7 %
Baie Comeau (n=4)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=7)	14,3 %	85,7 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	75,0 %	25,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	80,0 %	20,0 %
Sept-Îles (n=18)	77,8 %	22,2 %
Durham-Sud (n=7)	28,6 %	71,4 %
Rivière-Saint-Paul (n=8)	62,5 %	37,5 %
Trois-Rivières (n=6)	16,7 %	83,3 %
Total général (n=62)	50,0 %	50,0 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7h. Pendant votre séjour à l'hôpital, vos techniciens médicaux vous ont-ils parlé anglais?</p>		

## Instructions pré-intervention ou post-intervention en anglais

Instructions pré-intervention ou post-intervention en anglais Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=3)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=5)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	37,5 %	62,5 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	50,0 %	50,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	0,0 %	100,0 %
Sept-Îles (n=14)	78,6 %	21,4 %
Durham-Sud (n=6)	16,7 %	83,3 %
Rivière-Saint-Paul (n=6)	66,7 %	33,3 %
Trois-Rivières (n=5)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=56)	37,5 %	62,5 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7i. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu des instructions écrites avant et après l'intervention en anglais?</i>		

## Offre de services de traduction

Offre de services de traduction Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=2)	0,0 %	100,0 %
Baie Comeau (n=4)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=9)	44,4 %	55,6 %
Îles-de-la-Madeleine (n=4)	50,0 %	50,0 %
Rouyn-Noranda (n=4)	0,0 %	100,0 %
Sept-Îles (n=17)	17,6 %	82,4 %
Durham-Sud (n=6)	16,7 %	83,3 %
Rivière-Saint-Paul (n=7)	0,0 %	100,0 %
Trois-Rivières (n=5)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=58)	17,2 %	82,8 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7j. Pendant votre séjour à l'hôpital, est-ce que des services de traduction vous ont été proposés?</i>		

## Instructions de congé en anglais

Instructions de congé en anglais Séjour d'une nuit à l'hôpital		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=2)	50,0 %	50,0 %
Baie Comeau (n=4)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=8)	37,5 %	62,5 %
Îles-de-la-Madeleine (n=3)	100,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=5)	20,0 %	80,0 %
Sept-Îles (n=15)	66,7 %	33,3 %
Durham-Sud (n=7)	28,6 %	71,4 %
Rivière-Saint-Paul (n=6)	50,0 %	50,0 %
Trois-Rivières (n=5)	0,0 %	100,0 %
Total général (n=55)	41,8 %	58,2 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q7k. Lorsque vous avez reçu votre congé de l'hôpital, avez-vous reçu des instructions en anglais?</i>		

## Services de santé mentale

### Services fournis

Services fournis Services de santé mentale		
Lieu	1 oui	2 non
Bagotville (n=7)	57,1 %	42,9 %
Baie Comeau (n=10)	0,0 %	100,0 %
Bas St-Laurent (n=20)	30,0 %	70,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=5)	20,0 %	80,0 %
Rouyn-Noranda (n=14)	35,7 %	64,3 %
Sept-Îles (n=18)	11,1 %	88,9 %
Durham-Sud (n=10)	10,0 %	90,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=10)	40,0 %	60,0 %
Thetford Mines (n=8)	37,5 %	62,5 %
Trois-Rivières (n=12)	41,7 %	58,3 %
Total général (n=114)	27,2 %	72,8 %
<p>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN.            Q8. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'un professionnel de la santé ou des services sociaux pour un problème de santé mentale?</p>		

## Prestataire de services

Prestataire de services Services de santé mentale						
Lieu	1 psychologue	2 psychiatre	3 médecin généraliste	4 travailleur social	5 infirmier	6 autre
Bagotville (n=4)	25,0 %	0,0 %	0,0 %	50,0 %	25,0 %	0,0 %
Baie Comeau (n=2)	0,0 %	0,0 %	50,0 %	0,0 %	0,0 %	50,0 %
Bas St-Laurent (n=6)	0,0 %	16,7 %	16,7 %	50,0 %	16,7 %	0,0 %
Îles-de-la-Madeleine (n=1)	100,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Rouyn-Noranda (n=6)	0,0 %	0,0 %	16,7 %	66,7 %	0,0 %	16,7 %
Sept-Îles (n=5)	0,0 %	20,0 %	40,0 %	0,0 %	0,0 %	40,0 %
Durham-Sud (n=2)	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Rivière-Saint-Paul (n=5)	20,0 %	0,0 %	20,0 %	60,0 %	0,0 %	0,0 %
Thetford Mines (n=3)	33,3 %	0,0 %	33,3 %	0,0 %	33,3 %	0,0 %
Trois-Rivières (n=5)	40,0 %	20,0 %	0,0 %	40,0 %	0,0 %	0,0 %
Total général (n=39)	15,4 %	7,7 %	23,1 %	35,9 %	7,7 %	10,3 %
<i>Source: Enquête du CHSSN sur les soins de santé et les services sociaux (2019), Groupes d'étude du CHSSN. q8a. Si « oui », quel type de professionnel de la santé avez-vous consulté (sélectionnez-en un seulement) pour vous-même ou pour aider quelqu'un?</i>						

## Script pour le groupe d'étude du CHSSN

**Bienvenue:** *Merci d'être venu...*

**Introduction:** *Le CHSSN a mené une enquête provinciale sur les soins de santé et les services sociaux ....*

### Questionnaire

1. Réponses écrites à certaines questions de l'enquête 2019 sur le recours aux soins de santé et aux services sociaux, sur la langue de service et sur l'offre de services.

Série de questions concernant l'accès en anglais aux soins de santé et aux services sociaux dans diverses situations	
Situation	Questions
Services d'un médecin dans une Clinique ou un cabinet privé	<p>Q1. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'un médecin dans une clinique ou un cabinet privé?</p> <p>q1a. Le médecin que vous avez consulté dans une clinique ou un cabinet privé vous a-t-il fourni des services en anglais?</p> <p>q1b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidez avez-vous dû demander des services en anglais lorsque vous avez consulté le médecin dans une clinique ou un cabinet privé?</p> <p>q1c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était TRÈS IMPORTANT de recevoir le service en anglais, ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>

<p>Services d'un CLSC (autre qu'Info-Santé ou Health Line)</p>	<p>Q2. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'un CLSC, autre qu'Info-Santé ou Health Line?</p> <p>q2a. Avez-vous reçu des services en anglais quand vous avez fait appel au CLSC (autre qu'Info Santé ou Health Line)?</p> <p>q2b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidez avez-vous dû demander des services en anglais lorsque vous avez fait appel au CLSC (autre qu'Info-Santé ou Health Line)?</p> <p>q2c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était TRÈS IMPORTANT de recevoir le service en anglais, ou était-il été acceptable de le recevoir en français?</p> <p>q2d. Lors de votre expérience au CLSC, le réceptionniste vous a-t-il parlé anglais?</p> <p>q2e. Lors de votre expérience au CLSC, les formulaires d'information, ou les formulaires vous demandant de fournir des renseignements sur votre état de santé étaient-ils en anglais?</p> <p>q2f. Lors de votre expérience au CLSC, le professionnel de la santé ou des services sociaux vous a-t-il parlé anglais pendant votre rendez-vous?</p> <p>q2g. Lors de votre expérience au CLSC, était-il important que votre professionnel de la santé et des services sociaux vous parle anglais pendant votre rendez-vous?</p>
<p>Services d'Info-Santé ou Health Line</p>	<p>Q3. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'Info-Santé ou d'Info-Social?</p> <p>q3a. La personne à qui vous avez parlé à Info-Santé ou Info-Social vous a-t-elle fourni des services en anglais?</p> <p>q3b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidez avez-vous dû demander des services en anglais lorsque vous avez parlé à la personne d'Info-Santé ou d'Info-Social?</p> <p>q3c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était TRÈS IMPORTANT de recevoir le service en anglais, ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>

<p>Services d'une salle d'urgence à l'hôpital ou d'une clinique externe</p>	<p>Q4. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'une salle d'urgence à l'hôpital ou d'une clinique externe?</p> <p>q4a. Avez-vous reçu des services en anglais à la salle d'urgence de l'hôpital ou à la clinique externe?</p> <p>q4b. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidez avez-vous dû demander des services en anglais à la salle d'urgence de l'hôpital ou dans une clinique externe?</p> <p>q4c. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était TRÈS IMPORTANT de recevoir le service en anglais ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>
<p>Services d'une salle d'urgence à l'hôpital ou d'une clinique externe</p>	<p>Q5. Lors de votre expérience à la salle d'urgence ou dans une clinique externe, le personnel de l'admission vous a-t-il parlé anglais?</p> <p>q5a. Lors de votre expérience à la salle d'urgence de l'hôpital ou dans une clinique externe, les formulaires d'information, ou les formulaires vous demandant de fournir des renseignements sur votre état de santé vous ont-ils été remis en anglais?</p> <p>q5b. Lors de votre expérience à la salle d'urgence ou à la clinique externe, avez-vous réussi à naviguer facilement au sein de l'urgence ou de la clinique externe?</p> <p>q5c. Lors de votre expérience à la salle d'urgence ou à la clinique externe, qu'est-ce qui vous aurait permis de naviguer plus facilement au sein de l'urgence ou de la clinique externe?</p> <p>q5d. Lors de votre expérience à la salle d'urgence ou à la clinique externe, votre médecin ou le professionnel de la santé vous a-t-il parlé anglais?</p> <p>q5e. Était-il important pour votre compréhension que le professionnel de la santé vous parle anglais pendant votre consultation à la salle d'urgence ou à la clinique externe?</p>
<p>Service hospitalier nécessitant au moins un séjour d'une nuit</p>	<p>Q6. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, à un service hospitalier nécessitant un séjour d'au moins une nuit?</p> <p>q6b. Avez-vous reçu les services en anglais à l'hôpital lorsque vous y avez séjourné au moins une nuit?</p> <p>q6c. Avez-vous été servi directement en anglais, ou bien vous-même ou la personne que vous aidez avez-vous dû demander des services en anglais à l'hôpital lorsque vous y avez séjourné au moins une nuit?</p> <p>q6d. Compte tenu de la situation, considérez-vous qu'il était TRÈS IMPORTANT de recevoir le service en anglais, ou était-il acceptable de le recevoir en français?</p>

<p>Services d'un professionnel de la santé ou des services sociaux pour un problème de santé mentale?</p>	<p>Q7. Pendant votre séjour à l'hôpital, le personnel de l'admission vous a-t-il parlé anglais?</p> <p>q7a. Pendant votre séjour à l'hôpital, les formulaires d'admission vous ont-ils été remis en anglais?</p> <p>q7b. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous réussi à naviguer facilement dans l'hôpital?</p> <p>q7c. Pendant votre séjour à l'hôpital, qu'est-ce qui vous aurait permis de naviguer plus facilement dans l'hôpital?</p> <p>q7d. During your stay at the hospital, did you receive Formulaires de consentement en anglais?</p> <p>q7e. Hormis les formulaires de consentement, y a-t-il d'autres renseignements écrits qui vous ont été fournis en anglais?</p> <p>q7f. Pendant votre séjour à l'hôpital, le personnel infirmier qui vous a soigné vous a-t-il parlé anglais?</p> <p>q7g. Pendant votre séjour à l'hôpital, les médecins vous ont-ils parlé anglais?</p> <p>q7h. Pendant votre séjour à l'hôpital, vos techniciens médicaux vous ont-ils parlé anglais?</p> <p>q7i. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu des instructions écrites avant et après l'intervention en anglais?</p> <p>q7j. Pendant votre séjour à l'hôpital, est-ce que des services de traduction vous ont été proposés?</p> <p>q7k. Lorsque vous avez reçu votre congé de l'hôpital, avez-vous reçu des instructions en anglais?</p>
<p>Services d'un professionnel de la santé ou des services sociaux pour un problème de santé mentale?</p>	<p>Q8. Au cours des douze derniers mois, dans votre région, avez-vous recouru, pour vous-même ou pour aider quelqu'un, aux services d'un professionnel de la santé ou des services sociaux pour un problème de santé mentale?</p> <p>q8a. Si « oui », quel type de professionnel de la santé avez-vous consulté (sélectionnez-en un seulement) pour vous-même ou pour aider quelqu'un?</p>
<p>Source: Enquête CHSSN/CROP sur les soins de santé et les services sociaux dans les communautés (2019)</p>	

## Discussion de groupe animée

1. Quel domaine de service est le moins satisfaisant... quel est le plus satisfaisant quand il s'agit de pouvoir communiquer en anglais?
2. Avez-vous besoin d'aide pour communiquer avec les travailleurs de la santé quand vous recourez aux soins de santé et aux services sociaux de votre région? Si oui, qui vous aide? Comment cela fonctionne? Aidez-vous d'autres personnes?
3. Où êtes-vous le plus porté à faire appel quand vous avez besoin d'information sur les soins de santé et les services sociaux en anglais? Comment obtenez-vous l'information... un réseau de membres de la

famille et d'amis? un site Web? le téléphone?

4. Avez-vous l'impression que votre besoin de recevoir des services en anglais a eu des répercussions sur votre santé et votre bien-être? Exemple?
5. Si vous aviez le pouvoir de changer la situation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans votre région, quels changements aimeriez-vous constater? Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux dans votre région? (pas du tout, satisfait, très satisfait)
6. Commentaires sommaires.

# Formulaire de consentement pour le groupe d'étude du CHSSN

## Formulaire de consentement pour le groupe d'étude

On vous a demandé de participer à un groupe d'étude organisé par le Réseau communautaire de la santé et des services sociaux (CHSSN) et financé par Santé Canada. Le but premier de ce groupe consiste à découvrir l'expérience de la communauté d'expression anglaise de votre région quand il s'agit d'avoir accès aux soins de santé et aux services sociaux. Les connaissances recueillies dans le cadre du groupe d'étude serviront à cerner les problèmes et à éclairer les plans d'action.

Votre participation au groupe d'étude est volontaire et vous pouvez y mettre fin en tout temps. Même si les séances du groupe d'étude seront enregistrées, vos réponses demeureront anonymes et aucun nom ne sera cité dans le rapport.

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses aux questions du groupe d'étude. Nous voulons entendre de nombreux points de vue différents et aimerions entendre tous les participants. Nous espérons que vous saurez faire preuve de franchise même lorsque vos réponses ne sont pas en accord avec le reste du groupe. Par souci de respect mutuel, nous demandons que toutes les réponses formulées par tous les participants demeurent confidentielles.

J'ai bien compris cette information et consens à participer pleinement dans ces conditions.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Accepteriez-vous de participer à un groupe spécial d'anglophones à qui le CHSSN téléphonerait périodiquement pour partager leur expérience de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux dans leur région? Si oui, veuillez indiquer ci-dessous votre numéro de téléphone et votre adresse courriel.

Téléphone: \_\_\_\_\_ Courriel: \_\_\_\_\_

***Merci!***

## Fiche démographique des participants du groupe d'étude du CHSSN

Date:

Session:

Lieu:

Groupe hôte IRP:

Participant #:

Ville/village de résidence

Durée de résidence dans la région

Âge:

Sexe:

Langue préférée: