

# COLLOQUE DU RÉSEAU COMMUNAUTAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Le mardi 15 mars 2011, 9h40

Hilton Québec, 1100, boulevard René-Lévesque, Québec

---

- Mesdames et messieurs, chers collègues et partenaires.
- Bon matin !
- C'est pour moi un immense plaisir d'être présente à ce colloque. Lorsque l'on m'a demandé de prendre la parole à titre de représentante des agences de la santé et des services sociaux, sans aucune hésitation j'ai accepté, car je crois sincèrement en la vitalité des communautés d'expression anglaise et à leur droit d'accéder facilement aux services.

- Quels moyens prendre pour veiller à ce que les communautés d'expression anglaise participent activement au maintien et à l'amélioration de leur état de santé ? Quels sont les partenariats à développer et les modèles novateurs à mettre en œuvre pour améliorer l'accès aux services ? Voici quelques questions auxquelles nous devons répondre lorsque nous voulons respecter les besoins des communautés anglophones.
- Pour atteindre cet objectif, le réseau doit se mobiliser. Cette mobilisation des partenaires communautaires et publics est porteuse de succès.

- Au cours des dernières années, nous avons eu l'occasion d'observer un mouvement au sein du réseau de services de santé et de services sociaux et les investissements effectués ont permis :
  - De créer de réels partenariats avec les communautés d'expression anglaise;
  - D'instaurer de nouveaux modèles de distribution de services;
  - De développer des stratégies de soutien afin d'améliorer l'accès aux services.
  
- Profitons donc de cette occasion qui nous est donnée aujourd'hui, pour réfléchir ensemble aux nouvelles avenues pouvant être explorées pour consolider les mesures en place et déployer diverses modalités permettant de mieux desservir nos populations d'expression anglaise.

- Rappelons-nous, d'ailleurs, que sans le plan d'action en matière de soutien aux communautés minoritaires de langues officielles annoncé en juin 2008 et sans l'engagement du gouvernement fédéral qui prévoit le versement de 174,3 M\$ à Santé Canada pour accroître l'accès à des services de santé dans la langue officielle nous ne pourrions profiter des avancées réalisées dans ce dossier.
- Santé Canada propose un ensemble de mesures et d'actions visant à améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes anglophones du Québec, de même que leur état de santé et de bien-être.

- Pensons entre autres aux ressources rendues disponibles pour renforcer la capacité de communication du personnel qui dessert les personnes d'expression anglaise, à celles qui favorisent la rétention du personnel d'expression anglaise, lequel offre un soutien communautaire et professionnel.
- Le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS), qui agit à titre de mandataire de Santé Canada dans le cadre de cette initiative fédérale au Québec représente une source de financement importante d'un programme qui répond à des besoins spécifiques en complément des services de santé et de services sociaux sur le territoire québécois.
- Lors de l'initiative 2008-2013, différents constats ont été émis soit :

- Que les communautés minoritaires d'expression anglaise continuent d'afficher un faible niveau d'accès aux renseignements sur la santé publique fournis par les institutions publiques;
  - Que certaines communautés-cibles appliquent avec succès les stratégies de promotion de la santé qui appuient la représentation des déterminants de la santé, l'engagement de différents secteurs et la participation directe des communautés minoritaires d'expression anglaise dans la conception de modèles de santé de la population.
- 
- Afin que les personnes d'expression anglaise du Québec profitent pleinement des programmes et des activités de la santé publique au Québec, le RCSSS propose son

Initiative 2008-2013 comme un pas important vers la réalisation des conditions pour faire en sorte que :

- Les personnes d'expression anglaise du Québec soient en meilleure santé;
  - La vitalité des communautés anglophones du Québec soit accrue;
  - L'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais soit meilleur et plus complet.
- 
- Le RCSSS s'emploie à renforcer les réseaux à l'échelle locale, régionale et provinciale. Concernant les opportunités pour les régions, l'Initiative 2008-2013 compte les 3 volets suivants :
- 
1. Adaptation des services de santé en langue anglaise : Les Agences peuvent déposer des projets en fonction de leur programme d'accès aux services en langue anglaise, des

projets cliniques et organisationnels et des orientations et priorités ministérielles.

2. Projets communautaires de santé : Cette initiative vise la participation du milieu communautaire aux initiatives de promotion de la santé. Comme ces projets du réseau communautaire se déroulent dans les régions, les Agences ont un rôle de concertation à assurer.

3. Amélioration des connaissances : L'objectif du projet Amélioration des connaissances vise le développement des connaissances sur les communautés d'expression anglaise, les problèmes de santé des personnes d'expression anglaise, les modes d'intervention et leurs impacts en fonction de certains indicateurs de santé. Une attention spéciale est portée au transfert de connaissances tout au long de la réalisation des études,



analyse et recherches. De plus, des ateliers d'information sont organisés avec différents acteurs de la santé et des services sociaux dont les comités régionaux d'accès aux services en langue anglaise et les répondants régionaux en matière d'accès aux services en langue anglaise.

- Si je me réfère à notre situation dans la région de la Chaudière-Appalaches, ces 3 volets seront des opportunités fortes intéressantes.
- Les efforts des dernières années ont été surtout axés sur la formation du personnel des établissements, particulièrement pour les employés qui sont dans les services d'accueil, d'évaluation et d'orientation. Depuis 2006-2007, une moyenne de 130 personnes par année a pu bénéficier de ces programmes de formation.

- De plus, le questionnement s'est toutefois orienté vers la nécessité de renforcer la capacité des établissements à répondre aux situations d'urgence ou aux personnes en situation de vulnérabilité.
- Répondre aux populations qui sont en situation de vulnérabilité a guidé notre démarche. Nous sommes d'ailleurs à compléter une expérimentation dans un CSSS de la région en utilisant la méthodologie du « cas traceur ».
- Cette méthodologie consiste à suivre la trajectoire d'un usager dans toutes les phases de la réponse à un requis de service, de façon à observer le système en action et le fonctionnement effectif du réseau.

- Nous voulons ainsi vérifier toute la chaîne d'interventions en simulant des cas précis. À titre d'exemple : un usager anglophone victime d'un malaise subi se présente à l'urgence et demande de l'aide, ou encore, une personne en situation de crise s'adresse à l'accueil d'un point de service du CSSS.
- Que se passe-t-il dans ces circonstances ? Comment cet usager anglophone recevra les services ? Comment adaptons-nous les services de santé et des services sociaux pour cette clientèle ?
- Vous comprendrez qu'il est primordial que les initiatives du RCSSS continuent de favoriser un modèle de gouverne permettant de demeurer le plus près possible des besoins des régions. Nous avons tout avantage à utiliser ces sommes pour le bénéfice des populations d'expression

anglaise, lesquelles constituent une composante importante de nos communautés et méritent que tout soit mis en place afin de leur offrir des services adaptés et de grande qualité.

- Je vous souhaite une journée des plus créatives ! Merci !