

CHSSN

Community Health And Social Services Network
Réseau communautaire de santé et de services sociaux

À Sept-Îles il y a une simple
présence est tout ce qu'il
y a de plus important. **p. 5**

Déterminer les compétences
linguistiques pour
mieux soigner **p. 8**

Collaborer pour mieux servir

UN MEILLEUR ACCÈS À DES SERVICES
SOCIAUX ET DE SANTÉ FACILITE LA VIE
DES COMMUNAUTÉS ET DES FAMILLES
D'EXPRESSION ANGLAISE PARTOUT
AU QUÉBEC



Partenariats et adaptation pour un accès plus équitable

Le CHSSN travaille en partenariat avec des organismes communautaires bénévoles et avec des agences gouvernementales aux échelons fédéral, provincial et local, dans le but de trouver des solutions novatrices qui permettent un accès plus équitable à des services sociaux et de santé pour les Canadiens d'expression anglaise dans toutes les régions du Québec.

Dans la Loi sur les langues officielles de 1988, le gouvernement du Premier ministre Brian Mulroney s'est engagé, au nom du Canada, « à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement. » Les gouvernements qui ont suivi ont investi dans les collectivités minoritaires de langue officielle, l'engagement le plus récent étant la *Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés*.

Depuis 2000, en vue d'améliorer l'accès à des services sociaux et de santé en anglais, le CHSSN travaille de concert avec Santé Canada à l'établissement de priorités et de modes de financement éprouvés et pleinement responsables pour les budgets et l'efficacité des programmes. Au moyen de la recherche, du réseautage et du renforcement des capacités, nous soutenons les dirigeants locaux et nous avons élaboré, avec le gouvernement du Québec, des « cadres favorables » qui respectent pleinement les compétences de la province dans le domaine des soins de santé.

Les partenariats productifs établis entre les collectivités d'expression anglaise et le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et ses agences régionales constituent la meilleure garantie de gains durables en matière d'accès à des services sociaux et de santé en anglais.

L'adaptation des services sociaux et de santé existants constitue sans aucun doute un des moyens les plus efficaces de rendre l'accès plus équitable. Le présent magazine est consacré à un échantillonnage de projets d'adaptation de toutes les régions du Québec, lesquels ont été mis en place grâce à des partenariats entre la collectivité locale et les responsables des services sociaux et de santé.

Photo : Jia Meng



Sept-Îles

« Une simple présence est tout ce qu'il y a de plus important. »
p. 4



Thetford-Mines

Nous avons à cœur d'offrir les meilleurs services de santé possibles à notre population d'expression anglaise.
p. 6



Estrie

Le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) est d'avis que ses vidéos innovatrices en ligne aident les patients à se préparer à diverses procédures.
p. 8

Photos : (page ci-contre, de gauche à droite) Vanessa Boyce, (en bas) Talia Dezso





Kim Morin et Danielle Lanyi

« Debout! » pour une saine indépendance

Une étude menée par le CSSS-Gatineau a révélé qu'environ 2800 personnes âgées de plus de 65 ans qui vivent à la maison ont subi des blessures en raison d'une chute en 2008, et qu'un accident sur cinq a nécessité une hospitalisation.

Le partenaire communautaire du CHSSN, le Centre de ressources Connexions, en collaboration avec le CSSS-Gatineau a cherché à réduire le nombre de chutes chez les aînés, et à les aider à vivre de manière autonome en toute tranquillité d'esprit.

Grâce au soutien du Programme d'adaptation du CHSSN, on a offert aux aînés d'expression anglaise une série d'ateliers appelés *Debout!*, pour améliorer leur équilibre et augmenter leur masse musculaire, de même que pour sécuriser leur milieu en adaptant la disposition des meubles dans leur maison.

« La mise en place d'un cadre pour aider les personnes âgées à effectuer de petits changements compte beaucoup pour la prévention d'une chute qui pourrait changer le cours d'une vie », explique Kim Morin, coordonnatrice de la Réadaptation et des Services de gériatrie externes au CSSS Gatineau. Kim a été le fer de lance du projet.

En 2011, le cours gratuit s'est donné deux fois par semaine, pendant trois mois, dans une résidence privée pour aînés d'Aylmer. En raison d'une forte demande, le cours a été offert dans une résidence différente, l'année suivante. Plusieurs personnes âgées ont profité de ce cours donné par un physiothérapeute bilingue.

D'après Sue Gowan, qui a pris part

au programme, « Les séances sont devenues si populaires que des aînés ont demandé à rejoindre la classe bien après que nous ayons commencé! » Les commentaires des participants ont été extrêmement positifs lors de l'évaluation du programme.

Kim précise que le partenariat avec Danielle Lanyi, directrice générale du Centre de ressources Connexions, a été indispensable pour le recrutement des aînés et qu'il a permis d'élargir la portée du CSSS dans la collectivité.

« Nous connaissons la formidable puissance du bouche à oreille dans notre région », indique Danielle. « Nous nous sommes adressés aux églises, aux clubs sociaux et aux résidences pour personnes âgées de tous les coins de Gatineau et nous avons fait en sorte que les gens entendent parler de cette excellente initiative. »

Photos: Talia Dezsó

Aider les aînés de l'Outaouais à gérer leur diabète pour une vie plus saine

Lors d'une journée ensoleillée de juillet, plus de cinquante personnes âgées ont participé à une séance d'information, sur la santé et les services sociaux, tenue au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Buckingham. « Le nombre incroyable de participants démontre que les gens veulent s'occuper de leur santé, mais ils ont besoin de connaissances et de ressources pour effectuer ces changements », affirme Danielle Lanyi, directrice générale du Centre de ressources Connexions, anciennement connu sous le nom de Réseau des services sociaux et de santé de l'Outaouais. Un des problèmes clairement recensés à cette rencontre a été le nombre de personnes âgées aux prises avec le diabète et leur besoin de recevoir plus de renseignements et de soutien.

Le CSSS Papineau a répondu aux besoins de la collectivité en offrant un programme complet sur le

diabète en anglais. En collaboration avec Connexions et le Réseau de la santé et des services sociaux de Papineau, dont le mandat est d'offrir des renseignements sur les services offerts dans les environs pour la collectivité d'expression anglaise, on a recruté vingt personnes âgées et on leur a offert des séances de six semaines portant sur le diabète, ainsi que sur des conseils, en anglais, sur une saine alimentation, la gestion du stress et les changements à apporter à leur mode de vie. Ces sessions étaient offertes par des médecins, des nutritionnistes et des physiothérapeutes.

« Si des personnes diabétiques ne parlent que l'anglais dans notre collectivité où se retrouvent-elles? », demande Connie Butler, facilitatrice et coordonnatrice du programme. « Plusieurs d'entre elles n'ont pas de médecin de famille mais elles ont tout de même besoin de soins. Le taux de participation des personnes âgées a été extrêmement positif. »



Marie-Pier Macameau

Marie-Pier Macameau, organisatrice communautaire au CSSS Papineau, est reconnue par plusieurs comme ayant joué un rôle clé dans ce projet. Elle attribue son succès au partenariat et à la collaboration. « Le Centre de ressources Connexions, le Réseau de la santé et des services sociaux de Papineau et le CSSS travaillent tous à divers niveaux, mais grâce à des contacts réguliers au fil des années, et grâce à la mise en place d'un solide plan d'action, nous avons offert un programme qui a véritablement changé les choses dans la vie de nos aînés », explique-t-elle.

Shirley Plouffe a participé au programme et elle est bien d'accord. « Il s'm'ont fourni des outils concrets pour nous aider, mon mari et moi, à maintenir une bonne santé pour longtemps. »



« C'est souvent un parcours du combattant pour les personnes qui ne parlent qu'anglais... on s'en rend compte quand on travaille dans le système. »

« Une simple présence est tout ce qu'il y a de plus important. »

Lorsqu'on demande à Jody Lessard, directrice générale de l'Association communautaire de la Côte-Nord, de nous parler de Sharon Tardif-Shecanapish, son visage s'illumine d'un large sourire.

« Lorsque Sharon est arrivée à l'hôpital, c'est comme si quelqu'un nous avait envoyé un ange! »

Sharon offre des services d'accompagnement aux patients d'expression anglaise, au Centre hospitalier régional de Sept-Îles, et elle accueille souvent ses clients à la porte principale de l'établissement sous une affiche offrant des services de traduction en anglais, en innu et en naskapi. Par contre, la traduction ne constitue qu'une petite portion des services de soutien qu'elle offre aux patients et à leur famille.

L'idée d'offrir des services d'accompagnement aux patients anglophones de l'hôpital a d'abord germé dans la tête de Martin Beaumont, alors directeur de l'hôpital, il y a plusieurs années. Le concept a été accueilli avec beaucoup d'enthousiasme par les membres du comité sur l'accès à des services en anglais de l'Agence locale, mais comme l'explique Jody, « Nous savions qu'il nous fallait trouver la perle rare pour assurer le succès du projet. Il faut avoir une personnalité chaleureuse et accueillante et il faut s'intéresser aux patients, ou alors ce genre de service ne sera pas utilisé. »

On a cherché pendant plusieurs mois et, un jour, le directeur de l'hôpital s'est engagé dans une conversation avec Sharon à la patinoire locale où leurs enfants jouent au hockey ensemble. Sachant que Sharon parle couramment français, anglais, naskapi et innu, il a pensé qu'elle serait la personne idéale pour faire le travail.



Sharon Tardif-Shecanapish



Port de Sept-Îles



Jody Lessard



Pascal Paradis

« J'ai tout d'abord pensé, 'Mais de quoi parlez-vous?' » se rappelle Sharon. « Je n'avais jamais travaillé dans un hôpital ou dans le domaine de la santé et je m'imaginai que les gens avaient déjà accès à des services en anglais à Sept-Îles. » Une semaine plus tard, elle a accepté de faire un essai.

Jody précise que tout le monde se réjouit qu'ils aient trouvé Sharon. « Elle est faite pour ce genre de travail. Les gens ont immédiatement confiance en elle, surtout les personnes âgées. Elle a un don pour mettre les gens à l'aise et elle sait comment les aider dans des situations souvent très stressantes. »

Une de ces personnes âgées s'appelle Jane Cox. Elle est

originaire d'Aylmer Sound et elle vit toujours sur la côte à Tête-à-la-Baleine. Les gens de la Basse Côte-Nord, de même que des patients d'aussi loin que Schefferville et Fermont, viennent à Sept-Îles pour y recevoir des soins de santé secondaires.

« Sharon facilite vraiment nos visites à l'hôpital », raconte Jane. « Elle ne fait pas que traduire ce que nous disons, aux médecins ou aux infirmières; elle s'assure que nous comprenons le traitement et la médication à prendre, et les étapes qui suivront. Elle prend même des arrangements pour notre accueil à l'aéroport, et elle nous accompagne pendant toute la durée de notre séjour à Sept-Îles. »

« C'est souvent un parcours du combattant pour les personnes

qui ne parlent qu'anglais », ajoute Sharon. « Je ne le comprenais pas avant, mais on s'en rend compte quand on travaille dans le système. »

Il y a tellement de demande pour ses services que plusieurs médecins et patients fixent leurs rendez-vous quand elle est présente. « En ce moment, nous aurions besoin d'une Sharon et demi! » dit Jody en riant. « Le financement de Santé Canada, par l'entremise du Programme d'adaptation du CHSSN, a eu un effet marquant ici. »

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord se réjouit également des résultats obtenus par le service d'accompagnement pour les patients d'expression anglaise.

« La présence de Sharon Tardif au CSSS a été très positive pour nos clients d'expression anglaise. Nous apprécions grandement les services qu'elle offre aux personnes qui, autrement, pourraient avoir de la difficulté à comprendre l'information liée à leurs besoins en soins de santé », mentionne Pascal Paradis à l'Agence à Baie-Comeau.

Sharon indique qu'elle aime son travail et qu'elle étudie à temps partiel pour devenir travailleuse sociale. « J'ai appris que le plus important qu'on puisse faire pour les gens, c'est de tout simplement être présent — pour les patients et leur famille, c'est extraordinaire que quelqu'un soit là pour eux. »

Photos : Vanessa Boyce



Suzanne Aubre et Alice Renaud



Pauline Davidson



Déterminer les compétences linguistiques pour mieux soigner

« Je suis tellement fière de l'ensemble du projet », raconte Alice Renaud, les yeux brillants de satisfaction. « Maintenant nous avons un système qui fonctionne réellement pour offrir plus de services en anglais et cela aura un effet durable. »

Alice est l'un des membres fondateurs du MCDC (*Megantic English-speaking Community Development Corporation*) à Thetford-Mines et une activiste de longue date pour un accès plus équitable à des services sociaux et de santé en anglais dans la région de Chaudière-Appalaches. Le « système » est un simple pictogramme

en forme de bulle de conversation que les employés et les bénévoles de l'hôpital et d'autres services sociaux et de santé, qui sont à l'aise en anglais et veulent le parler, fixent à leur carte d'identité. Les patients et les membres du personnel peuvent demander de l'aide à ces personnes lorsqu'ils ont besoin d'un peu de traduction.

« C'est une super idée qui fonctionne à merveille dans la région de Gaspé pour CASA (*Committee for Anglophone Social Action*) », explique Suzanne Aubre, directrice générale du MCDC. « Il s'agit d'une initiative totalement volontaire — le bilinguisme n'étant pas requis lors du processus de recrutement ou d'embauche — mais lorsque les nouveaux employés viennent chercher leur carte d'identité, on leur demande

s'ils peuvent parler anglais et s'ils accepteraient d'utiliser leurs compétences au travail. »

Suzanne a communiqué avec la gestionnaire de l'accès en anglais à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, Caroline Picard, et lui a proposé de jeter un coup d'œil au programme.

« Nous avons à cœur d'offrir les meilleurs services de santé possibles à notre population d'expression anglaise », mentionne Caroline. « La beauté du projet réside dans sa simplicité et dans le fait que les résultats ont été immédiats et très positifs. »

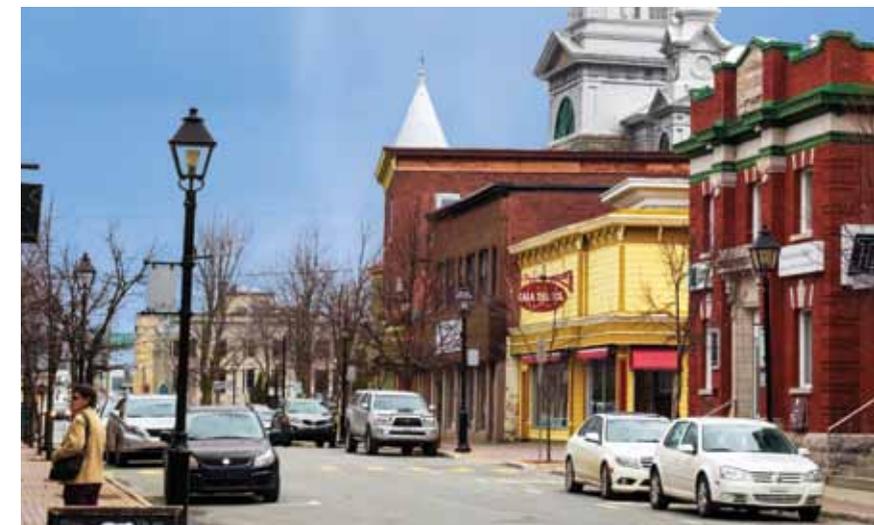
« La volonté politique de l'Agence a changé les choses », poursuit Suzanne Aubre. « Daniel Paré, le directeur général, a convenu qu'il s'agissait-là d'une bonne idée pour tous les CSSS et pour d'autres établissements publics clés et nous l'avons maintenant

mise en place dans l'ensemble de la région de Chaudière-Appalaches. En outre, parce qu'un partenaire communautaire de confiance pouvait nous offrir une solution clé en main, avec l'argent du Programme d'adaptation du CHSSN, cela a été facile à mettre en place. »

Au fil du temps, le petit pictogramme jaune est devenu la première chose que les patients anglophones surveillent lorsqu'ils recherchent de l'aide du système de santé.

« Je n'ai ma carte que depuis un mois », raconte Pauline Davidson, membre du conseil d'administration du MCDC et bénévole au centre de jour pour personnes âgées du CSSS Thetford-Mines. « Déjà, certains employés m'ont demandé 'À quoi sert ce symbole jaune?' Cela fait parler les gens et c'est bon pour tout le monde. »

Photos : Vanessa Boyce



(de haut à en bas) Paysage du Thetford, tasse MCDC, rue de Thetford, Pauline Davidson avec sa carte de bénévole



Vidéos à l'intention des futures mères

La région de l'Estrie est reconnue depuis longtemps pour le soutien de ses autorités locales envers un meilleur accès à des services en anglais.

D'après Jean-Guillaume Marquis, directeur, Expérience des patients, au Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS), les vidéos que l'hôpital a mises en ligne, pour aider les patients à se préparer en vue de diverses procédures, s'inscrivent dans cette tradition.

« Nous utilisons déjà certains éléments vidéos dans notre site Web français, et nous avons évalué ce qui serait le plus utile à nos patients d'expression anglaise », a expliqué M. Marquis. Il a constaté qu'il y

avait une forte demande pour les services de maternité et a créé une page Web nommée « Je vais accoucher » qui comprend une visite vidéo à l'unité de maternité du CHUS.

Catherine Lombardo enseigne des cours prénataux au LDWC (Lennoxville and District Women's Centre). « Les gens sont avides d'information. Vous pouvez acquérir des connaissances générales de diverses sources, sur l'accouchement, mais vous avez besoin de ce genre de ressource pour savoir ce qui vous attend à l'hôpital où vous avez l'intention d'accoucher. »

Photos : Vanessa Boyce

« La page Web et la vidéo sont d'excellentes ressources - notre défi est de s'assurer que les gens en prennent connaissance. »

La directrice générale du Centre, Terry Moore, souligne que la distance et d'autres contraintes signifient que cette vidéo est le seul contact que certaines mères de l'Estrie auront avec l'unité de maternité avant leur accouchement. « La page Web et la vidéo sont d'excellentes ressources—notre défi est de s'assurer que les gens en prennent connaissance. »

Jean-Guillaume Marquis est d'accord que la création et l'adaptation de l'information ne constituent que la première étape. Il est d'avis qu'un étroit partenariat avec la collectivité constitue un élément nécessaire de toute campagne réussie de

« littératie en matière de santé » et il ajoute que le Programme d'adaptation du CHSSN est un « fabuleux coup de pouce », qui permet à des moyens d'information sur la santé, en anglais, d'aller plus loin et plus vite qu'il ne serait possible autrement.

Shannon Keenan est coordonnatrice, Santé et Services sociaux, à l'Association Townshippers. Elle travaille en étroite collaboration avec le CHUS et avec l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie sur l'accès à des soins de santé et à des services sociaux en anglais.

« L'argent aide, assurément! » dit-elle. « Le programme du CHSSN a mis ces efforts sur l'écran radar, pour le prochain cycle de projets d'adaptation, tous les CSSS locaux ont proposé un projet, même ceux qui ne desservent qu'une population relativement petite de groupes minoritaires. »

Quand on lui demande quels sont les bénéfices pour le CHUS, Jean-Guillaume Marquis hausse les épaules, sourit et répond, « Nous tentons d'améliorer l'expérience des patients—ces vidéos nous aident simplement à mieux faire notre travail. »

1 www.chus.qc.ca/fr/patients-visiteurs/je-va-is-accoucher/

Shannon Keenan

Jean-Guillaume Marquis





Jim Carter and Jennifer Johnson

Un modèle mondial qui suscite le respect et donne de bons résultats

Le modèle de partenariat au cœur de la démarche du CHSSN pour l'amélioration de l'accès à des services sociaux et de santé s'inspire du modèle de l'Organisation mondiale de la santé qui a été utilisé avec succès dans des dizaines de pays.

« Il est crucial de réunir tous les partenaires autour de la table, de fixer des objectifs communs, et de trouver des façons de progresser par de petits investissements dans des initiatives clés », explique

Jim Carter, conseiller principal en matière de politique au CHSSN. « La collectivité doit être présente, mais il est essentiel que le partenaire public participe à la réalisation de progrès durables. »

« Lorsque nous avons commencé », ajoute Jennifer Johnson, directrice générale du CHSSN, « les Agences de la santé et des services sociaux et les établissements publics hésitaient à travailler avec la population d'expression anglaise au sein de leurs territoires. Aujourd'hui, ils parlent avec fierté des progrès qui ont été accomplis, avec leurs partenaires communautaires, pour améliorer l'accès aux services et l'état de santé de la population. »

Jim estime qu'il s'agit d'établir un cadre de respect—un respect

qui va dans les deux sens—où la collectivité reconnaît l'autorité des responsables locaux de la santé et le défis qu'ils doivent relever, et où le réseau public respecte la contribution de la collectivité et sa capacité à établir des partenariats avec lui, dans le but de mieux desservir la population.

« Pour 2014–2018, le CHSSN et ses réseaux ont l'intention de renforcer ces partenariats », conclut Jennifer. « La collaboration et la confiance qui règnent dans plusieurs projets d'adaptation pourraient s'étendre à une large gamme de services, afin d'assurer un accès plus équitable aux personnes d'expression anglaise dans toutes les régions du Québec. »

Photos : (en haut) Alessandra Salluri, (page ci-contre) Talia Diezso



Innovation et durabilité

La démarche du CHSSN pour accroître le dynamisme de la collectivité a été reconnue par les autorités locales, provinciales et fédérales comme étant novatrice, efficace et durable. Nous ne cherchons jamais à créer des réseaux parallèles de services et de soins, nous trouvons plutôt des moyens d'adapter et d'améliorer les services existants pour un accès plus équitable en anglais.

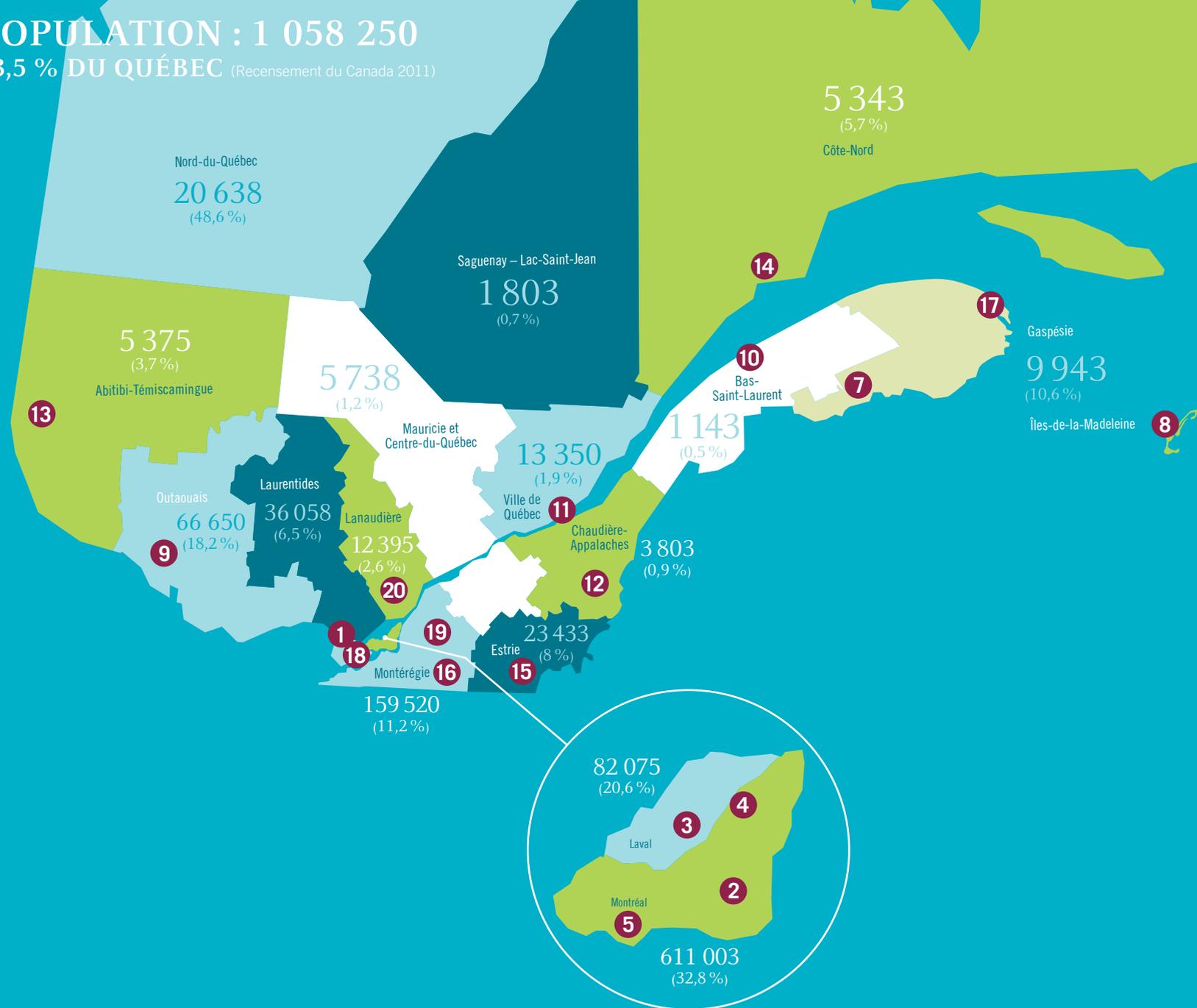
Le CHSSN a contribué à élargir la capacité de nos collectivités, ce qui leur a permis de mieux prendre soin des aînés, d'outiller les jeunes pour les aider à devenir des citoyens productifs, et d'encourager une population informée et en santé, tout cela en investissant dans des programmes rentables et durables qui renforcent la résilience et l'esprit communautaire.

Par expérience, nous sommes convaincus que le réseau de la santé et des services sociaux du Québec est disposé à établir des partenariats avec nous, aux échelons provincial, régional et local, et nous sommes impatients de mettre en place la prochaine génération de projets d'adaptation qui accroissent le dynamisme de nos collectivités.

Veillez nous contacter pour des renseignements plus détaillés au sujet des partenariats et programmes du CHSSN.

Les communautés anglophones du Québec

POPULATION : 1 058 250
13,5 % DU QUÉBEC (Recensement du Canada 2011)



Le réseau NPI* de CHSSN

*(Networking and Partnership Initiative)

- | | |
|--|--|
| 1 Deux-Montagnes
4 Korners Family Resource Centre | 11 Québec
Jeffery Hale Community Partners |
| 2 Côte-des-Neiges
African Canadian Development & Prevention Network (ACDPN) | 12 Thetford Mines
Megantic English-Speaking Community Development Corp. (MCDC) |
| 3 Laval
AGAPE – The Youth & Parents AGAPE Association Inc. | 13 Rouyn-Noranda
Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda |
| 4 Saint-Léonard
Canadian-Italian Community Services of Quebec (REISA) | 14 Baie-Comeau
North Shore Community Association (NSCA) |
| 5 Montréal
Catholic Community Services (CCS) | 15 Sherbrooke
Townshippers' Association |
| 6 Saint-Paul's River
Coasters Association (LNSCH) | 16 Cowansville
Townshippers' Association |
| 7 New Carlisle
Committee for Anglophone Social Action (CASA) | 17 Gaspé
Vision Gaspé Percé Now |
| 8 Grosse-Île
Council for Anglophone Magdalen Islanders (C.A.M.I. – MINA) | 18 Vaudreuil-Dorion
Vaudreuil-Soulanges (C3S CSSS) |
| 9 Gatineau
English Network of Resources in Community Health (ENRICH – OHSSN) | 19 Saint-Lambert
Assistance and Referral Center (ARC) |
| 10 Métis-sur-Mer
Heritage Lower Saint-Lawrence | 20 Rawdon
English Community Organization of Lanaudière (ECOL) |



Photo : Veer

Contactez-nous

Un élément clé du mandat du CHSSN est de préserver les liens de communication grâce au réseau de ses membres.

Sur le site du CHSSN, vous trouverez :

Des exemples de réussite dans la section Babillard ainsi qu'une liste de tous les projets en cours du CHSSN;

Le Centre de documentation qui regroupe tous les documents et ressources imprimables du CHSSN;

Des liens vers d'importantes ressources en santé.

Merci d'apprendre à mieux nous connaître.
Vous trouverez d'autres exemples de réussite sur :

www.chssn.org

Pavilion Jeffery Hale
1270, chemin Sainte-Foy, bureau 2106
Québec (Québec) G1S 2M4
T 418. 684.2289
F 418. 684.2290
C info@chssn.org

La publication de ce document a été rendue possible grâce à une contribution financière de Santé Canada.



Santé Health
Canada Canada