

CHSSN

COMMUNITY HEALTH & SOCIAL SERVICES NETWORK | RÉSEAU COMMUNAUTAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

L'initiative d'adaptation

GUIDE DE PROJETS | 2023-2028



L'initiative d'adaptation

GUIDE DE PROJETS | 2023–2028

Créer un accès équitable

Le présent guide des projets d'adaptation 2023–2028 du Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS/ CHSSN) décrit les projets menés par nos partenaires publics en ce qui concerne l'amélioration de l'accès aux services de santé partout dans la province. Ces projets tiennent compte des différentes réalités régionales des communautés d'expression anglaise et sont pensés de façon à avoir un effet direct sur l'accès aux services en anglais pour la clientèle d'expression anglaise. Chaque région élabore son propre projet pour mieux comprendre les besoins de la communauté et mieux y répondre. Les objectifs principaux du programme sont 1) d'améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais dans toutes les régions et 2) de cultiver une meilleure communication et de bons partenariats entre la communauté d'expression anglaise et les établissements de santé publique.

Depuis 2004, le RCSSS/ CHSSN aide le système de santé publique à adapter ses services grâce au financement du gouvernement fédéral accordé en vertu du Plan d'action pour les langues officielles. Le financement fédéral est investi directement dans le système de santé publique québécois par le biais d'ententes avec le RCSSS/ CHSSN, qui a donc signé un protocole administratif quinquennal avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Cette entente vise à s'assurer que les projets s'harmonisent avec les priorités de Québec et sont conformes aux lois qui régissent les relations intergouvernementales provincial-fédéral. La mise en œuvre de l'entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec est la clé pour veiller à ce que la contribution de Santé Canada se fasse dans le respect de la compétence du Québec en matière de santé et services sociaux.



Les projets créés aux échelles locale et régionale par les centres administratifs régionaux (CISSS et CIUSSS) permettront la mise en œuvre des programmes régionaux d'accès aux services de santé et services sociaux en anglais. Par le passé, ces projets ont permis d'améliorer la compréhension des communautés et de leurs besoins, de créer des partenariats entre le système public et les communautés d'expression anglaise et d'augmenter les documents et communications en anglais. Nous croyons que les projets décrits dans ce guide auront des retombées semblables.

Le RCSSS/ CHSSN croit fermement en l'importance de la collaboration dans les efforts pour améliorer l'accès et est convaincu que le projet d'adaptation est un excellent exemple de cette approche.

Jennifer Johnson
Directrice exécutive
RCSSS/ CHSSN

TABLE DES MATIÈRES

5	Introduction
6	Bas-Saint-Laurent (01)
6	Saguenay – Lac St-Jean (02)
7	Capitale-Nationale (03)
8	Mauricie et Centre-du-Québec (04)
8	Estrie (05)
9	Montréal (06)
9	Outaouais (07)
10	Abitibi-Témiscamingue (08)
11	Côte-Nord (09)
12	Baie-James (10)
12	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)
13	Chaudière-Appalaches (12)
13	Laval (13)
14	Lanaudière (14)
15	Laurentides (15)
16	Montérégie (16)
18	La carte du RCSSS/ CHSSN



Health
Canada

Santé
Canada

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles — 2023–2028: Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Adaptation des services de santé et des services sociaux 2023 – 2028

L'initiative d'adaptation du RCSSS/ CHSSN a été élaborée pour aider les communautés minoritaires d'expression anglaise du Québec à mieux répondre à leurs besoins en matière de santé. L'objectif global de l'initiative est d'améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les Québécois d'expression anglaise en réduisant les disparités d'accès, de continuité et de qualité des services en anglais.

Les projets d'adaptation visent les objectifs suivants :

- ✚ Améliorer la compréhension des communautés d'expression anglaise du Québec et de leurs besoins en matière d'accès aux services en anglais.
- ✚ Mettre au point des mesures pour améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux dans un ou plusieurs des programmes-services déterminés dans le programme d'accès.
- ✚ Créer des partenariats et améliorer la relation de proximité avec la communauté d'expression anglaise pour favoriser l'accès aux services en anglais.
- ✚ Produire des documents d'information et des outils de communication en anglais pour mieux informer la communauté d'expression anglaise, le réseau et les partenaires à partir de renseignements qui favorisent l'accès aux services en anglais.

Cette initiative respecte la compétence exclusive du gouvernement du Québec en matière de santé et services sociaux. Elle est destinée aux Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et aux Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS). Elle privilégie les projets qui permettent de mieux répondre aux besoins des Québécois d'expression anglaise tout en respectant les priorités et lignes directrices du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Le RCSSS/ CHSSN, dont la mission est de promouvoir des projets et partenariats visant à améliorer l'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais, a invité les CISSS et les CIUSSS à soumettre des projets avant le début du mois d'avril 2023. Ensuite, le MSSS a évalué l'admissibilité des projets relativement aux priorités et lignes directrices. Les projets sélectionnés ont ensuite été envoyés au RCSSS/ CHSSN aux fins d'évaluation et de décision.

Le comité d'évaluation du RCSSS/ CHSSN a évalué les projets soumis au MSSS et les a sélectionnés en fonction des critères suivants :

- ✚ Pertinence du projet par rapport à l'objectif et aux résultats attendus;
- ✚ Retombées pour la clientèle d'expression anglaise;
- ✚ Conséquences sur les activités et l'organisation des services;
- ✚ Effets attendus de l'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais sur les résultats des programmes;
- ✚ Collaboration entre les institutions publiques et la communauté.

Les projets ont été adoptés par les membres du conseil d'administration du RCSSS/ CHSSN, puis les accords de contribution ont été approuvés par le gouvernement du Québec.

01

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du

Bas-Saint-Laurent

127 600 \$



02

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du

Saguenay-Lac-Saint-Jean

137 720 \$



PROJET > MISE EN PLACE DU PROGRAMME D'ACCÈS À DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE DU BAS-SAINT-LAURENT.

Adresse : 355, boulevard Saint-Germain Ouest
Rimouski (Québec) G5L 3N2

Objectifs

Le projet du CISSS du Bas-Saint-Laurent comprend quatre axes dans la mise en place de son programme d'accès aux services en langue anglaise pour la communauté de la région:

1. une recherche sur la communauté d'expression anglaise menée en partenariat avec Héritage Bas-Saint-Laurent;
2. l'implantation du programme d'accès en assurant la fluidité du processus;
3. la création de nouveaux partenariats avec la Gaspésie et la Côte-Nord;
4. le développement d'outils de communication en langue anglaise (un cahier des usagers et une page en anglais sur leur site Internet du CISSS).

Partenaires

- + Héritage Bas-Saint-Laurent
- + École Metis Beach
- + Metis Beach Community Association
- + CASA
- + CISSS du Bas-Saint-Laurent
- + CIUSSS de la Capitale-Nationale
- + Dialogue McGill
- + Comité des usagers du centre intégré (CUCI)
- + Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et CAAP

PROJET > MISE EN PLACE D'UNE STRUCTURE FACILITANT L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX POUR LA POPULATION D'EXPRESSION ANGLAISE DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN.

Adresse : 930, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 7K9

Objectifs

Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean présente un projet visant à améliorer l'accès aux soins de santé et de services sociaux en langue anglaise dans la région. Parmi les actions prévues, il y a l'élaboration de documents officiels, la création d'une trajectoire de soins et de services, l'analyse d'un processus de classification des connaissances en langue anglaise pour les employés, la collaboration avec les directions et les services de soins préhospitaliers d'urgence, continuité de développer le site Internet, la sensibilisation des employés et des familles, et l'établissement de liens avec différents organismes de la région. Certains exemples concrets pour, comme la création d'un répertoire d'employés en mesure d'offrir des soins et services en anglais et la prévision de rencontres ponctuelles avec les soins préhospitaliers d'urgence sont prévus.

Partenaires

- + Base des Forces canadiennes Bagotville
- + Centre linguistique du Cégep de Jonquière
- + Centre de ressources pour les familles militaires (CRFM) de la Base des Forces canadiennes Bagotville
- + Organisme communautaire anglais du Saguenay-Lac-Saint-Jean (ECO-02)
- + Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)

03

Centre intégré universitaire
de santé et de services
sociaux (CIUSSS) de la

Capitale- Nationale

328 650 \$



PROJET > ADAPTATION DE L'OFFRE DE SERVICES
EN LANGUE ANGLAISE D'ORGANISMES
COMMUNAUTAIRES DE SANTÉ ET DES SERVICES
SOCIAUX DU TERRITOIRE DE LA CAPITALE-NATIONALE :
AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE LA
CONTINUITÉ DES SERVICES IDENTIFIÉS.

Adresse : 2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (Québec) G1C 3S2

Objectifs

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale présente un projet visant à améliorer l'accès aux services en langue anglaise. Le projet se déroule en trois phases.

Phase 1

En partenariat avec ses collaborateurs, le projet vise à développer des connaissances sur les communautés d'expression anglaise de Québec et leurs besoins en matière d'accès aux services en langue anglaise par la technologie et cartographie de Géodata. Ces connaissances permettront ensuite de développer des mesures pour améliorer l'accès aux services de santé et de services sociaux dans un ou dans plusieurs programmes-services.

Tout d'abord, le chargé de projet, en collaboration avec ses partenaires, le Centre d'expertise ACCESS et les Partenaires communautaires Jeffery Hale, pourra cibler les déterminants de santé jugés prioritaires. Ces déterminants seront utilisés afin de cartographier l'utilisation de services dans les programmes-services des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ce modèle d'analyse novateur permettra la visualisation des écarts entre l'accès aux services en langue anglaise et les besoins d'utilisation des services dans tous les programmes services publics et communautaires de la région.

Voici les programmes-services qui sont projetés par l'analyse :

- + Santé Publique
- + Jeunesse et protection de la jeunesse
- + Santé mentale et dépendance (DSMD)
- + Déficience intellectuelle, physique et trouble du spectre de l'autisme (DI-DP-TSA)

- + Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
- + Soins infirmiers et santé physique (DSI)
- + Services multidisciplinaires, incluant services psychosociaux généraux, santé bien-être des femmes et hommes, violence conjugale, agression sexuelle, etc. (DSM)

Phase 2

À la suite des analyses prioritaires, la seconde phase vise à créer des partenariats avec les organisations communautaires ciblées pour améliorer l'accès aux services en langue anglaise. Cette phase permettra au chargé de projet de développer des partenariats auprès de différentes organisations communautaires en les sensibilisant à la réalité des inégalités dans l'accès linguistique aux services. Cette étape cruciale permettra d'amener une collaboration entre le chargé de projet et les responsables des organisations communautaires de santé et services sociaux de la région. Ce travail commun a pour but d'améliorer l'accès aux services des organisations communautaires, notamment par le développement des capacités linguistiques du personnel. Cette phase du projet fera l'objet d'un plan d'action stratégique en collaboration avec les organismes communautaires ciblées.

Phase 3

Enfin, la dernière phase vise à consolider et pérenniser le projet d'adaptation. Cette dernière étape du projet permettra non seulement de soutenir l'accès à l'information sur les services accessibles en langue anglaise développés dans les organisations communautaires de la région, mais également de rendre cette initiative mesurable et exportable. Tout au long du projet, celui-ci sera monitoré en termes de projet pilote dans le sens où nous souhaitons des stratégies réalistes et pérennes.

Partenaires

- + Les Partenaires communautaires Jeffery Hale (JH Partners)
- + Le Centre d'expertise sur l'adaptation aux communautés d'expression anglaise en santé et services sociaux (CE-ACCESS)

04

241 010 \$

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la

Mauricie et Centre-du-Québec



05

465 200 \$

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de

l'Estrie-CHUS



PROJET > SOUTIEN À L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX EN ANGLAIS POUR LA COMMUNAUTÉ D'EXPRESSION ANGLAISE DE LA RÉGION DE LA MAURICIE-ET-DU-CENTRE-DU-QUÉBEC (MCQ).

Adresse : 858, terrasse Turcotte
Trois-Rivières (Québec) G9A 5C5

Objectifs

Le projet vise à améliorer l'accès aux services de santé et sociaux en anglais pour la population d'expression anglaise de la région Mauricie-Centre-du-Québec. Il s'appuie sur la collaboration entre le CIUSSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec et le Centre d'accès pour des services en anglais (CASE). Les objectifs du projet sont de :

- + renforcer le lien avec la population d'expression anglaise
- + développer des partenariats dans la communauté
- + soutenir des équipes de l'établissement
- + évaluer l'impact du programme d'accès aux services en anglais
- + informer la population sur le fonctionnement des services de santé
- + sensibiliser les organisations francophones aux besoins de la population d'expression anglaise
- + créer et diffuser des documents d'information et de communication en anglais adaptés

Partenaires

- + Le Centre d'accès pour services en anglais (CASE)
- + Les écoles primaires et secondaires du territoire

PROJET > AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS ET AUX SERVICES EN LANGUE ANGLAISE ET PARTENARIAT POUR ACCROÎTRE LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS D'EXPRESSION ANGLAISE EN ESTRIE.

Adresse : 375, rue Argyll
Sherbrooke (Québec) J1J 3H5

Objectifs

L'objectif général et les mesures du CIUSSS de l'Estrie – CHUS sont d'améliorer l'adéquation des services de santé et sociaux aux communautés d'expression anglaise du territoire estrien. Il s'agit notamment d'améliorer les mécanismes de référence et l'intervention clinique auprès des personnes d'expression anglaise. Ensuite de faire connaître et de rendre disponibles les services en langue anglaise pour le personnel et la population. Le CIUSSS veut adapter les services aux besoins et aux particularités culturelles des personnes vulnérables d'expression anglaise, de renforcer la collaboration entre les groupes communautaires, élaborer et évaluer un programme de mentorat pour le personnel du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Partenaires

La liste des partenaires suivants, sans être exhaustive, illustre bien l'importance des projets d'adaptation dans notre communauté.

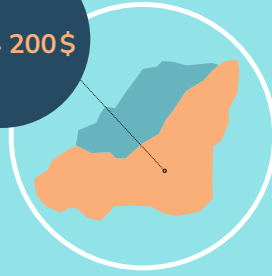
- + La Maison de la famille
- + La Relève du Haut St-François
- + L'Association des Townshippers
- + Les Centres d'action bénévole (Granby, Missisquoi Nord, HSF)
- + Les centres scolaires et communautaires (CLC)
- + Literacy in action
- + Ville de Waterloo
- + Conseil d'alphabétisation de Yamaska (YLC/CAY)
- + Université Bishop
- + Le groupe de recherche Sherpa
- + La Pédiatrie sociale de Waterloo
- + La Taule
- + Espace familles
- + Phelps Aide
- + Y4Y Québec
- + Équipe Ressources Relais
- + Waterloo Elementary school
- + Santé mentale Estrie

06

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du

Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1 064 200 \$



07

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de

Outaouais

453 500 \$



PROJET > SOUTENIR ET AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES EN ANGLAIS POUR LA POPULATION D'EXPRESSION ANGLAISE DE MONTRÉAL.

Adresse : 1560, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 4M1

Objectifs

Le projet proposé par la Table régionale de concertation pour l'accès aux services en langue anglaise du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal a trois projets principaux pour les cinq prochaines années :

1. Projet Geodata : une analyse des besoins de santé de la population d'expression anglaise basée sur l'expérience du CIUSSS de la Capitale Nationale.
2. Communiquer pour soigner : un centre de littératie en santé avec une bibliothèque virtuelle de documents traduits pour les intervenants et les patients.
3. Soutenir le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM) pour son offre de services avec ou sans interprète pour l'offre de service en langue anglaise.

De plus, au gré des programmes-services analysés, des partenariats seront établis avec le milieu associatif pour améliorer la connaissance des services et l'accès aux services. (Par exemple pour les aînés, soutien aux proches aidants).

Partenaires

Les 10 établissements de Montréal, soit les cinq (5) CIUSSS et les cinq (5) établissements non fusionnés.

Au gré des programmes-services analysés, des partenariats seront établis avec le milieu associatif pour améliorer la connaissance des services et l'accès aux services. (Par exemple, des consultations et des partenariats avec les organismes à but non lucratif pour les aînés, offrant du soutien, de soutien aux proches aidants pour le programme-service SAPA).

PROJET > ADAPTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX POUR LES PERSONNES D'EXPRESSION ANGLAISE 2023 – 2028 CISSS DE L'OUTAOUAIS.

Adresse : 80, avenue Gatineau,
Gatineau (Québec) J8T 4J3

Objectifs

Afin d'améliorer l'accès à la population d'expression anglaise aux services de santé et services sociaux, le CISSS de l'Outaouais va sensibiliser les employés et les partenaires au projet d'adaptation 2023 – 2028, qui vise à faire connaître les services offerts et à faciliter la navigation dans le réseau. Le CISSS veut aussi mieux connaître les besoins des populations d'expression anglaise et leur offrir des réponses objectives. Le programme quinquennal s'adresse à toutes les tranches d'âge, en particulier aux 0 à 5 ans. Le CISSS de l'Outaouais va continuer les démarches des projets passés et collaborer avec les partenaires locaux et les organismes communautaires.

Partenaires

- + Centre de ressources Connexions
- + Partenaires locaux et organismes communautaires impliqués auprès de la population d'expression anglaise
- + Centres de services scolaires et Centres de la Petite Enfance (CPE)
- + Tables de développement social (TDS)
- + Comité régional d'expression en langue anglaise

08

212 840 \$

Centre intégré de santé
et de services sociaux
(CISSS) de

l'Abitibi- Témiscamingue



PROJET > DÉPLOIEMENT DU PROGRAMME D'ACCÈS POUR LES PERSONNES D'EXPRESSION ANGLAISE QUI UTILISENT LES SERVICES DE SANTÉ ET LE CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE.

Adresse : 1, 9^{ième} Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

Objectifs

Le projet s'inscrit en cohérence avec les besoins émis lors des différentes activités de consultations réalisées auprès des partenaires et de la communauté d'expression anglaise dans le cadre de la mise à jour du Programme d'accès en langue anglaise (PALA). Le projet comporte quatre volets :

1. Constitution d'une banque régionale d'interprètes langue anglaise disponible 24/7, formés en matière de sécurisation culturelle;
2. Financement d'interprètes offrant des services en simultané pour réaliser des rencontres de collaboration tenues avec des partenaires autochtones d'expression anglaise;
3. Traduction de la documentation jugée prioritaire et mise à jour de la section du site Internet qui s'adresse aux personnes d'expression anglaise;
4. Élaboration et diffusion d'une stratégie de communication interne et externe visant à faire connaître les services et la documentation disponibles.

Partenaires

- + Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or (CAAVD)
- + Centre d'entraide et d'amitié autochtone de Senneterre (CEAAS)
- + Centre résidentiel communautaire d'Abitibi-Témiscamingue (CRC-ATNQ)
- + Commission scolaire Western Quebec
- + Conseil de bande de la Première Nation de Kebaowek – Kipawa
- + Conseil de bande de Long Point
- + Conseil de bande de Timiskaming
- + Conseil de bande de Wolf Lake
- + Neighbours l'association régionale de Rouyn-Noranda
- + Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT)
- + Wiichihitwin (Services aux patients Cris) / Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James (CCSSSJ)
- + CÉGEP de l'Abitibi-Témiscamingue
- + Centre de détention d'Amos
- + Centre résidentiel communautaire de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec (CRC-ATNQ)
- + Comité régional d'accès en langue anglaise

09

307 450 \$



Centre intégré de santé
et de services sociaux
(CISSS) de la

Côte-Nord

PROJET > VAINCRE LES BARRIÈRES DE LA LANGUE ET FAIRE CONNAÎTRE LES SERVICES MIS EN PLACE À TOUS LES ACTEURS CONCERNÉS.

Adresse : 835, boulevard Jolliet
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5

Objectifs

Les objectifs principaux du projet du CISSS sont de communiquer et de faire connaître les solutions déjà mises en place au cours des dernières années afin que ces dernières soient utilisées à leur plein potentiel, et ce, auprès de tous les acteurs concernés afin de vaincre les barrières de la langue. Un autre objectif important est de sensibiliser chaque employé du CISSS de la Côte-Nord, et ce, peu importe son titre d'emploi ou son territoire de travail, au fait, qu'il est de sa responsabilité d'accueillir et de bien orienter les usagers d'expression anglaise.

Campagnes promotionnelles avec divers médiums et notamment via les réseaux sociaux pour les services suivants déjà en place :

- + Service d'interprète formel régional (agent de liaison) basé à l'Hôpital de Sept-Îles;
- + Pictogrammes développés afin d'orienter les usagers dans l'Hôpital de Sept-Îles;
- + Service d'interprètes informels : Programme ALLO (carte jaune des employés);
- + Sensibiliser et faire connaître au personnel et aux usagers le programme d'accès.

Concevoir une application de géolocalisation Web ou une carte interactive afin d'aider les usagers d'expression anglaise à bien s'orienter dans l'Hôpital de Sept-Îles.

Traduction (pour l'ensemble des installations du CISSS de la Côte-Nord); Offrir à la clientèle d'expression anglaise et à leur famille des documents d'information et de communication en anglais ainsi qu'un accès en anglais au site Internet de l'établissement :

- + Traduire et imprimer certains dépliants d'information afin de les rendre accessibles à la clientèle d'expression anglaise;
- + Traduire quelques sections du site Web de l'établissement.

Partenaires

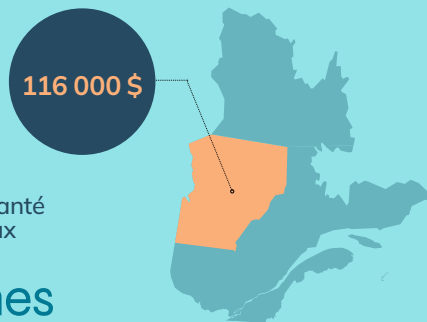
- + Les membres de la communauté d'expression anglaise
- + Les deux organismes communautaires défendant les droits de la population d'expression anglaise de la région, soit : le North Shore Community Association (NSCA) et Les Coasters Association
- + Le comité régional d'accès en langue anglaise.
- + Les deux organismes communautaires avec qui le CISSS travaille depuis des années vont relayer les campagnes promotionnelles que le CISSS va développer via divers moyens de communication dont les médias sociaux. Ils vont également nous aider à joindre la population d'expression anglaise pour les sondages que nous désirons réaliser.

10

Centre régional de santé
et de services sociaux
(CRSSS) de la

Baie-James

116 000 \$



**PROJET > ADAPTATION DU PROCESSUS DE
CONSULTATION DES USAGERS ET DES PARTENAIRES,
DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES DU PERSONNEL
ET AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À LA TRADUCTION
ET À L'INTERPRÉTARIAT AU CRSSS DE LA BAIE-JAMES.**

Adresse : 312, 3e Rue
Chibougamau (Québec) G8P 1N5

Objectifs

Sur le territoire desservi par le CRSSS de la Baie-James, la majorité de la population d'expression anglaise est issue de la nation crie.

Avec la pénurie de main d'œuvre, la région connaît également une augmentation rapide de la main-d'œuvre de personnes immigrantes dont l'anglais est la première langue officielle parlée. Dans ce contexte, le projet d'adaptation des services en langue anglaise 2023–2028 du CRSSS de la Baie-James a trois volets. Le premier consiste à développer un processus de consultation des patients et des partenaires qui favorise la sécurisation culturelle et l'inclusion. Dans le deuxième volet du projet, le CRSSS de la Baie-James veut développer une programmation d'activités de maintien des compétences en langue anglaise et de réseautage pour le personnel de son établissement. Enfin, le troisième volet consiste en l'amélioration de l'accès à des documents traduits en anglais et à des services d'interprétariat pour les usagers.

Partenaires

- + Comité régional pour le programme d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise au Nord-du-Québec
- + Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James (CCSSSBJ)
- + Wiichihiituwinn (Services aux patients cris, CCSSSBJ)
- + Organisme communautaire anglais du Saguenay-Lac-Saint-Jean (ECO-02)
- + Neighbours l'association régionale de Rouyn-Noranda

11

Centre intégré de santé
et de services sociaux
(CISSS) de la

Gaspésie- Îles-de-la-Madeleine

281 700 \$



**PROJET > ENSEMBLE VERS L'ACCESSIBILITÉ AUX
SERVICES — GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE
2023 – 2028.**

Adresse : 215, boulevard de York Ouest
Gaspé (Québec) G4X 2W2

Objectifs

L'objectif principal de ce projet est d'améliorer l'offre de services en anglais du CISSS Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (GIM) tant pour la clientèle accédant aux services réguliers de la région que pour celle accédant aux services extrarégionaux de Rimouski et de Québec.

Les priorités pour les cinq prochaines années sont :

- + Mise en place d'un système de collecte de données pour les demandes de services en anglais;
- + Mise en place et évaluation d'un projet pilote Navigateur Patient pour l'accès aux services en anglais en région et aux services spécialisés du CHR Rimouski (CISSS Bas-St-Laurent);
- + Poursuite du service Guide accompagnateur de patients (Patient Navigator) de Québec pour ceux qui se rendent à Québec pour des services spécialisés;
- + Création et diffusion de produits et de campagnes de communication ciblée en anglais;
- + Collaboration accrue avec le secteur communautaire pour rejoindre et participation du personnel aux initiatives communautaires.

Partenaires

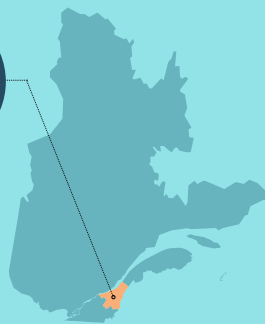
- + Committee for Anglophone Social Action (CASA)
- + Vision Gaspé-Percé Now (Vision)
- + Council for Anglophone Magdalen Islanders (CAMI)

12

Centre intégré de santé
et de services sociaux
(CISSS) de

Chaudière- Appalaches

203 000 \$

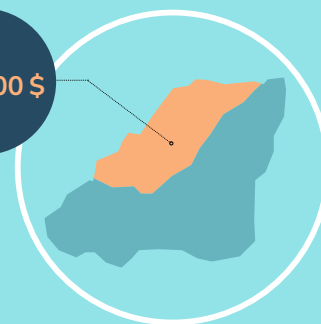


13

Centre intégré de santé
et de services sociaux
(CISSS) de

Laval

688 600 \$



PROJET > OPTIMISATION DE L'ACCÈS DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE POUR LES TERRITOIRES DE RLS D'ALPHONSE-DESJARDINS ET DE LA RÉGION DE THETFORD

Adresse : 363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2

Objectifs

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches poursuit toujours la finalité d'assurer un accès aux services de santé et de services sociaux aux personnes d'expression anglaise, de façon adaptée et adéquate, sur les plans clinique, humain et social en partenariat avec la Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC). Le CISSS vise pour son projet 2023 – 2028 les objectifs suivants :

1. Optimiser l'accès aux services en langue anglaise aux RLS de Lévis et de la région de Thetford, territoires ayant la plus forte concentration de personnes d'expression anglaise.
2. Mettre en place un accès particulier aux services de santé et de services sociaux en langue anglaise pour les familles et enfants fréquentant la nouvelle école anglophone à Lévis.

Partenaires

- + La Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC)
- + La Commission scolaire Central Québec
- + Les Partenaires communautaires Jeffery Hale

D'autres partenaires communautaires en lien avec les organismes pour l'accueil d'immigrants sont susceptibles d'être associés à la démarche. La région de Chaudière-Appalaches est actuellement fortement impliquée dans des démarches pour l'accueil de travailleurs immigrants dans les entreprises et dans le réseau de la santé. La langue anglaise constitue pour plusieurs de ces personnes la langue de communication.

PROJET > ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN AUX CONTINUUMS DE SERVICES AFIN D'AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES EN LANGUE ANGLAISE ET MIEUX REJOINDRE LA COMMUNAUTÉ D'EXPRESSION ANGLAISE DE LAVAL.

Adresse : 1755, boul. René-Laennec
Laval (Québec) H7M 3L9

Objectifs

La méconnaissance sur les services disponibles et la proximité de l'île de Montréal alimente l'habitude de la communauté d'expression anglaise de se retourner vers les grands établissements désignés de Montréal pour obtenir leurs services. Le CISSS propose un projet pour mettre en place une équipe de soutien aux programmes et services désirant améliorer leur accès pour la population d'expression anglaise. L'équipe offre un soutien pour :

- + Mieux connaître la réalité et les besoins de la population d'expression anglaise en lien avec les soins et services du programme;
- + Évaluer l'accès, identifier les défis et les enjeux reliés à l'accès;
- + Selon les défis et enjeux, offrir des activités de sensibilisation et de formation;
- + Proposer des solutions et aménagements pour améliorer l'accès;
- + Faire connaître l'offre de service accessible en anglais à la population d'expression anglaise de Laval.

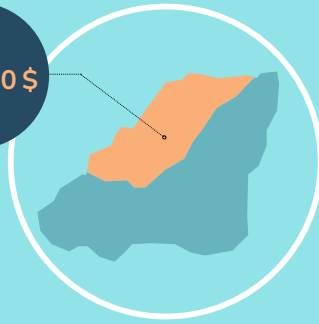
Partenaires

- + Les directions cliniques de l'établissement pour l'identification des secteurs/programmes et pour la mise en place des actions proposées par le comité de soutien
- + Le NPI (Networking and Partnership Initiative), pour l'identification des besoins de la communauté et la diffusion de l'information

(suite à la page suivante)

13

688 600 \$



Centre intégré de santé
et de services sociaux
(CISSS) de

Laval (suite)

- + L'organisme AGAPE, pour la participation au comité de soutien et le service de Guide accompagnateur de patients (Patient Navigator)
- + Les organismes communautaires du RLS qui souhaitent améliorer l'accès à leurs services en langue anglaise
- + La Direction des ressources humaines du CISSS de Laval pour le recrutement de stagiaires et d'employés bilingues, pour la formation et le soutien aux équipes
- + Le service des communications du CISSS de Laval pour la traduction du site Internet et pour la diffusion d'information sur les services disponibles en langue anglaise à Laval.

14

272 310 \$



Centre intégré de santé
et de services sociaux
(CISSS) de

Lanaudière

PROJET > AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE AU CISSS DE LANAUDIÈRE.

Adresse : 260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7

Objectifs

Le projet 2023 – 2028 vise à mettre en place de nouvelles mesures afin d'améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes d'expression anglaise tout en consolidant et en maintenant certains objectifs du projet précédent.

L'un des axes principaux du projet 2023 – 2028 est le développement de liens de collaboration et de communication forts entre le CISSS et ses partenaires qui offrent des services spécifiquement aux personnes de la communauté d'expression anglaise ainsi qu'avec les instances qui les représentent. La sensibilisation des membres du personnel du CISSS à la réalité de la communauté d'expression anglaise et la mise en œuvre d'outils pour les soutenir dans la dispensation de services en anglais font également partie des priorités.

Plus spécifiquement, les objectifs du projet sont de :

- + Sensibiliser les membres du personnel du CISSS et d'améliorer leurs connaissances sur la communauté d'expression anglaise ainsi que sur les droits des usagers d'expression anglaise;
- + Faire connaître le programme d'accès et de favoriser son appropriation et son respect par les membres du personnel du CISSS;
- + Assurer, par divers moyens, l'offre de services en anglais dans les installations et les programmes-services du CISSS, et plus particulièrement ceux indiqués dans le programme d'accès;
- + Mieux comprendre les besoins de la communauté d'expression anglaise quant aux services de santé et aux services sociaux et à leur accès en anglais;

15

344 300 \$

Centre Intégré de Santé
et de Services sociaux
(CISSS) des

Laurentides



PROJET > ADAPTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA RÉGION DES LAURENTIDES.

Adresse : 290, de Montigny
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5T3

- + Faciliter le cheminement des usagers d'expression anglaise à travers les trajectoires de services et de leur offrir des services de façon équitable tout en tenant compte de la barrière de la langue;
- + Favoriser, chez les membres du personnel du CISSS, une communication de qualité en anglais à l'accueil et au moment de la dispensation des services et d'assurer une réponse en anglais en cas d'urgence;
- + Développer et d'utiliser des outils d'information et des moyens de communication pour permettre aux usagers et à tout lanauchois d'expression anglaise de connaître et de mieux comprendre les services offerts, leur mode d'accès ainsi que leurs droits, entre autres celui de recevoir des services dans leur langue.

Partenaires

- + Directions cliniques du CISSS de Lanaudière
- + Organisation de la communauté anglophone de Lanaudière (ECOL)
- + Elderhelp of Lanaudière
- + Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier
- + Écoles anglophones de la région
- + Organismes communautaires de la région

Objectifs

Le projet du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides vise à outiller les intervenants et les usagers afin d'améliorer leurs communications et optimiser l'accès aux services de santé et aux services sociaux par des interventions cliniques réussies et un cheminement facilité au sein de notre offre de services.

- + Développement et diffusion d'outils pour le personnel de l'établissement œuvrant auprès de la clientèle d'expression anglaise, incluant un volet de sensibilisation du personnel aux impacts des barrières linguistiques.
- + Développement d'outils de communication en langue anglaise pour rejoindre la population des Laurentides, en respectant les modalités prévues par la Charte de la langue française.
- + Traduction de documents produits par le CISSS et destinés à informer sa clientèle à propos des soins et services offerts et/ou à lui permettre d'exercer un droit ou de s'acquitter d'un devoir.
- + Renforcement du partenariat avec la communauté d'expression anglaise, ce qui facilitera leur rétroaction sur nos actions
- + Évaluation d'impact du Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise de la région des Laurentides et des solutions mises en œuvre.

(suite à la page suivante)

15

344 300 \$

Centre Intégré de Santé
et de Services sociaux
(CISSS) des

Laurentides (suite)

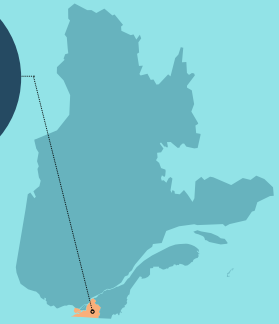


16

1 031 600 \$

Centres intégrés de santé
et de services sociaux
(CISSS) de la

Montérégie



- + En collaboration avec nos partenaires et le Comité régional pour l'accessibilité des services en langue anglaise (CRASLA), diffusion d'information facilitant l'accessibilité aux services et évaluation des besoins de la communauté d'expression anglaise de la région des Laurentides afin d'ajuster nos pratiques et nos outils.

Partenaires

- + Réseau 4Korners, organisme communautaire régional
- + Le Comité LESAN (Laurentian English Services Advisory Network), composé de citoyens associés à des organismes communautaires, des institutions publiques et des fournisseurs de services à la communauté d'expression anglaise
- + La Commission scolaire Sir Wilfrid Laurier
- + Les directions du CISSS des Laurentides responsables des programmes-services
- + Le personnel de notre établissement œuvrant auprès de la clientèle
- + Les organismes communautaires des Laurentides

PROJET > SOUTIEN ADDITIONNEL AFIN DE FAVORISER L'IMPLANTATION DES PROGRAMMES D'ACCÈS ET L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE EN MONTÉRÉGIE.

Adresse : 3141, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H2

Objectifs

Le premier volet de ce projet concerne les agents de liaison. Leur rôle est distinct mais complémentaire à celui des répondants en langue anglaise des établissements. Les agents de liaison sont des ressources supplémentaires chargées d'accomplir des activités et des projets qui ne peuvent être réalisés dans le temps alloué aux répondants. L'initiative 2023 – 2028 pour la Montérégie prévoit le financement de 8 jours supplémentaires de soutien par semaine dans la région. Le deuxième volet du projet concerne la traduction de documents. La traduction de documents destinés à la population d'expression anglaise est une demande exprimée par l'ensemble des établissements de la région. Cela facilite la communication avec la clientèle et garantit qu'elle comprend les informations nécessaires à sa sécurité et à sa bonne santé. Dans le respect des lois en vigueur, l'objectif principal des trois CISSS est de réduire les écarts entre les besoins de la communauté d'expression anglaise et l'offre actuelle, en favorisant une mise en œuvre efficace et soutenue des programmes d'accès dans la région de la Montérégie.

Partenaires

- + Les CISSS de la Montérégie :
 - CISSS Montérégie-Centre
 - CISSS Montérégie-Ouest
 - CISSS Montérégie-Est
- + Le Comité régional pour les programmes d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise de la région de la Montérégie
- + Les Commissions scolaires :
 - Riverside
 - Eastern Townships
 - Lester B. Pearson
 - New Frontiers
- + Les organismes communautaires qui représentent la communauté d'expression anglaise dont :
 - Soutien spécialisé aux ressources communautaires (ARC)
 - Réseau Communautaire de la Montérégie Ouest (MWCN)
 - Partenariat de l'est de la Montérégie pour la communauté d'expression anglaise (MEPEC)
 - Tout autre organisme communautaire œuvrant auprès d'une clientèle d'expression anglaise

Building stronger,
healthier
communities
together

Construire
ensemble des
communautés
plus fortes
et plus saines

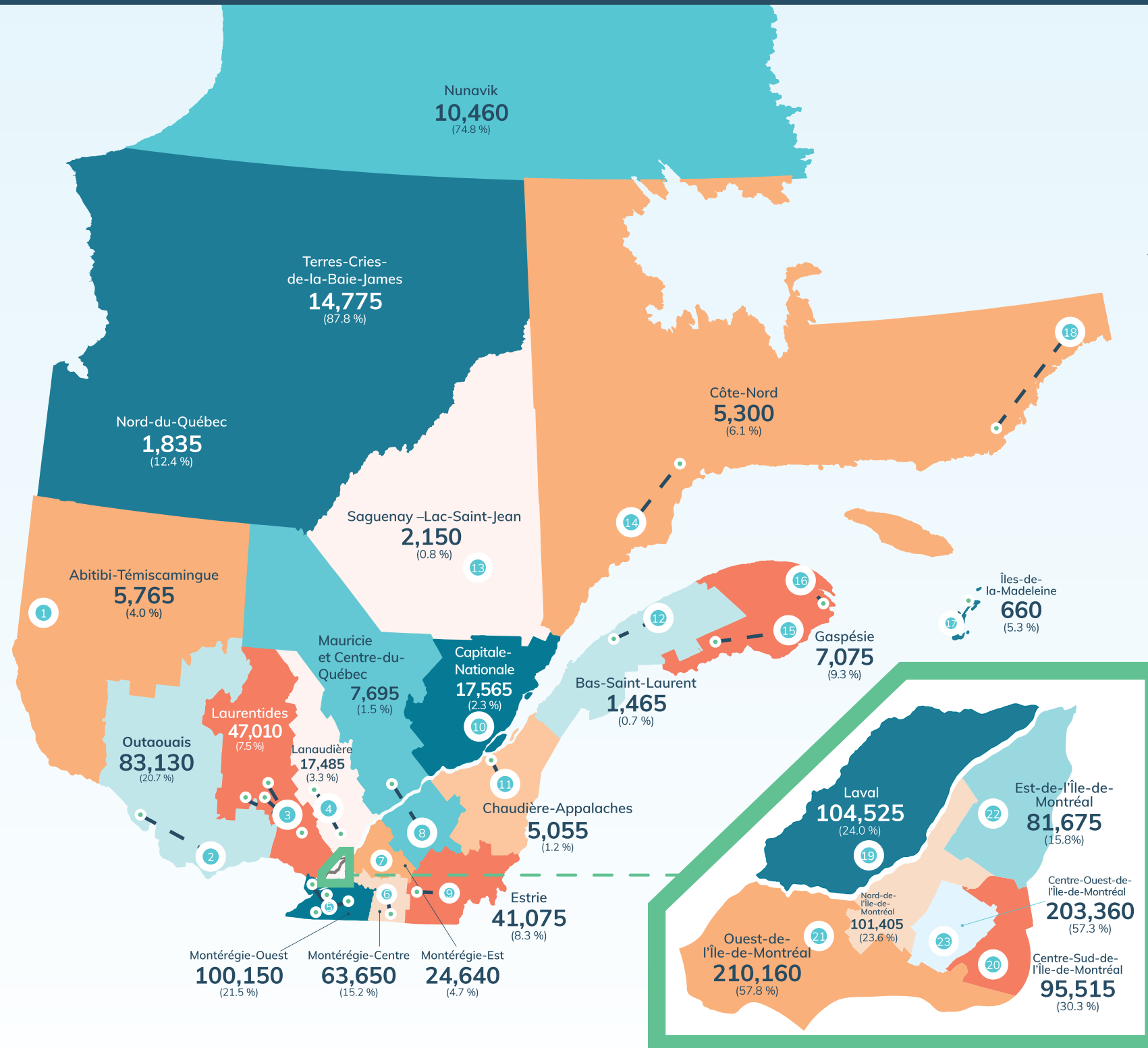
Networking and Partnership Initiative Initiative de réseautage et de partenariat (NPI)

English-Speaking
 population in Quebec
 Population d'expression
 anglaise du Québec

1,253,580

2021 Census of Canada
 Recensement du Canada, 2021

14.9%
 of Quebec
 du Québec



The CHSSN NPI Network Le réseau NPI du CHSSN

● Head Office
 ● Satellite

- 1 **Abitibi-Témiscamingue**
Neighbours Regional Association
- 2 **Outaouais**
Connexions Resource Centre
- 3 **Laurentides**
4Korners
- 4 **Lanaudière**
English Community Organization of Lanaudière (ECOL)
- 5 **Montérégie-Ouest**
Montérégie West Community Network (MWCN)
- 6 **Montérégie-Centre**
Assistance and Referral Centre (ARC)
- 7 **Montérégie-Est**
Monteregie East Partnership for the English-Speaking Community (MEPEC)
- 8 **Mauricie et Centre-du-Québec**
Centre for Access to Services in English (CASE)
- 9 **Estrie**
Townshippers' Association
- 10 **Capitale-Nationale**
Jeffery Hale Community Partners (JH Partners)
- 11 **Chaudière-Appalaches**
Megantic English-speaking Community Development Corp. (MCDC)
- 12 **Bas-Saint-Laurent**
Heritage Lower Saint Lawrence
- 13 **Saguenay-Lac-Saint-Jean**
English Community Organization of Saguenay - Lac-Saint-Jean (ECO-02)
- 14 **Côte-Nord**
North Shore Community Association (NSCA)
- 15 **Gaspésie**
Committee for Anglophone Social Action (CASA)
- 16 **Gaspésie**
Vision Gaspé-Percé Now (VGPN)
- 17 **Îles-de-la-Madeleine**
Council for Anglophone Magdalen Islanders (CAMI)
- 18 **Côte-Nord**
Coasters Association
- 19 **Laval**
AGAPE - The Youth & Parents AGAPE Association Inc.
- 20 **Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal**
BGC Dawson - Anglo Family Council (AFC)
- 21 **Ouest-de-l'Île-de-Montréal**
African Canadian Development & Prevention Network (ACDPN)
- 22 **Est-de-l'Île-de-Montréal**
East Island Network for English-Language Services (REISA)
- 23 **Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal**
Eva Marsden Centre for Social Justice and Aging