



COMMUNITY HEALTH &
SOCIAL SERVICES NETWORK

RÉSEAU COMMUNAUTAIRE DE
SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX



CENTRE RÉGIONAL
DE SANTÉ ET DE
SERVICES SOCIAUX
DE LA BAIE-JAMES



Accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais

Enquête auprès de la population d'expression anglaise du territoire desservi
par le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James

JPocock Research Consulting

Mars 2025

Enquête sur l'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais



- **Ce document** présente les résultats du sondage en ligne 2025 sur *L'expérience de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais* ciblant la population d'expression anglaise du territoire desservi par le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James (CRSSSBJ).
- **Le sondage en ligne 2025** a été réalisé par le CRSSSBJ en collaboration avec le Réseau communautaire de santé et de services sociaux du Québec (chssn.org). L'enquête a été lancée le 27 janvier et s'est terminée le 28 février 2025.
- **L'objectif du sondage** était de recueillir les commentaires de la population d'expression anglaise vivant sur le territoire du CRSSSBJ et d'approfondir ainsi la compréhension des obstacles qu'ils peuvent rencontrer dans l'accès à des soins de santé et à des services sociaux de qualité dans leur région. Ces résultats permettront de déterminer les efforts visant à améliorer l'accès aux services en anglais pour la population d'expression anglaise de la Baie-James.
- **En raison de la petite taille de l'échantillon** (n = 32 répondants), les résultats doivent être considérés comme une valeur directionnelle et ont une preuve statistique limitée.

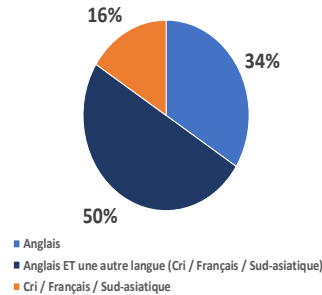
Points forts de l'enquête



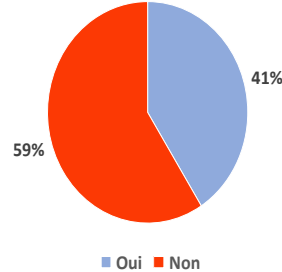
- ❑ Environ la moitié des répondants de l'enquête de la Baie-James (52,8 %) ont déclaré ne pas parler suffisamment bien le français pour soutenir une conversation.
- ❑ 62,5 % des personnes interrogées ont répondu par la négative concernant leur satisfaction de la disponibilité des services en anglais.
- ❑ Les salles d'urgence et les centres de santé sont les lieux où les répondants sont le plus souvent servis en anglais (58 % et 53 % des répondants y sont toujours ou souvent servis en anglais).
- ❑ Toutefois, ce résultat est inférieur au niveau provincial, puisque pour une question similaire dans l'enquête CROP 2023 à l'échelle de la province, 73 % ont utilisé l'anglais lorsqu'ils ont visité une salle d'urgence ou une clinique externe et 67 % lorsqu'ils ont visité un CLSC.
- ❑ Les services communautaires, les pharmacies et les services de soins à domicile sont les lieux où les répondants sont le moins souvent servis en anglais (47 % des répondants y sont toujours ou souvent servis en anglais).
- ❑ 44% des personnes interrogées ne demandent pas ou pas toujours les services en anglais, les trois principales raisons étant la perception que les services ne sont pas disponibles en anglais (57%), que le personnel n'est pas capable de s'exprimer en anglais (36%) ou la crainte que demander ait un impact sur le service (attitude du personnel, retard, moindre qualité des soins – 14 %).
- ❑ 31 % des personnes interrogées ont déclaré avoir éprouvé un sentiment de discrimination lors de l'accès aux services sociaux et de santé, ce qui s'est traduit par un délai avant une nouvelle consultation, un refus de services en anglais ou une attitude négative de la part du personnel.
- ❑ Les défis les plus fréquents signalés par les répondants sont le manque d'informations écrites en anglais (brochures, sites web) et le manque de services sociaux en anglais.

Réponses à l'enquête

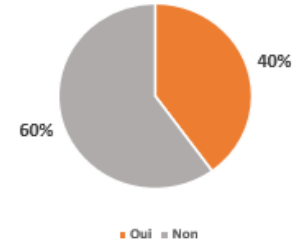
Langue maternelle



Né(e) hors du Canada



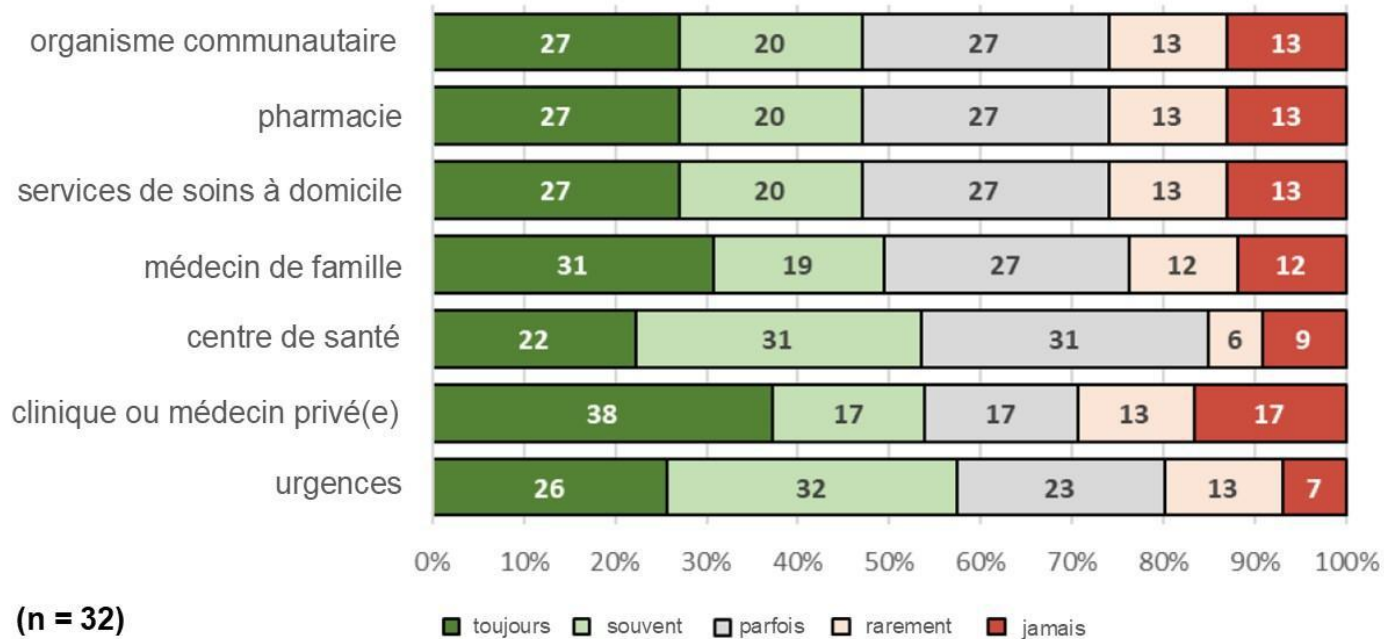
Membre d'une communauté des Premières Nations, Inuits ou Métis



- Au total, trente-deux (32) personnes ont répondu au questionnaire.
- Si l'on tient compte des réponses multiples à la question de la langue maternelle, on constate que
 - 34% des personnes interrogées avaient l'anglais comme seule langue maternelle ;
 - 50 % des personnes interrogées avaient l'anglais et une autre langue comme langue maternelle (cri, français, sud-asiatique) ;
 - 16 % des personnes interrogées avaient une langue autre que l'anglais comme langue maternelle (cri, français, sud-asiatique).
- La majorité des personnes interrogées avaient entre 25 et 44 ans.
- 41 % des répondants sont nés à l'étranger.
- 40 % des répondants ont déclaré être membres d'une communauté des Premières nations, des Inuits ou des Métis.

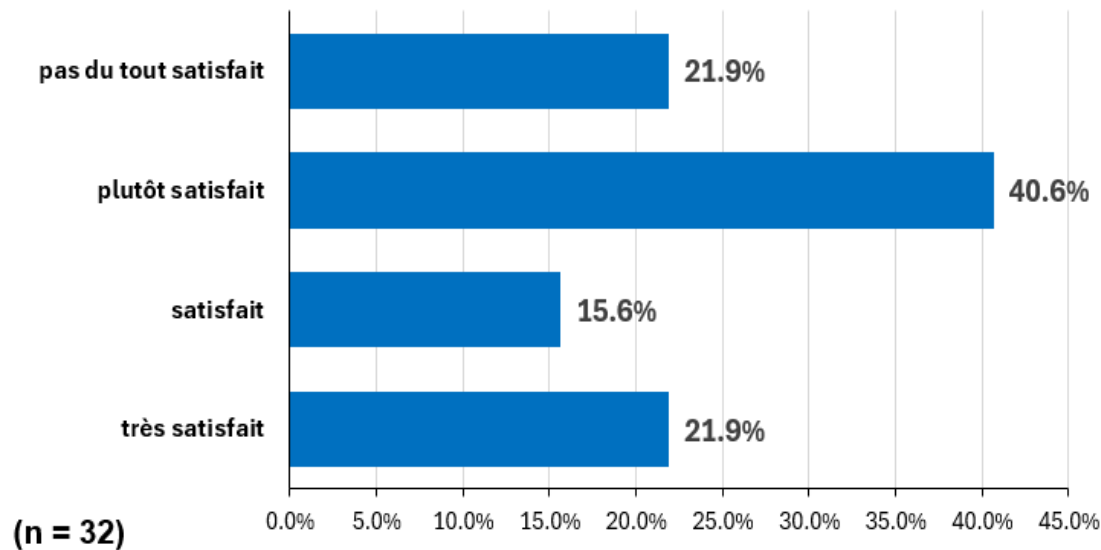
Points forts de l'enquête

Fréquence du service en anglais dans diverses situations



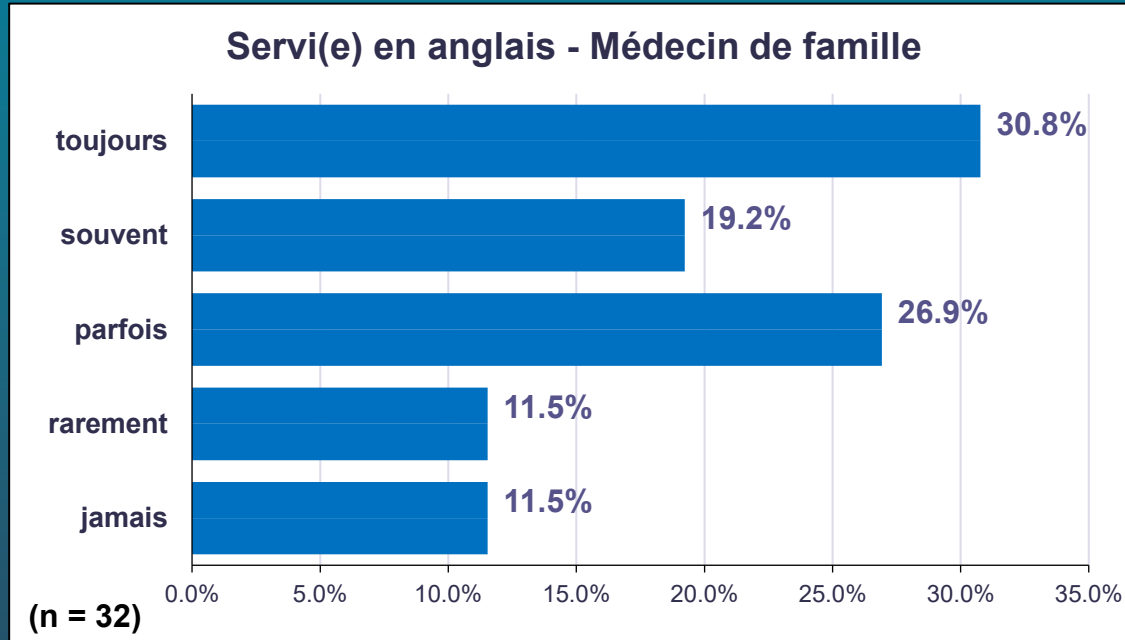
Satisfaction quant à la disponibilité des services en anglais

En général, êtes-vous satisfait de la disponibilité des services sociaux et de santé en anglais dans votre ville ?



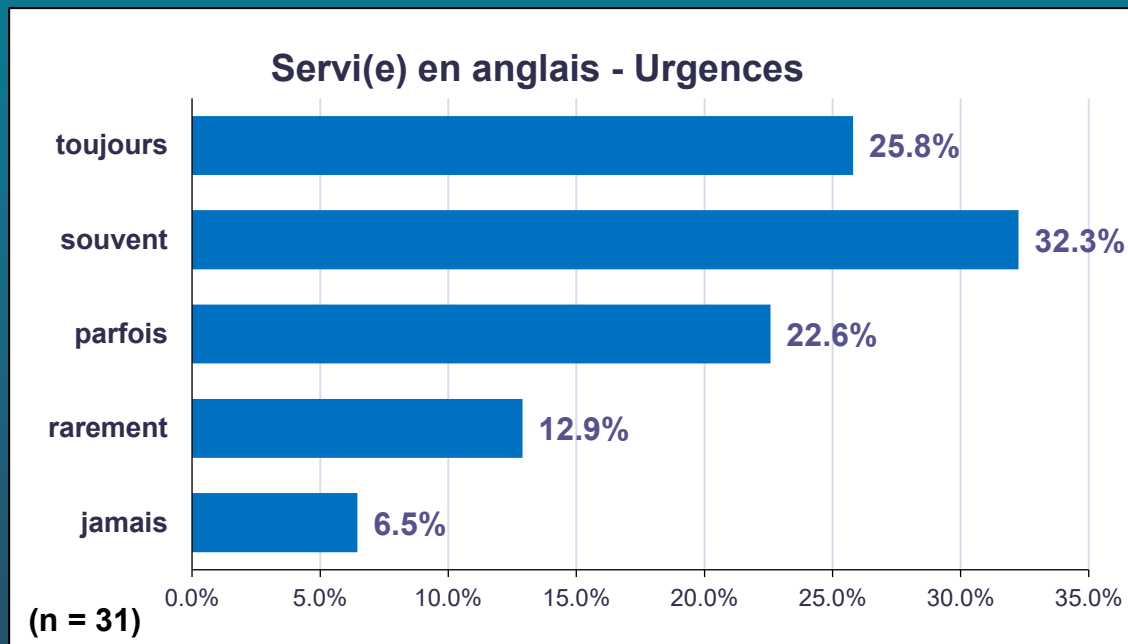
- La majorité des 2025 répondants de la Baie-James (62,5 %) se sont dits 'pas du tout satisfaits' (21,9 %) ou 'plutôt satisfaits' (40,6 %) de la disponibilité des services de santé et des services sociaux en anglais.
- **Ceux qui déclarent une identité autochtone** étaient plus susceptibles de déclarer qu'ils n'étaient 'pas satisfaits' ou 'plutôt satisfaits' des services en anglais (69,2 %) que les personnes n'ayant pas d'identité autochtone (57,9 %).
- **Les répondants nés au Canada** étaient plus susceptibles de se déclarer 'pas du tout satisfaits' ou 'plutôt satisfaits' de la disponibilité des services en anglais (78,9 %) que ceux nés à l'étranger (38,5 %).

Service en anglais - Médecin de famille



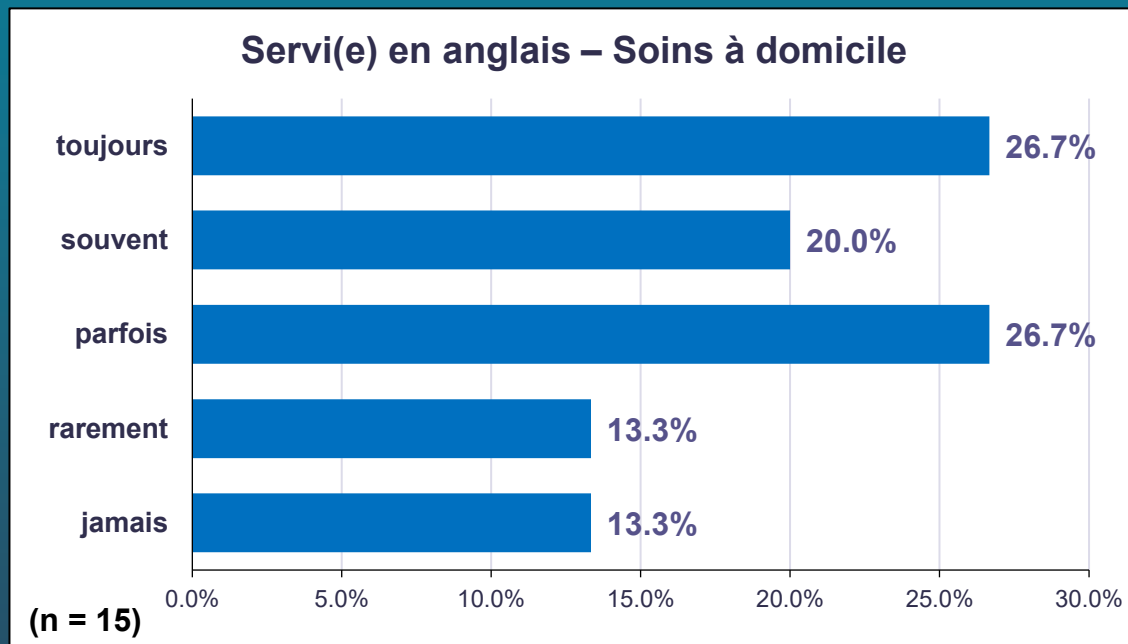
- **La moitié ou 50 % des répondants à l'enquête de la Baie-James** ont déclaré avoir été servis en anglais par leur médecin de famille, 'toujours' ou 'souvent'.
- **Les personnes incapables de tenir une conversation en français** étaient plus susceptibles d'être servies en anglais 'toujours' ou 'souvent' (55,6 %), tandis que seulement 5,6 % ont déclaré 'rarement' ou 'jamais'.
- En combinant les réponses 'rarement' et 'jamais', nous constatons que le total de 23 % est légèrement plus élevé que la réponse 'non' à une question similaire dans l'enquête provinciale CROP du CHSSN.

Service en anglais - Urgences



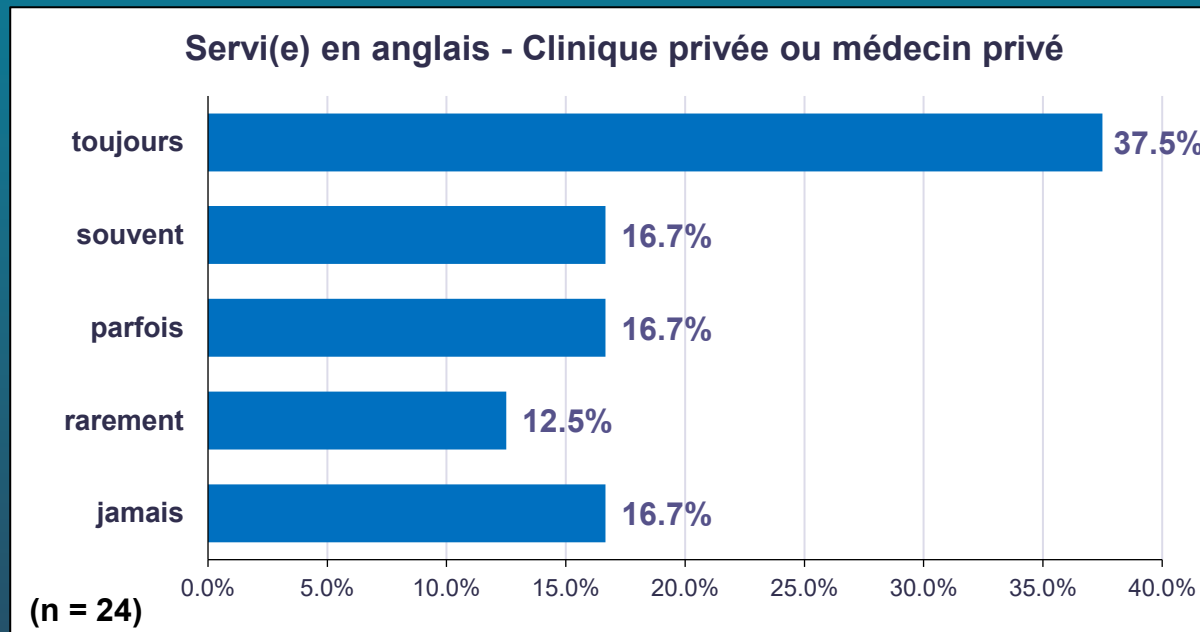
- **Près de 60 % des répondants à l'enquête** ont déclaré avoir été servis en anglais, 'toujours' ou 'souvent', lorsqu'ils se sont rendus dans un service d'urgence médicale. Les autres répondants n'ont 'jamais', 'rarement' ou seulement 'parfois' été servis en anglais.
- Pour une question similaire dans l'enquête CROP 2023 à l'échelle de la province, 73 % des personnes interrogées ont utilisé l'anglais lorsqu'elles se sont rendues dans un service d'urgence ou une clinique externe.

Service en anglais - Soins à domicile



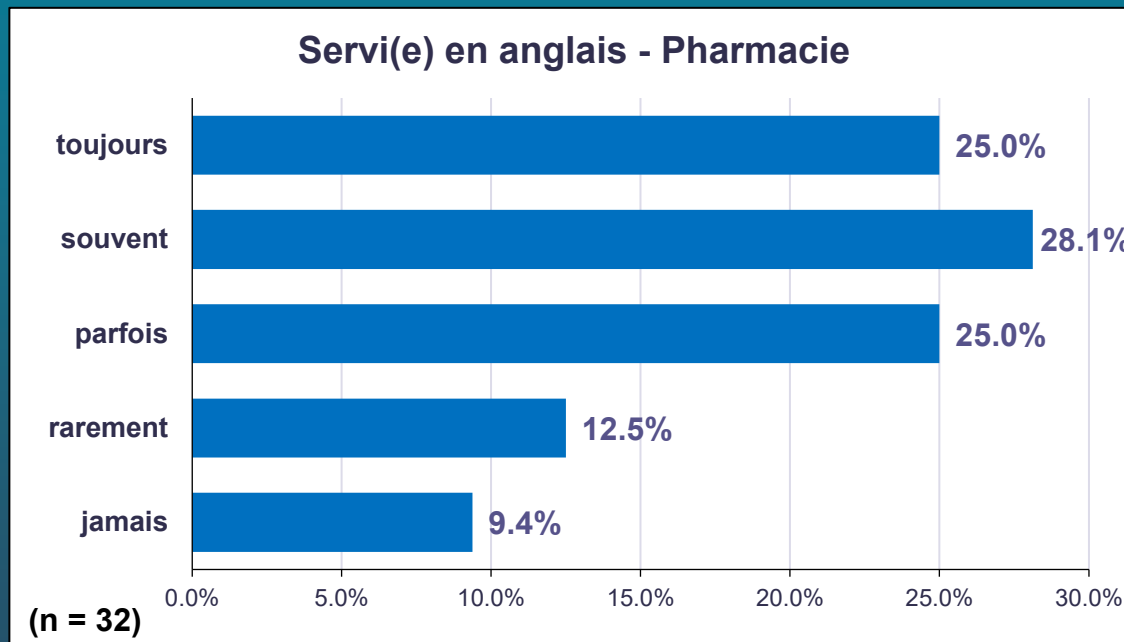
- Parmi la totalité des personnes interrogées, 46,9 % ont déclaré avoir recours à des services de soins à domicile.
- Lors de l'accès aux services de soins à domicile, moins de la moitié (46,7 %) des répondants à l'enquête ont déclaré être 'toujours' ou 'souvent' servis en anglais, tandis que 53,3 % ont déclaré être 'parfois' (26,7 %), 'rarement' (13,3 %) ou 'jamais' (13,3 %) servis en anglais.

Service en anglais - Clinique privée ou médecin privé



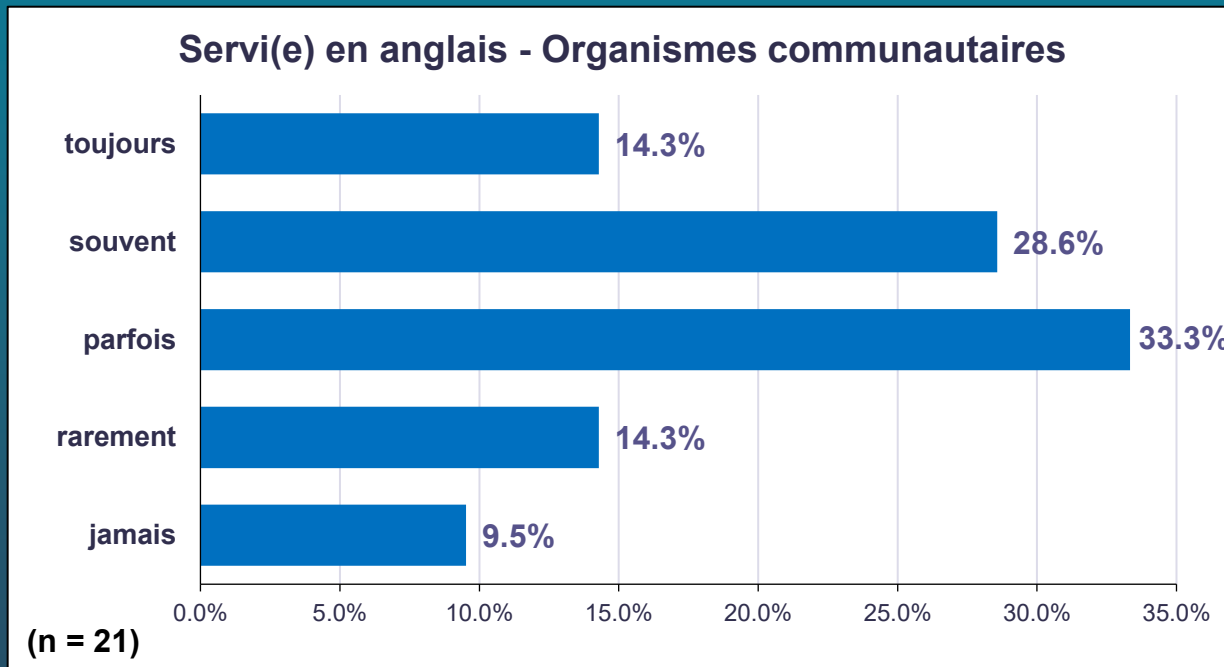
- Selon l'enquête de la Baie-James 2025, 37,6 % des répondants ont 'toujours' été servis en anglais lorsqu'ils ont eu recours à une clinique privée ou à un médecin privé.
- Un peu moins de 30 % n'ont 'jamais' ou 'rarement' été servis en anglais.
- Selon l'enquête CROP 2023, 18 % des personnes interrogées au Québec ont déclaré ne pas avoir été servies en anglais par un médecin dans un cabinet ou une clinique privée.

Service en anglais - Pharmacie



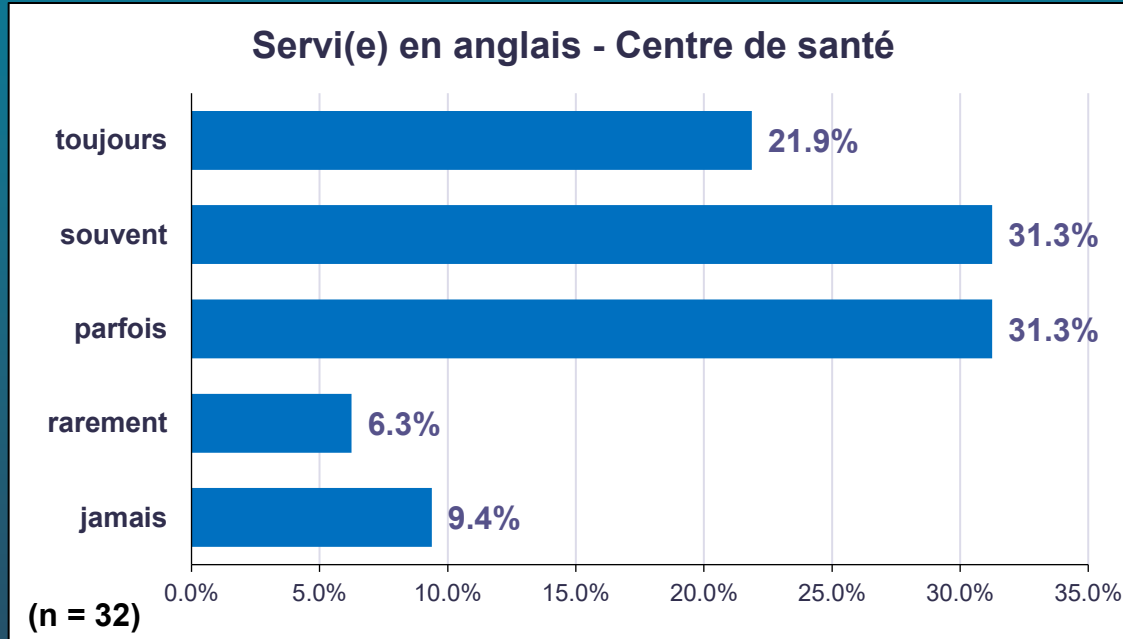
- Parmi les répondants à l'enquête, 53.1 % ont déclaré être 'toujours' (25 %) ou 'souvent' (28.1 %) servis en anglais à la pharmacie.

Service en anglais - Organismes communautaires



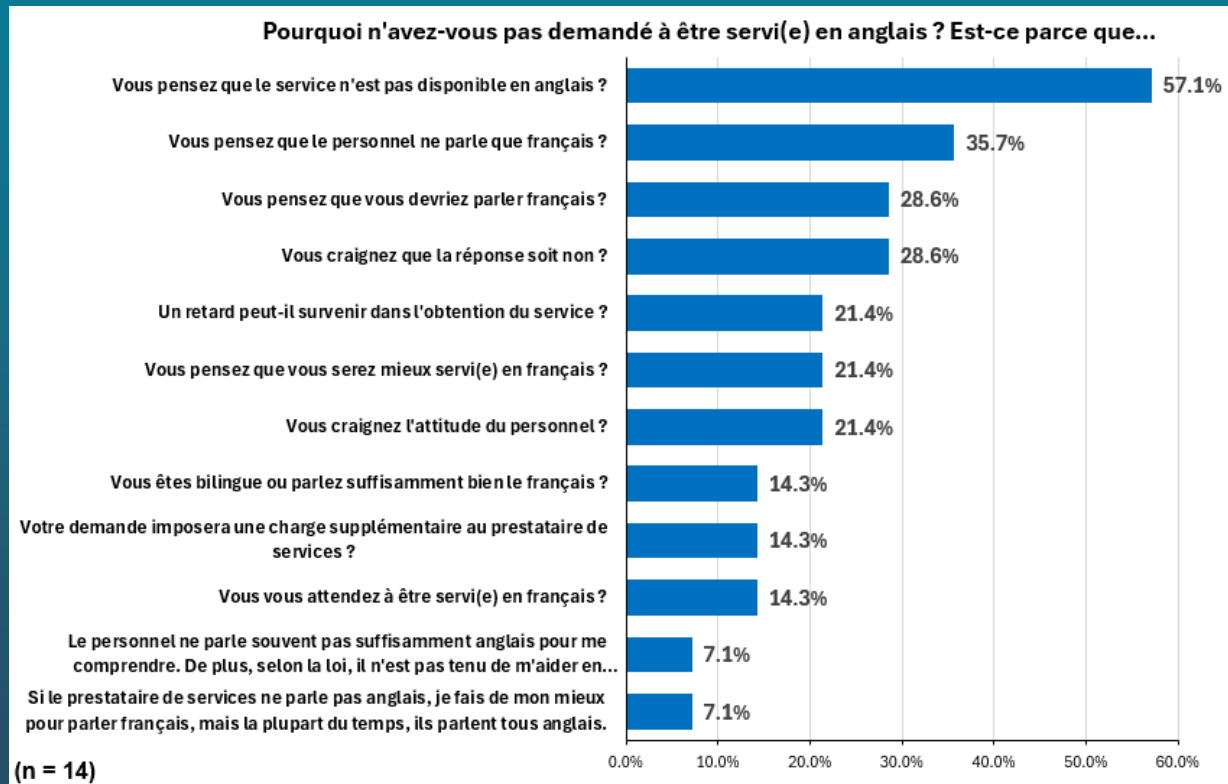
- Lorsqu'ils s'adressent aux organismes communautaires, 42,9 % des répondants à l'enquête de la Baie-James affirment être 'toujours' (14.3 %) ou 'souvent' (28.6 %) servis en anglais.

Service en anglais - Centre de santé



- Parmi les répondants à l'enquête, 21,9 % ont déclaré avoir 'toujours' été servis en anglais dans un centre de santé. Près de 63 % des répondants ont été 'souvent' servis en anglais.
- Parmi les répondants à l'enquête, 47 % ont déclaré avoir été servis en anglais 'parfois' (31,3 %), 'rarement' (6,3 %) ou 'jamais' (9,4 %).
- Selon l'enquête CROP 2023, 33 % des répondants du Québec ont déclaré ne pas avoir été servis en anglais dans un CLSC.

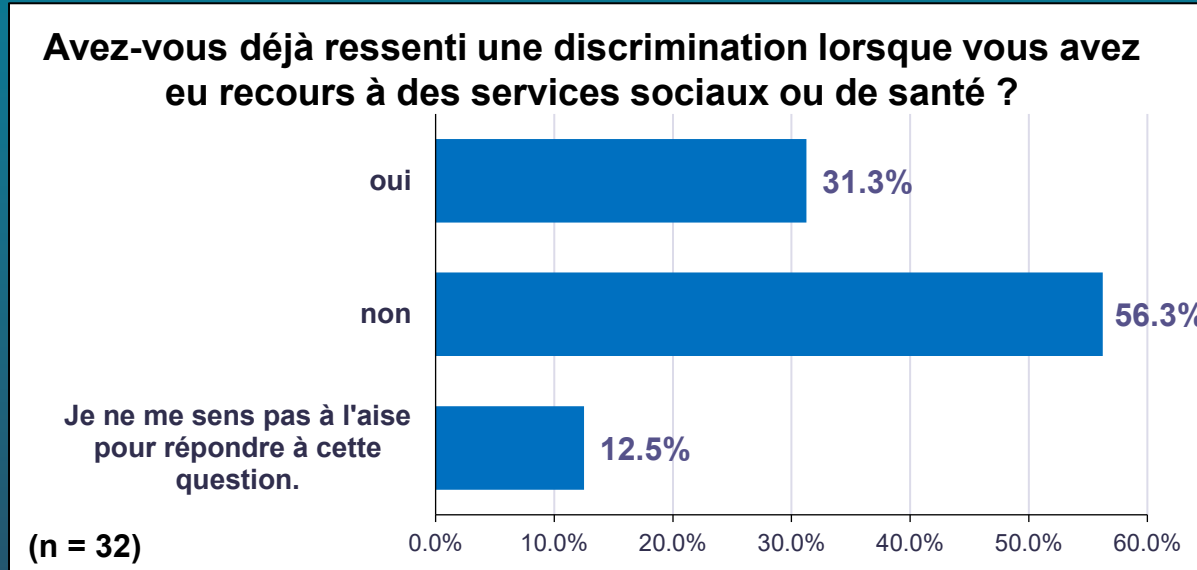
Raisons de ne pas demander des services en anglais



Source : CHSSN et CRSSS de la Baie-James, Enquête sur L'expérience de l'accès aux soins et aux services sociaux en anglais, 2025.

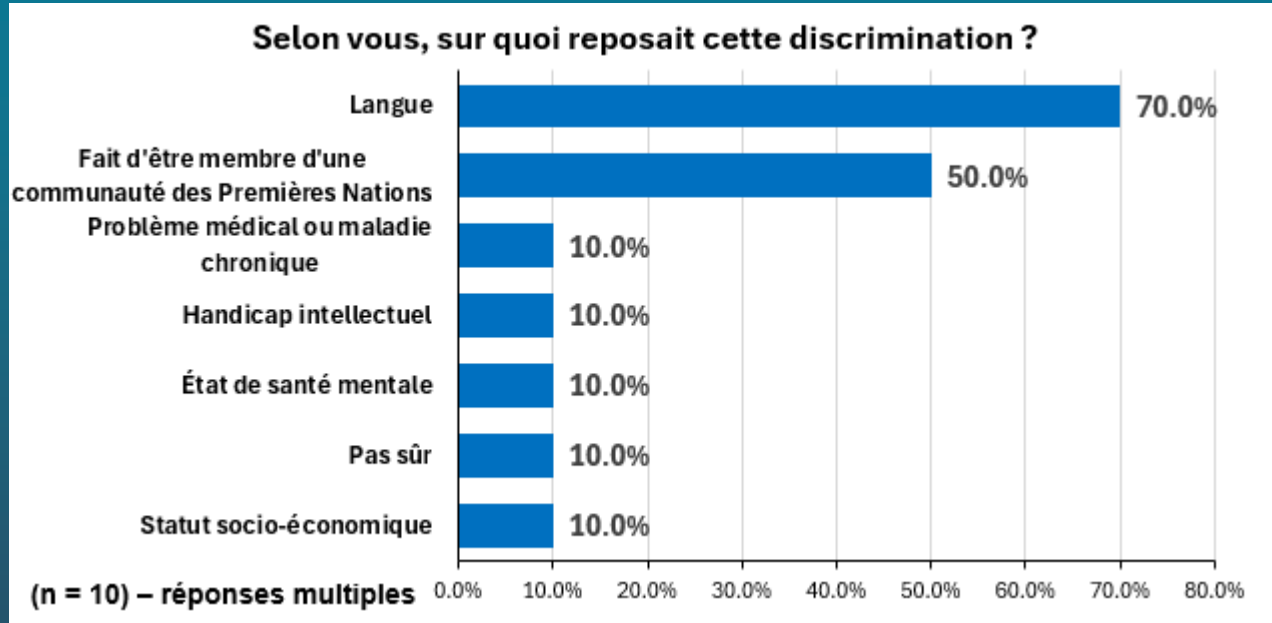
- Parmi les personnes interrogées, 15,6 % ont déclaré ne pas avoir demandé de services en anglais, tandis que 28,1 % ont déclaré avoir demandé des services en anglais 'parfois'. Plus de la moitié (56,3 %) ont déclaré avoir demandé des services en anglais.
- Les deux principales raisons pour lesquelles les personnes interrogées n'ont pas demandé un service en anglais sont qu'elles pensaient que le service n'était pas disponible en anglais ou que le personnel ne parlait que le français.
- Dans le sondage CROP 2023 à l'échelle de la province, les trois principales raisons données pour une question similaire étaient l'attitude du personnel (56 %), le personnel francophone (44 %) et un meilleur service en français (40 %).

Sentiment ressenti de discrimination



- Un tiers des personnes interrogées à la Baie-James ont déclaré avoir éprouvé un sentiment de discrimination lors de l'accès aux services sociaux et de santé. *(voir diapositive 16 pour une analyse approfondie)*

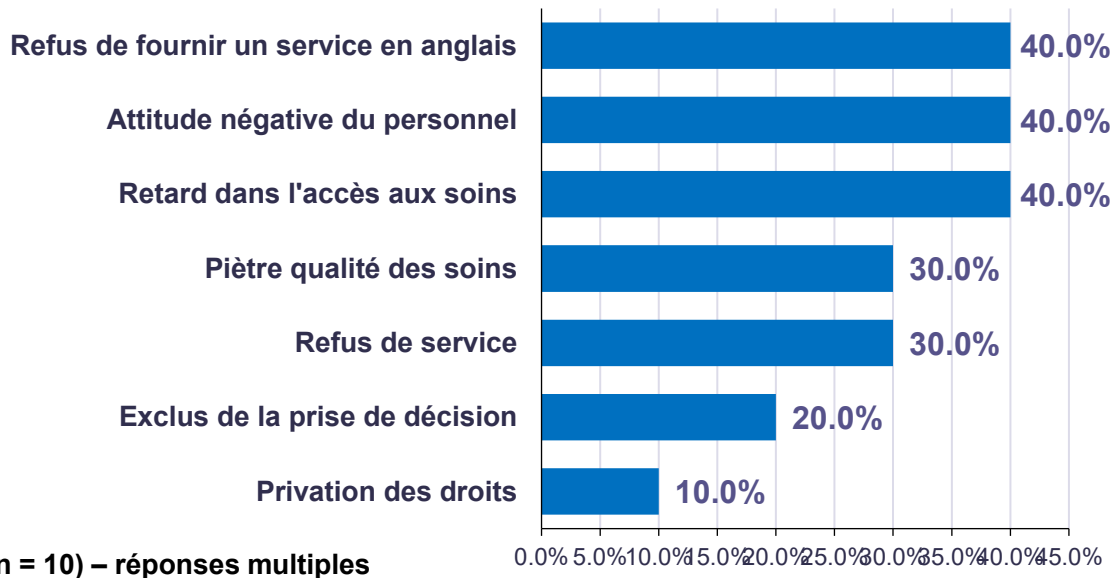
Base de la discrimination perçue



- Parmi les répondants à l'enquête qui ont éprouvé des sentiments de discrimination lors de l'accès aux services sociaux ou de santé, 70 % pensent qu'ils sont fondés sur la langue et 50 % sur le fait d'être membre d'une communauté des Premières Nations.

Résumé des comportements signalés en cas de sentiment ressenti de discrimination

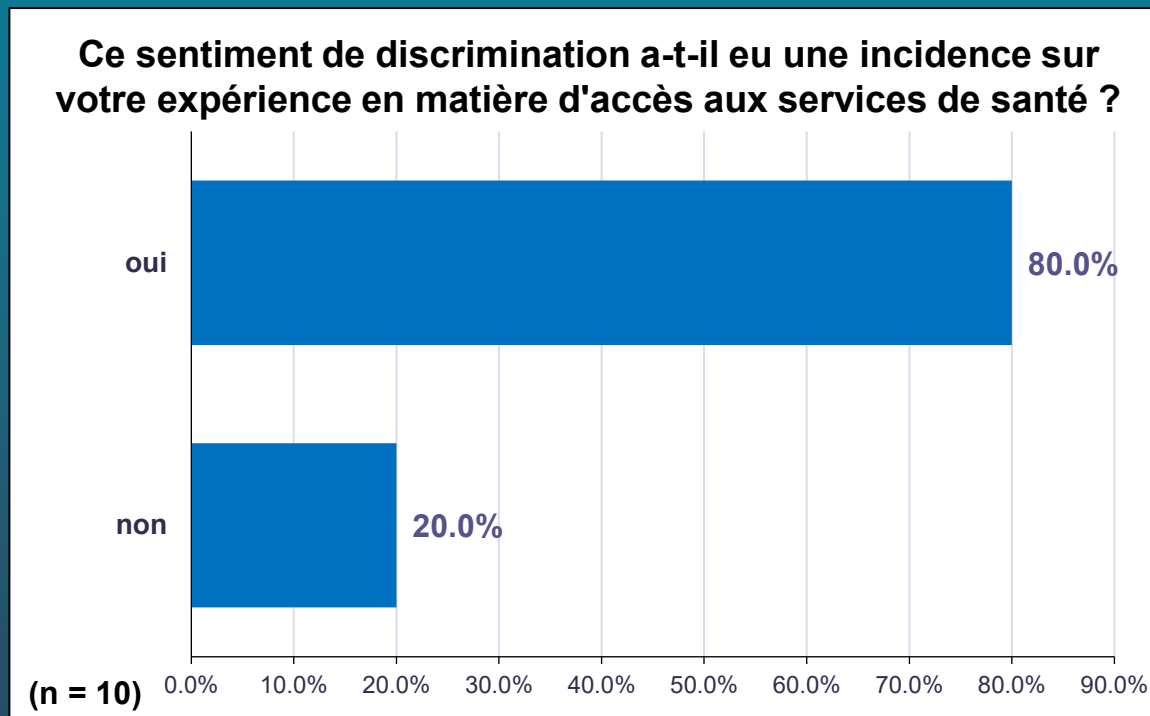
Résumé des comportements signalés lors d'une expérience de discrimination



Les répondants à l'enquête ont fait état du comportement entourant leur expérience de la discrimination. Les réponses les plus fréquentes sont les suivantes :

- Refus de fournir un service en anglais
- Attitude négative du personnel
- Retard dans l'accès aux soins
- Piètre qualité des soins
- Refus de service
- Exclus de la prise de décision
- Privation des droits

Impact de la discrimination perçue sur l'accès aux services de santé



- La majorité des répondants à l'enquête (80 %) qui ont fait état d'un sentiment de discrimination ont exprimé l'avis que cela avait eu un impact sur leur expérience en matière d'accès aux services de soins de santé.

Impact de la discrimination perçue sur les services de soins de santé

Délai avant une nouvelle consultation

- « J'ai retardé le moment d'aller chercher des services parce que je n'étais pas assez à l'aise pour m'exprimer en français. »
- « Cela m'a donné envie de ne pas y retourner, surtout quand mon enfant était impliqué. C'est effrayant, surtout quand on n'est pas sûr de ce que l'autre personne est capable de faire. »

Diagnostic erroné

- « Je pense que le fait d'être une femme d'expression anglaise m'a amenée à me rendre aux urgences, une fois dans l'ambulance, avec de très forts maux de tête et sans que personne ne me prenne au sérieux. Finalement, on a découvert que j'avais une méningite, alors que je continuais à être traitée pour une déshydratation. »

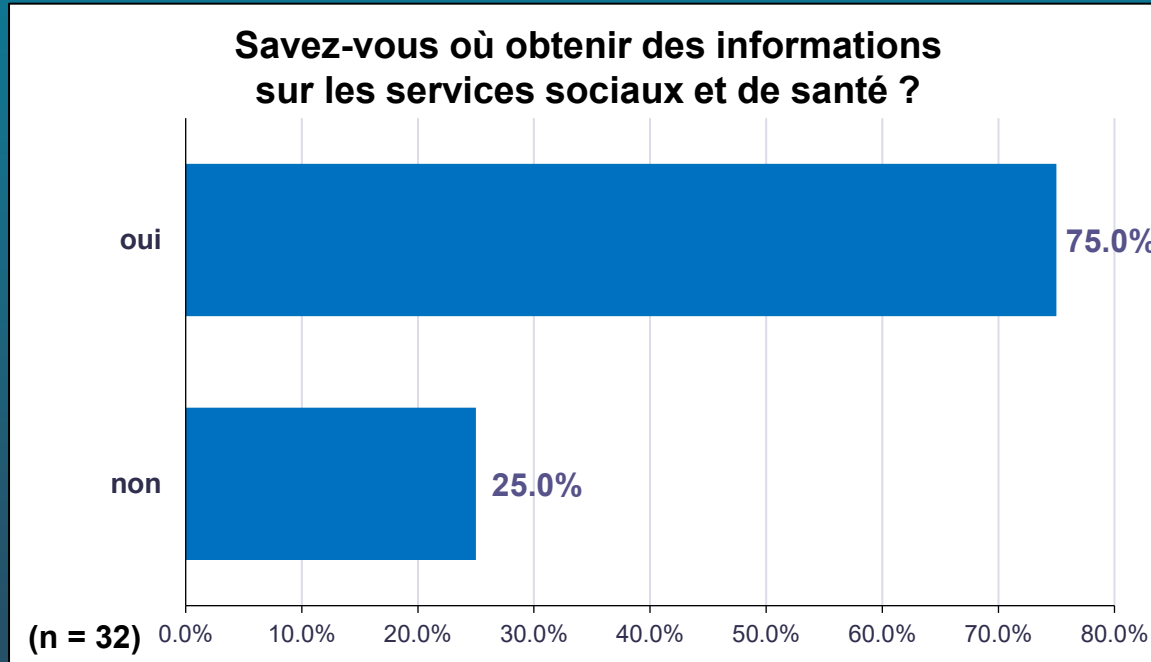
Pas d'accès aux services

- « Mon enfant souffre de troubles mentaux et s'est vu refuser les services psychosociaux en anglais. »
- « Le fait de me voir refuser un service m'a découragé et m'a mis mal à l'aise dans l'accès aux services de santé. »

Attitude négative du personnel

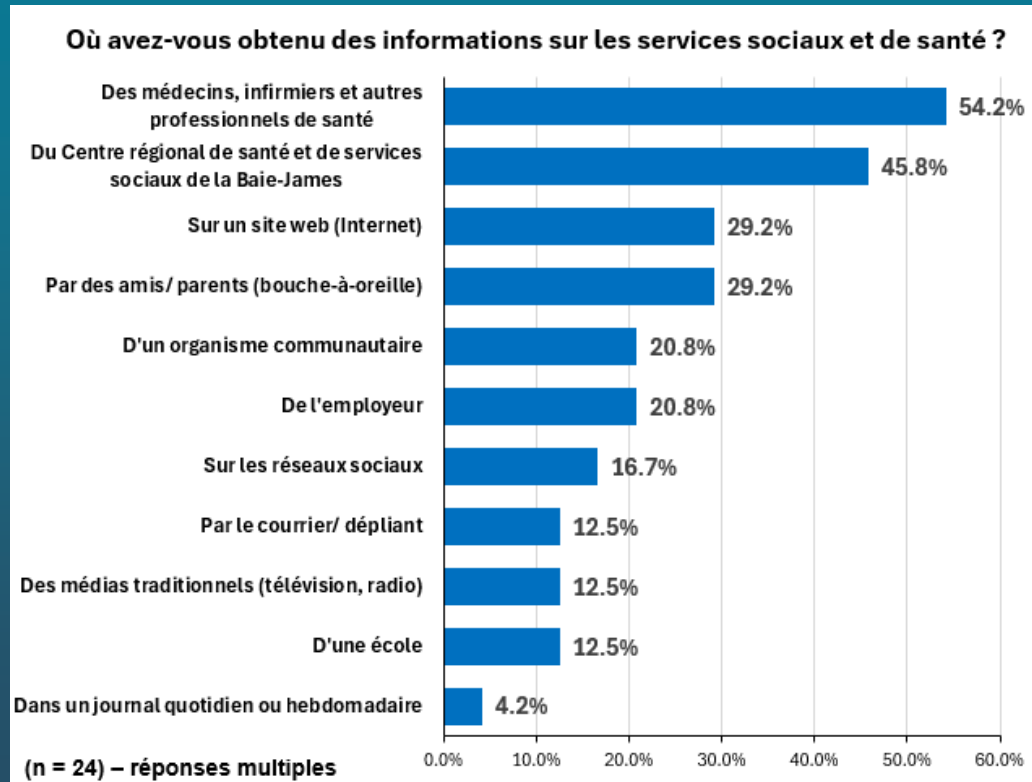
- « Mon accent est clairement anglais et je trébuche sur mes mots en français. La dame s'en moquait éperdument et n'a rien fait pour combler le fossé linguistique. »
- « L'infirmière de triage m'a demandé pourquoi j'allais à l'hôpital. Elle m'a dit : "Ils ont un hôpital dans votre communauté" et j'ai répondu : "Oui, je sais, mais j'habite à Chibougamau". Elle avait un regard méchant. »

Connaissance des sources d'information sur les services sociaux et de santé



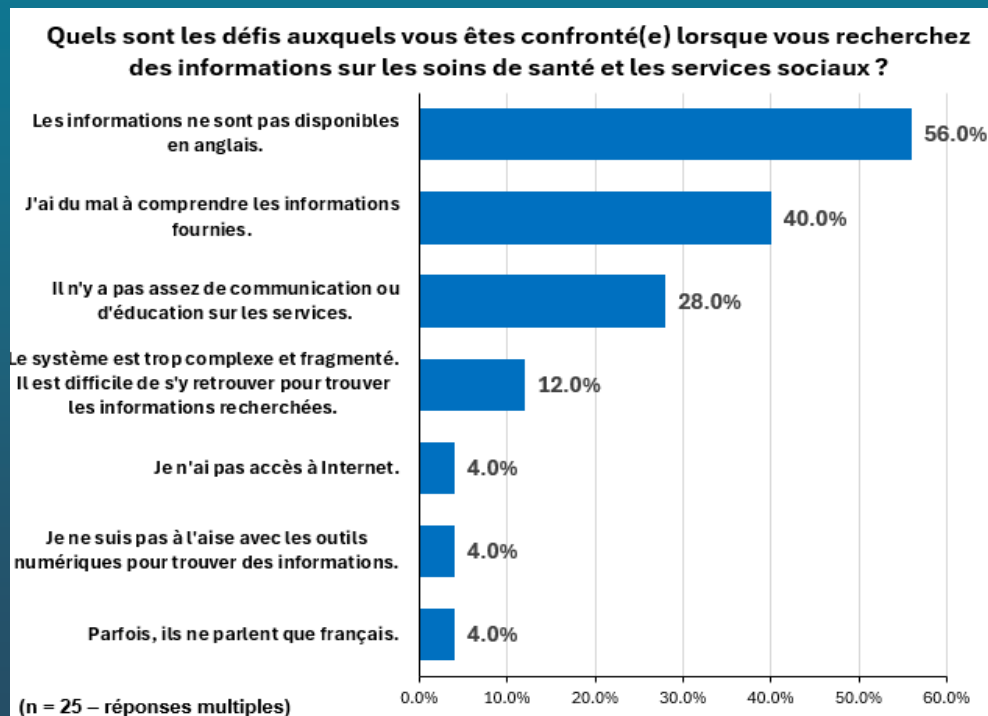
- Lorsqu'on leur a demandé s'ils savaient où obtenir des informations sur les services sociaux et de santé, 75 % des personnes interrogées ont répondu 'yes' tandis que 25% ont répondu 'no'.

Sources d'informations sur les services sociaux et de santé



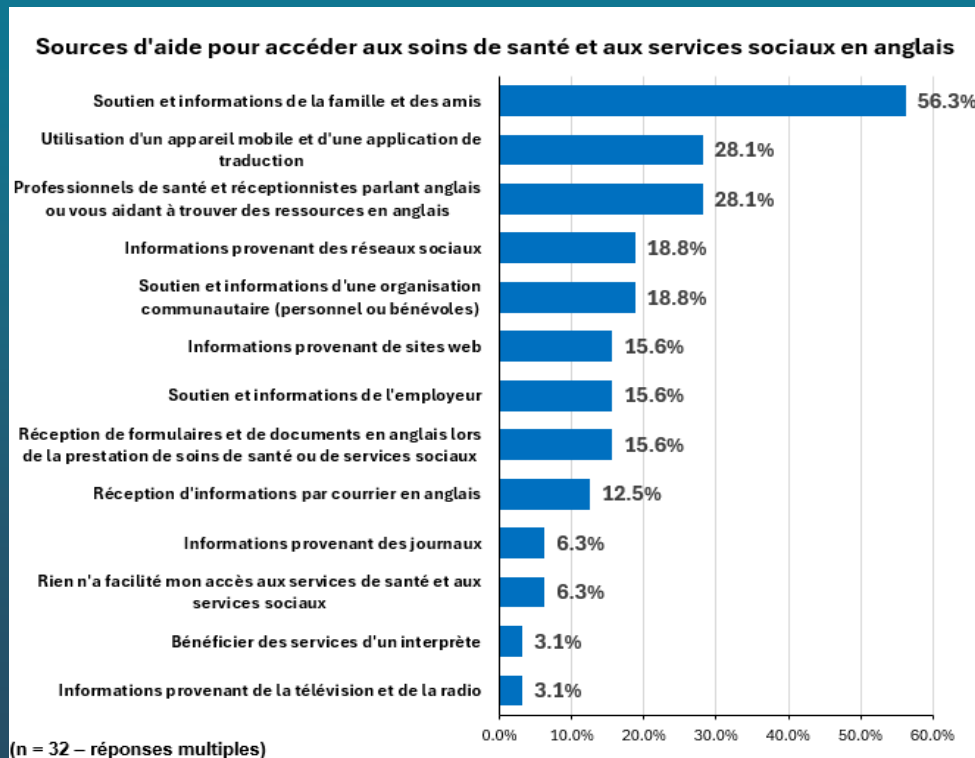
- Les professionnels de la santé et le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James sont les sources d'information sur les services de santé et les services sociaux les plus utilisées par les répondants à l'enquête.
- Les sites web (29,2 %) et les amis et parents (29,2 %) sont également des sources d'information probables.

Difficultés rencontrées lors de la recherche d'informations sur les soins de santé et les services sociaux fournis



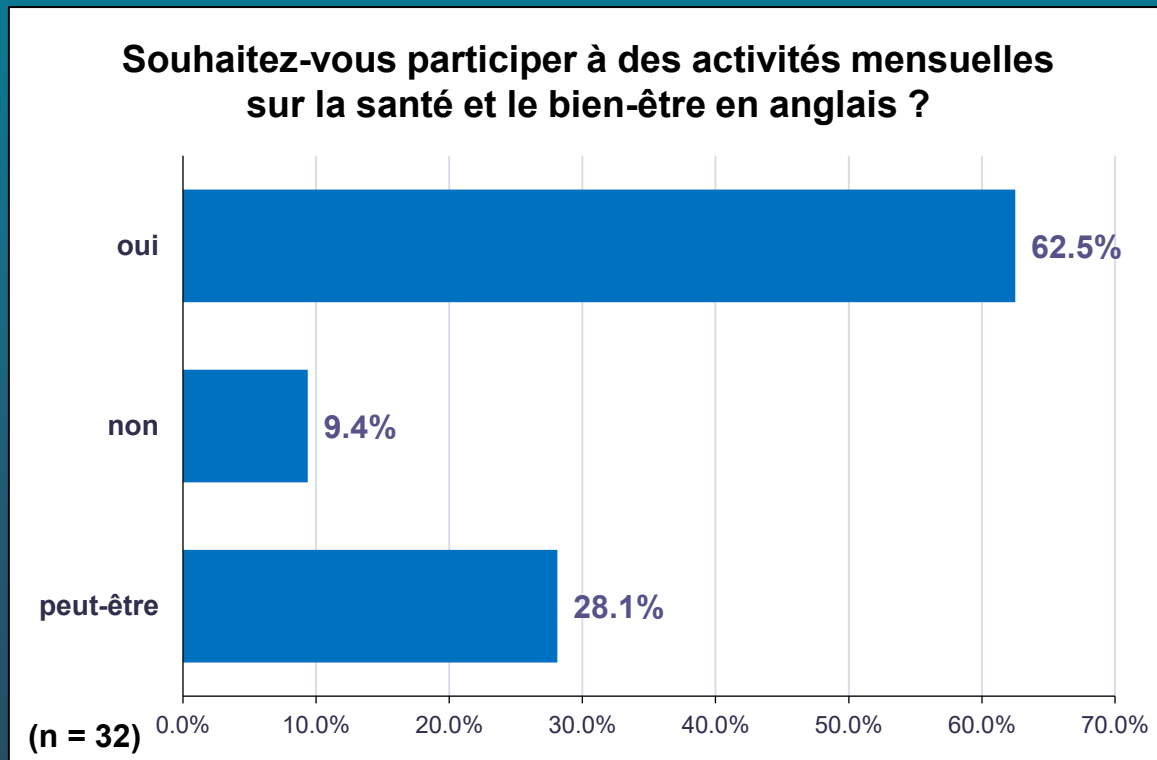
- Parmi les difficultés rencontrées lors de la recherche d'informations, la majorité des répondants à l'enquête ont indiqué que les informations n'étaient pas disponibles en anglais (56 %) et qu'ils avaient du mal à comprendre les informations fournies (40 %).

Source d'aide pour l'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais



- Les répondants à l'enquête ont indiqué que la source d'aide la plus probable pour accéder aux services sociaux et de santé en anglais était la famille et les amis (56 %), un appareil mobile avec une application de traduction (28,1 %) et des professionnels de la santé et des réceptionnistes parlant anglais (28,1 %).

Intérêt à participer à des activités mensuelles sur la santé et le bien-être en anglais



- Seulement 9 % des répondants au sondage de la Baie-James ont répondu 'non' lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient intéressés à participer à des activités sur la santé et le mieux-être en anglais.
- Près des deux tiers (62,5 %) étaient intéressés et 28 % étaient susceptibles de participer à de telles activités.

Autres difficultés d'accès à H&SS en anglais



Les services de santé mentale en anglais ne sont pas suffisamment accessibles.

- *« Tous les rendez-vous avec des professionnels de la santé mentale se sont faits par vidéo. C'est mieux que rien, mais ce n'est certainement pas la même chose que d'être dans la même pièce que quelqu'un ».*
- *« Psychologues. Nous avons besoin de plus d'aide pour trouver de l'aide pour nous-mêmes. Nous devons nous déplacer dans la communauté pour chercher ce type d'aide. Je sais que j'ai besoin d'une aide professionnelle pour ma guérison et ma vie quotidienne, mais je ne sais pas à qui m'adresser ni où chercher cette aide ».*

Certaines informations ne sont disponibles qu'en français (brochures, enregistrement vocal automatisé, publicité pour des cours de français).

Prise en compte du contexte culturel pour les questions de santé spécifiques comme l'ascendance autochtone ou noire (tension artérielle, diabète).

Autres barrières linguistiques :

- *« Une fois que je suis devant le prestataire de soins (médecin de famille, infirmier, dentiste, optométriste, etc.) et que j'exprime que je suis plus à l'aise en anglais, ils font de leur mieux pour communiquer avec moi en anglais. La plupart des frustrations se produisent en dehors du centre de soins de santé ».*
- *« Comme la plupart des prestataires de soins de santé locaux que j'ai contactés n'étaient pas sûrs de leur niveau d'anglais, je me sens souvent mal à l'aise de leur imposer une charge supplémentaire. De plus, je crains que certaines informations ne soient pas parfaitement communiquées ».*

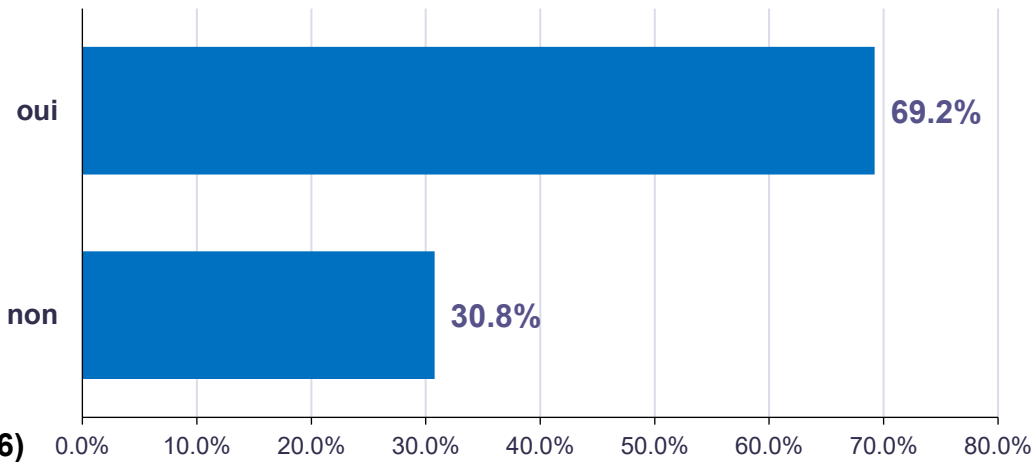
Autres H&SS en anglais non disponibles mais souhaitables

Travailleurs de proximité

- *« J'ai eu la chance d'avoir quelqu'un qui parle français à mes côtés, mais je ne peux pas imaginer à quel point il est difficile d'accéder seul aux services sociaux et de santé. Ce serait formidable de disposer de promotion et de marketing capables d'atteindre les non-francophones ».*

Intérêt pour les communications futures

Souhaitez-vous vous inscrire à notre liste de diffusion pour recevoir les dernières actualités et communications ?



- Parmi les répondants à l'enquête 2025 de la Baie-James, 69 % aimeraient recevoir les futures mises à jour et communications sur l'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais.



COMMUNITY HEALTH &
SOCIAL SERVICES NETWORK

RÉSEAU COMMUNAUTAIRE DE
SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX