



ASSS CA

**PROGRAMME D'ACCÈS
AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX EN LANGUE
ANGLAISE POUR LES PERSONNES D'EXPRESSION ANGLAISE
DE LA RÉGION DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES**

2011-2014

Adopté par le conseil d'administration
Le 23 mars 2011

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Ce document a été édité en quantité limitée et n'est maintenant disponible qu'en version électronique.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN 978-2-89548-622-0 (version imprimée)
ISBN 978-2-89548-623-7 (version PDF)

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2011

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES TABLEAUX.....	iii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I CONTEXTE JURIDIQUE	2
CHAPITRE II OBJECTIFS DU PROGRAMME	4
CHAPITRE III ORIENTATIONS ET DÉMARCHE	
3.1 Orientations privilégiées	5
3.2 Démarche et consolidation.....	5
CHAPITRE IV POPULATION CIBLE CHAUDIÈRE-APPALACHES	7
CHAPITRE V PROGRAMME D'ACCÈS 2011	
5.1 Besoins sociosanitaires.....	18
5.2 Offre de service.....	18
CONCLUSION	30
LISTE DES RÉFÉRENCES	32
ANNEXE 1 AVIS FAVORABLE DU COMITÉ RÉGIONAL D'ACCÈS AUX SERVICES EN LANGUE ANGLAISE.....	34

REMERCIEMENTS

L'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches tient à remercier les membres du *Comité régional pour le programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise*. Nous souhaitons souligner la grande implication de chacun des membres dans les divers travaux réalisés pour la révision du Programme d'accès de la région de la Chaudière-Appalaches.

COMITÉ RÉGIONAL POUR LE PROGRAMME D'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE POUR LA RÉGION DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES

ÉTABLISSEMENT OU ORGANISME	REPRÉSENTANT	FONCTION
<i>Centre de santé et de services sociaux Alphonse-Desjardins (1)</i>	<i>Adèle Charon Carole Lavoie</i>	<i>Conseillère en communication Cadre conseil à la qualité et à l'agrément</i>
<i>Centre de santé et de services sociaux de Beauce et Centre de réadaptation en alcoolisme-toxicomanie Chaudière-Appalaches</i>	<i>Suzanne Bougie</i>	<i>Conseillère en communication</i>
<i>Centre de santé et de services sociaux des Etchemins</i>	<i>Mathieu Gaudette</i>	<i>Organisateur communautaire</i>
<i>Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet</i>	<i>Mireille Gaudreau</i>	<i>Conseillère en communication</i>
<i>Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford</i>	<i>André Fugère</i>	<i>Directeur général adjoint à la direction</i>
<i>Centre jeunesse Chaudière-Appalaches</i>	<i>Geneviève Dion</i>	<i>Conseillère en communication</i>
<i>Centre de réadaptation en déficience intellectuelle</i>	<i>Diane Veilleux</i>	<i>Agente de planification, de programmation et de recherche</i>
<i>Centre de réadaptation en déficience physique</i>	<i>Stéphane Shaink</i>	<i>Conseiller cadre à la direction générale</i>
<i>Centre d'accueil Privé conventionné</i>	<i>Poste vacant</i>	
<i>Communauté anglophone</i>	<i>Peter Whitcomb</i>	<i>Président du comité</i>
<i>Communauté anglophone</i>	<i>Ann Marie Powell</i>	<i>Représentante de la communauté anglophone</i>
<i>Communauté anglophone</i>	<i>Brian Lowry</i>	<i>Représentant de la communauté anglophone</i>

(1) Le Centre de santé et de services sociaux Alphonse-Desjardins issu de la fusion entre le Centre hospitalier affilié universitaire Hôtel-Dieu de Lévis et le Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral, ce qui explique qu'il y ait deux représentants.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1

Nombre et proportion de la population anglophone (langue maternelle anglaise), selon le territoire de résidence, Chaudière-Appalaches, 2001 et 2006

Tableau 2

Répartition de la population anglophone (langue maternelle anglaise), selon le territoire de résidence, Chaudière-Appalaches, 2001 et 2006

Tableau 3

Répartition de la population anglophone (langue maternelle anglaise), selon le territoire de résidence et le sexe, Chaudière-Appalaches, 2001 et 2006

Tableau 4

Répartition de la population anglophone (langue maternelle anglaise), selon le territoire de résidence et les groupes d'âge, Chaudière-Appalaches, 2001 et 2006

Tableau 5

Répartition de la population selon la connaissance des langues officielles par territoire de résidence, Chaudière-Appalaches, 2006

Tableau 6

Effectif scolaire à temps plein et à temps partiel du secteur des jeunes, des réseaux d'enseignement public et privé, selon l'ordre d'enseignement et la langue anglaise, Chaudière-Appalaches, 2003-2004 et 2007-2008

Tableau 7

Services accessibles à la population d'expression anglaise par les CSSS pour la région de la Chaudière-Appalaches 2011-2014

Tableau 8

Services accessibles à la population d'expression anglaise par les établissements régionaux de la région de la Chaudière-Appalaches 2011-2014

Tableau 9

Services accessibles à la population d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches par les établissements d'autres régions 2011-2014

INTRODUCTION

Le Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise vise à améliorer l'accessibilité aux services dispensés par les établissements de la région de la Chaudière-Appalaches à la population anglophone.

Ainsi, il précise la gamme de services pour lesquels il est convenu de rendre accessibles des services en langue anglaise, de même que les mandats relevant des établissements concernés.

Le dernier programme d'accès avait été révisé en 2006. La responsabilité de la révision du programme d'accès, lequel doit être approuvé par le gouvernement, est dévolue à l'Agence de la santé et des services sociaux. Il est exigé que la révision soit faite au moins tous les trois ans.

Ce document comprend le résumé du contexte juridique, les objectifs, les orientations et démarche, la description de la population cible et finalement le programme d'accès.

CHAPITRE I

CONTEXTE JURIDIQUE

Le droit des personnes d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise est reconnu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

L'article 15 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) stipule que « *Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent des services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348.* »

Ainsi, en vertu de l'article 348, « *Une agence doit élaborer, en collaboration avec les établissements, un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise, pour les personnes d'expression anglaise de sa région, dans les centres exploités par les établissements de sa région qu'elle indique ou, le cas échéant, conjointement avec d'autres agences, élaborer un tel programme dans les centres exploités par les établissements d'une autre région.* »

Un tel programme d'accès doit inclure tout établissement de la région désigné en vertu de l'article 508. Celui-ci précise que « *le gouvernement désigne parmi les établissements reconnus, à l'article 508, en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française (L.R.Q. Chapitre c-11), ceux qui sont tenus de rendre accessibles aux personnes d'expression anglaise, les services de santé et les services sociaux en langue anglaise.* »

En vertu de l'article 509 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le gouvernement prévoit, par règlement, la formation d'un comité provincial chargé de donner son avis sur « *la prestation des services de santé et des services sociaux en langue anglaise et l'approbation, l'évaluation et la modification par le gouvernement de chaque programme d'accès élaboré par une agence conformément à l'article 348.* »

De plus, afin d'assurer la participation de personnes d'expression anglaise à l'élaboration du programme d'accès, l'article 510 de la loi stipule que « *Le gouvernement prévoit, par règlement, la formation de comités régionaux chargés : de donner leur avis à une agence sur les programmes d'accès que cette agence élabore conformément à l'article 348; d'évaluer ce programme d'accès et, le cas échéant, d'y suggérer des modifications.* »

CHAPITRE II

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le principal objectif du programme d'accès aux services en langue anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches est de favoriser l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux offerts par les établissements de la région ou, le cas échéant, dans une autre région aux personnes d'expression anglaise.

Un second objectif vise à rendre accessibles aux personnes d'expression anglaise des services adaptés et offerts le plus près possible de leur milieu de vie.

Pour ce faire, ce programme permet d'identifier les particularités reliées aux personnes d'expression anglaise et de faire connaître les modalités d'accès aux services dans les établissements de la région de la Chaudière-Appalaches.

Le programme d'accès s'appuie sur les principes d'une intégration harmonieuse dans le système de santé fondé sur les réseaux locaux de services (RLS) et sur la responsabilité populationnelle des centres de santé et de services sociaux (CSSS), en s'adaptant aux particularités locales et régionales.

Le défi se situe au niveau de l'harmonisation de la responsabilité des CSSS à l'égard des projets cliniques et organisationnels d'une part, et d'autre part, dans le maintien de l'article 348 et des responsabilités de l'agence.¹

¹ Tiré du Cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise.

CHAPITRE III

ORIENTATIONS ET DÉMARCHE

3.1 Orientations privilégiées

Le projet de loi n° 83, adopté par l'Assemblée nationale en 2005, est l'assise du nouveau mode d'organisation des services de santé et des services sociaux, lequel s'appuie sur deux principes, soit la responsabilité populationnelle et la hiérarchisation des services. Ceux-ci visent notamment à faciliter le cheminement de la personne dans le réseau de la santé et des services sociaux et assurer la continuité des interventions cliniques.

Une autre orientation privilégiée est la participation de la personne à son plan d'intervention de même qu'aux prises de décision concernant son état de santé ou son bien-être. Elle permet également l'expression des besoins à l'égard de la prestation des services en langue anglaise par les établissements pour la collectivité.

Selon le cadre de référence publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux, il n'incombe pas à l'utilisateur d'expression anglaise de naviguer dans le système, mais bien plutôt à ce dernier d'accueillir, de clarifier avec lui ses besoins, de proposer la réponse la plus appropriée et de l'orienter vers un service adéquat.

Ainsi, les CSSS assument leurs responsabilités envers la population en assurant la prise en charge et l'accompagnement des personnes dans le système de santé et de services sociaux. Il est possible de référer vers les services spécialisés de deuxième et de troisième lignes lorsque la situation le requiert.

3.2 Démarche et consultation

Le processus de révision du programme d'accès a impliqué la consultation de la documentation et de la littérature actuellement disponible.

Un plan de travail a été élaboré afin de recueillir les informations suivantes : les données démographiques régionales, les besoins et l'offre de service actuelle, les modalités pour rendre les services accessibles. Ces renseignements ont permis l'analyse de l'offre, l'identification des écarts entre l'offre et les besoins exprimés, les moyens de répondre aux besoins et, finalement, une proposition d'offre de service pour 2011-2014.

La Direction de santé publique a élaboré les divers tableaux statistiques présentés dans ce document. Ceux-ci présentent, entre autres, le portrait par territoire de CSSS de la population d'expression anglaise de Chaudière-Appalaches.

Le comité régional pour le programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise a également été consulté. Ce comité est composé de représentants des établissements et de trois représentants de la population anglophone. L'avis favorable de ce comité est joint en annexe.

La préoccupation constante, à la suite de la présente démarche, sera d'assurer l'actualisation de ce programme à travers les divers projets cliniques.

CHAPITRE IV

POPULATION CIBLE

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Définition et source de données

Ce chapitre a pour objet de cibler la population d'expression anglaise dans la région de la Chaudière-Appalaches, principalement à l'aide des données du recensement de 2001 et de 2006. Pour ce faire, la variable de langue maternelle a été retenue. Également, la variable « Connaissance des langues officielles », issue du recensement 2006, est présentée en complément d'information.

La définition de « langue maternelle anglaise » est employée régionalement comme indicateur pour désigner les personnes s'exprimant en « anglais » ou en « anglais et dans une autre langue non officielle ». Seule la question de la langue maternelle est adressée à tous les recensés et couvre donc 100 % de la population. Les autres variables linguistiques, telles la première langue officielle parlée (PLOP) ou la connaissance des langues officielles portent sur un échantillon de 20 %. Les nombres régionaux de population anglaise étant plutôt petits, l'erreur d'échantillonnage y est d'autant plus importante.

Aussi, les données de recensement font « (...) l'objet d'un arrondissement aléatoire qui supprime toute possibilité d'associer des données statistiques à une personne facilement reconnaissable. Selon cette méthode, tous les chiffres, y compris les totaux et les marges, sont arrondis de façon aléatoire (vers le haut ou le bas) jusqu'à un multiple de « 5 » et dans certains cas, de « 10 ». Cette technique assure une protection efficace contre la divulgation sans ajouter d'erreur significative dans les données du recensement » (Statistique Canada, 2007). Ainsi, le total peut varier de l'addition de ses parties.

En plus des données de recensement, des informations sur l'enseignement en langue anglaise en Chaudière-Appalaches et sur le nombre de naissances de mères dont la langue maternelle est l'anglais sont présentées à titre de complément.

Enfin, nous avons présenté dans cette section des commentaires tirés du document *Portrait socio-économique de la communauté anglophone au Québec et dans ses régions* publié par l'INRS – l'Institut nationale de la recherche scientifique Urbanisation, Culture et Société, daté de mars 2008.

Taille de la population anglophone sur le territoire de la région

En 2006, la population d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches est estimée à 2 745 sur une population totale de 393 665 personnes. La communauté anglophone constitue donc 0,7 % de la population régionale alors que cette proportion est de 8,2 % à l'échelle du Québec (voir tableau 1). La région de la Chaudière-Appalaches est parmi les régions du Québec ayant les moins grandes proportions de population anglophone.

Toute proportion gardée, la plus forte concentration de la population anglophone réside sur le territoire du CSSS de la région de Thetford où elle représente 1,1 % (495 personnes) de la population totale de ce territoire en 2006. En nombre, c'est sur le territoire du CSSS Alphonse-Desjardins où l'agglomération de la population d'expression anglaise est la plus nombreuse, soit 1 630 personnes (0,7 %).

Quant à la variation de la population d'expression anglaise entre 2001 et 2006, elle est en hausse de 21,2 % pour la région de la Chaudière-Appalaches, soit une augmentation de 480 personnes, alors qu'elle est légèrement en hausse de 4,8 % dans la province, soit une augmentation de 28 230 personnes.

Tableau 1
Nombre et proportion de la population anglophone (langue maternelle anglaise¹),
selon le territoire de résidence, Chaudière-Appalaches, 2001 et 2006

Territoire de résidence		Population		Variation 2001-2006	
		2001	2006	(en nombre)	(en %)
CSSS de Montmagny-L'Islet	Nombre ²	110	150	40	36,4
	Proportion (%) ³	0,3	0,4		
L'Islet	Nombre	35	60	25	71,4
	Proportion (%)	0,2	0,3		
Montmagny	Nombre	75	90	15	20,0
	Proportion (%)	0,3	0,4		
CSSS Alphonse-Desjardins	Nombre	1 385	1 630	245	17,7
	Proportion (%)	0,7	0,7		
Bellechasse	Nombre	185	185	0	0,0
	Proportion (%)	0,6	0,6		
Lévis	Nombre	890	1 100	210	23,6
	Proportion (%)	0,7	0,8		
Lotbinière	Nombre	165	150	-15	-9,1
	Proportion (%)	0,6	0,5		
Nouvelle-Beauce	Nombre	145	195	50	34,5
	Proportion (%)	0,5	0,6		
CSSS de Beauce	Nombre	300	370	70	23,3
	Proportion (%)	0,5	0,5		
Robert-Cliche	Nombre	70	80	10	14,3
	Proportion (%)	0,4	0,4		
Beauce-Sartigan	Nombre	230	290	60	26,1
	Proportion (%)	0,5	0,6		
CSSS des Etchemins	Nombre	60	100	40	66,7
	Proportion (%)	0,3	0,6		
CSSS de la région de Thetford	Nombre	410	495	85	20,7
	Proportion (%)	0,9	1,1		
Chaudière-Appalaches	Nombre	2 265	2 745	480	21,2
	Proportion (%)	0,6	0,7		
Le Québec	Nombre	590 160	618 390	28 230	4,8
	Proportion (%)	8,2	8,2		

¹ L'appellation « langue maternelle anglaise » comprend les catégories « anglais » et « anglais et langue non officielle ».

² Afin de protéger le caractère confidentiel des renseignements fournis, les données ont fait l'objet d'un arrondissement aléatoire (vers le haut ou vers le bas) jusqu'à un multiple de « 5 » et, dans certains cas, de « 10 ».

³ La proportion représente le nombre de personnes qui ont pour langue maternelle l'anglais (« anglais » ou « anglais et langue non officielle ») par rapport au nombre de personnes ayant répondu à la question du recensement portant sur la langue maternelle (et multiplié par 100).

Source : Statistique Canada, recensement 2006, numéro au catalogue 97-555-XCB2006017

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE, Service en surveillance, recherche, évaluation et Infocentre, 2011

Répartition de la population anglophone sur le territoire de la région

Parmi l'ensemble de la population anglophone (2 745 personnes) de la région de la Chaudière-Appalaches en 2006, environ 6 anglophones sur 10 (59,4 %, 1 630 personnes) vivent sur le territoire du CSSS Alphonse-Desjardins. Pour les autres territoires de CSSS, ces proportions sont nettement moindres, soit 18,0 % (495 personnes) sur le territoire de la région de Thetford, 13,5 % (370 personnes) sur le territoire de Beauce, 5,5 % (150 personnes) sur le territoire de Montmagny-L'Islet et 3,6 % (100 personnes) sur le territoire des Etchemins (voir tableau 2).

Tableau 2
Répartition de la population anglophone (langue maternelle anglaise¹),
selon le territoire de résidence, Chaudière-Appalaches, 2001 et 2006

Territoire de résidence	Population 2001		Population 2006	
	(en nombre ²)	(en % ³)	(en nombre ²)	(en % ³)
CSSS de Montmagny-L'Islet	110	4,9	150	5,5
CSSS Alphonse-Desjardins	1 385	61,1	1 630	59,4
CSSS de Beauce	300	13,2	370	13,5
CSSS des Etchemins	60	2,6	100	3,6
CSSS de la région de Thetford	410	18,1	495	18,0
Chaudière-Appalaches	2 265	100,0	2 745	100,0

¹ L'appellation « langue maternelle anglaise » comprend les catégories « anglais » et « anglais et langue non officielle ».

² Afin de protéger le caractère confidentiel des renseignements fournis, les données ont fait l'objet d'un arrondissement aléatoire (vers le haut ou vers le bas) jusqu'à un multiple de « 5 » et, dans certains cas, de « 10 ».

³ La proportion représente le nombre de personnes qui ont pour langue maternelle l'anglais (« anglais » ou « anglais et langue non officielle ») par rapport au nombre de personnes ayant répondu à la question du recensement portant sur la langue maternelle (et multiplié par 100).

Source : Statistique Canada, recensement 2006, numéro au catalogue 97-555-XCB2006017

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE, Service en surveillance, recherche, évaluation et Infocentre, 2011

Répartition des hommes et des femmes anglophones sur le territoire de la région

Comme dans l'ensemble du Québec, la région de la Chaudière-Appalaches dénombre des proportions semblables d'hommes et de femmes d'expression anglaise sauf pour les territoires de résidence des Etchemins (63,2%), de L'Islet (60,0%), de Beauce-Sartigan (59,3 %) et de la Nouvelle-Beauce (57,5 %) (voir tableau 3).

Quant à la variation de la population d'expression anglaise selon le sexe entre 2001 et 2006, la répartition entre les hommes et les femmes s'équilibre sur le territoire de CSSS de Montmagny-L'Islet, passant de 38,1 % d'hommes à 48,1 % et de 61,9 % de femmes à 51,9 %. À l'inverse, l'écart entre les hommes et les femmes augmente sur le territoire des Etchemins, passant de 41,7 % d'hommes à 36,8 % et de 58,3 % à 63,2 % de femmes en cinq ans.

Tableau 3
Répartition de la population anglophone (langue maternelle anglaise¹),
selon le territoire de résidence et le sexe, Chaudière-Appalaches, 2001 et 2006

Territoire de résidence	2001			2006		
	Hommes (en nombre ²)	Femmes (en % ³)	Total (en nombre)	Hommes (en nombre ²)	Femmes (en %)	Total (en nombre)
CSSS de Montmagny-L'Islet	40	38,1	65	65	48,1	110
L'Islet	15	42,9	20	20	40,0	35
Montmagny	25	35,7	45	45	52,9	75
CSSS Alphonse-Desjardins	695	50,9	670	800	48,6	1 385
Bellechasse	80	50,0	80	90	48,6	185
Lévis	470	51,1	450	550	49,8	890
Lotbinière	90	54,5	75	75	48,4	165
La Nouvelle-Beauce	55	45,8	65	85	42,5	145
CSSS de Beauce	135	43,5	175	160	43,2	370
Robert-Cliche	45	64,3	25	40	53,3	70
Beauce-Sartigan	90	37,5	150	120	40,7	230
CSSS des Etchemins	25	41,7	35	35	36,8	60
CSSS de la région de Thetford	205	50,6	200	250	50,0	410
Chaudière-Appalaches	1 100	49,0	1 145	1 310	47,7	2 745
Le Québec	288 490	48,9	301 665	303 480	49,1	314 910

¹ L'appellation « langue maternelle anglaise » comprend les catégories « anglais » et « anglais et langue non officielle ».

² Afin de protéger le caractère confidentiel des renseignements fournis, les données ont fait l'objet d'un arrondissement aléatoire (vers le haut ou vers le bas) jusqu'à un multiple de « 5 » et, dans certains cas, de « 10 ».

³ La proportion représente le nombre d'hommes ou de femmes qui ont pour langue maternelle l'anglais (« anglais » ou « anglais et langue non officielle ») par rapport au nombre total (hommes et femmes ensemble) qui ont pour langue maternelle l'anglais (et multiplié par 100).

Source : Statistique Canada, recensement 2006, numéro au catalogue 97-555-XCB2006017

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE, Service en surveillance, recherche, évaluation et Infocentre, 2011

Structure d'âge des anglophones sur le territoire de la région

Quant à la répartition selon l'âge, cinq groupes ont été retenus, soit les 0-14 ans, les 15-24 ans, les 25-44 ans, les 45-64 ans et les aînés de 65 ans et plus (voir tableau 4).

Pour le Québec, le groupe des 25-44 ans (27,4 %) et celui des 45-64 ans (26,0 %) enregistrent les plus fortes proportions de personnes ayant l'anglais comme langue maternelle en 2006. Bien que la population anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches se démarque par rapport au reste du Québec pour les personnes de 45-64 ans (35,5 %), le groupe des 25-44 ans (28,7 %) suit la tendance.

Seul le territoire du CSSS de Beauce révèle une proportion plus élevée auprès des 0-44 ans (56,9 %). Les autres territoires de résidence affichent des proportions moindres, particulièrement sur les territoires de Montmagny-L'Islet (41,6 %) et des Etchemins (40,0 %).

Quant à la variation de la population d'expression anglaise selon les groupes d'âge entre 2001 et 2006, l'ensemble des territoires démontrent une augmentation des 45 ans et plus, tout comme le reste du Québec.

Tableau 4
Répartition de la population anglophone (langue maternelle anglaise¹),
selon le territoire de résidence et les groupes d'âge, Chaudière-Appalaches, 2001
et 2006

Territoire de résidence	0-14 ans		15-24 ans		25-44 ans		45-64 ans		65 ans ou +		Total		
	(en nombre ²)	(en % ³)	(en nombre)	(en %)	(en nombre)	(en %)	(en nombre)	(en %)	(en nombre)	(en %)	(en nombre)	(en %)	
CSSS de Montmagny-L'Islet	2001	10	9,5	10	9,5	30	28,6	45	42,9	10	9,5	110	100,0
	2006	15	12,5	10	8,3	25	20,8	55	45,8	15	12,5	150	100,0
CSSS Alphonse-Desjardins	2001	145	10,5	125	9,0	450	32,5	465	33,6	200	14,4	1 385	100,0
	2006	175	10,8	135	8,3	475	29,3	590	36,4	245	15,1	1 630	100,0
CSSS de Beauce	2001	45	14,5	40	12,9	120	38,7	85	27,4	20	6,5	300	100,0
	2006	35	9,7	35	9,7	135	37,5	115	31,9	40	11,1	370	100,0
CSSS des Etchemins	2001	10	15,4	5	7,7	25	38,5	25	38,5	0	0,0	60	100,0
	2006	0	0,0	10	10,0	30	30,0	40	40,0	20	20,0	100	100,0
CSSS de la région de Thetford	2001	55	13,9	40	10,1	110	27,8	110	27,8	80	20,3	410	100,0
	2006	60	11,9	55	10,9	110	21,8	160	31,7	120	23,8	495	100,0
Chaudière-Appalaches	2001	265	11,7	220	9,7	735	32,5	730	32,3	310	13,7	2 265	100,0
	2006	285	10,5	245	9,1	775	28,7	960	35,5	440	16,3	2 745	100,0
Le Québec	2001	113 210	19,2	77 090	13,1	174 050	29,5	139 080	23,6	86 715	14,7	590 160	100,0
	2006	111 970	18,1	84 690	13,7	169 210	27,4	161 010	26,0	91 495	14,8	618 390	100,0

¹ L'appellation « langue maternelle anglaise » comprend les catégories « anglais » et « anglais et langue non officielle ».

² Afin de protéger le caractère confidentiel des renseignements fournis, les données ont fait l'objet d'un arrondissement aléatoire (vers le haut ou vers le bas) jusqu'à un multiple de « 5 » et, dans certains cas, de « 10 ».

³ La proportion représente le nombre de personnes d'un groupe d'âge (ex. 0-14 ans) qui ont pour langue maternelle l'anglais (« anglais » ou « anglais et langue non officielle ») par rapport au nombre total (tous groupes d'âge confondus) qui ont pour langue maternelle l'anglais (et multiplié par 100).

Source : Statistique Canada, recensement 2006, numéro au catalogue 97-555-XCB2006017

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE, Service en surveillance, recherche, évaluation et Infocentre, 2011

Connaissance des langues officielles sur le territoire de la région

À l'aide des données du recensement de 2006 (données-échantillon 20 %), le tableau ci-contre illustre la connaissance des langues officielles par les habitants de la région de la Chaudière-Appalaches (voir tableau 5).

En 2006, approximativement 425 personnes de la région de la Chaudière-Appalaches ont répondu connaître uniquement l'anglais comme langue officielle. Selon la définition du recensement, c'est donc dire que ces personnes déclarent qu'elles peuvent soutenir une conversation en anglais seulement. Cette communauté est estimée à environ 0,1 % de la population régionale, alors que cette proportion est de 4,5 % à l'échelle du Québec.

Tableau 5
Répartition de la population selon la connaissance des langues officielles¹
par territoire de résidence, Chaudière-Appalaches, 2006

Territoire de résidence	Anglais seulement		Français seulement		Anglais et français		Ni l'anglais ni le français	
	Nombre ²	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
CSSS de Montmagny-L'Islet	10	0,0	35 690	86,7	5 460	13,3	0	0,0
L'Islet	10	0,1	16 355	88,4	2 145	11,6	0	0,0
Montmagny	0	0,0	19 335	85,4	3 315	14,6	0	0,0
CSSS Alphonse-Desjardins	285	0,1	166 290	76,0	52 270	23,9	85	0,0
Bellechasse	15	0,0	27 560	84,3	5 100	15,6	0	0,0
Lévis	230	0,2	90 925	70,8	37 140	28,9	70	0,1
Lotbinière	10	0,0	22 510	84,0	4 260	15,9	15	0,1
La Nouvelle-Beauce	30	0,1	25 295	81,3	5 770	18,6	0	0,0
CSSS de Beauce	30	0,0	55 065	81,5	12 490	18,5	0	0,0
Robert-Cliche	0	0,0	15 505	83,8	2 995	16,2	0	0,0
Beauce-Sartigan	30	0,1	39 560	80,6	9 495	19,3	0	0,0
CSSS des Etchemins	10	0,1	14 745	85,8	2 440	14,2	0	0,0
CSSS de la région de Thetford	90	0,2	33 955	80,0	8 335	19,6	50	0,1
Chaudière-Appalaches	425	0,1	305 745	78,9	80 995	20,9	135	0,0
Le Québec	336 785	4,5	4 010 880	53,9	3 017 860	40,6	70 375	0,9

¹ Les données sur la connaissance des langues officielles indiquent si le recensé peut soutenir une conversation en français seulement, en anglais seulement, en français et en anglais, ou dans aucune des deux langues officielles.

² Afin de protéger le caractère confidentiel des renseignements fournis, les données ont fait l'objet d'un arrondissement aléatoire (vers le haut ou vers le bas) jusqu'à un multiple de « 5 » et, dans certains cas, de « 10 ».

Source : Statistique Canada, recensement 2006, numéro au catalogue 97-555-XWF2006052

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE, Service en surveillance, recherche, évaluation et Infocentre, 2011

Portrait en milieu scolaire

Selon les données de 2007-2008, 487 jeunes de la région de la Chaudière-Appalaches ont reçu leur enseignement en langue anglaise, tout ordre d'enseignement confondu. Plus précisément, c'est 64 élèves (1,7 %) qui sont inscrits au préscolaire 5 ans, 302 au primaire (1,2 %) et 121 au secondaire (0,5 %) (voir tableau 6).

En comparaison aux données d'il y a 5 ans, la clientèle scolaire est en hausse au niveau préscolaire et primaire, passant respectivement de 0,7 % à 1,7 % et de 0,7 % à 1,2 %, et demeure plutôt stable au niveau secondaire.

Notons que l'enseignement public en anglais dans la région de la Chaudière-Appalaches est dispensé à Thetford Mines, sur le territoire du CSSS de la région de Thetford, par l'école primaire St-Patrick et l'école secondaire A.S. Johnson Memorial, de la Commission scolaire Central Québec. Quant à l'enseignement privé, en langue anglaise, il est offert à Lévis, sur le territoire du CSSS Alphonse-Desjardins, par l'école primaire École Vision Rive-Sud.

Tableau 6

Effectif scolaire à temps plein et à temps partiel du secteur des jeunes, des réseaux d'enseignement public et privé, selon l'ordre d'enseignement et la langue anglaise, Chaudière-Appalaches, 2003-2004 et 2007-2008

Ordre d'enseignement	2003-2004		2007-2008	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Préscolaire 5 ans	4 004	100,0	3 847	100,0
Français	3 976	99,3	3 783	98,3
Anglais	28	0,7	64	1,7
Primaire	28 163	100,0	24 616	100,0
Français	27 978	99,3	24 314	98,8
Anglais	185	0,7	302	1,2
Secondaire	25 581	100,0	25 117	100,0
Français	25 480	99,6	24 996	99,5
Anglais	101	0,4	121	0,5
TOTAL	57 748	100,0	53 580	100,0
Français	57 434	99,5	53 093	99,1
Anglais	314	0,5	487	0,9

Source : Déclaration des clientèles scolaires (DCS), MELS,
<http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/publications/index.asp?page=fiche&id=753>, consulté le 10 février 2010.
Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE, Service en surveillance, recherche, évaluation et Infocentre, 2011

Portrait en services sociaux et sanitaires

Selon le fichier des naissances en 2008, on dénombre 11 naissances provenant de mères dont la langue maternelle est l'anglais. On dénombre 73,0 % de ces enfants qui demeurent sur le territoire du CSSS Alphonse-Desjardins.

Portrait socio-économique de la communauté anglophone de la région Chaudière-Appalaches¹

Les données présentées proviennent de différentes banques de données et de rapports de recherche, tous basés sur les recensements de Statistique Canada. Le recensement le plus récent au moment de la rédaction de ce rapport est celui de 2001. Deux façons de classer les réponses à la question sur la langue maternelle sont utilisées dans ces banques et ces rapports. Les répondants qui répondent l'anglais et le français sont, dans un cas, classés *anglais* ou *français*, dans l'autre *français et anglais*. Cette différence de traitement des données a une incidence mineure sur les résultats. La situation des anglophones est comparée, lorsque cela s'avère pertinent, à la situation des francophones et parfois à celle des allophones. Dans le présent rapport, les termes *anglophones*, *francophones* et *allophones* désignent les individus selon leur langue maternelle.

Régions centrales

Près de 13 % de la population anglophone du Québec habite dans les régions centrales, principalement dans l'Outaouais (6,3 % ; RMR de Gatineau : 5,7 %), l'Estrie (3,7 % ; RMR Sherbrooke : 1,3 %) et la Capitale-Nationale (1,6 % ; RMR de Québec : 1,5 %). Relativement peu d'anglophones (1,2 %) habitent les autres régions centrales de Chaudière-Appalaches, Mauricie et Centre-du-Québec. La situation du marché du travail des anglophones varie d'une région à l'autre. Les régions de la Chaudière-Appalaches et de la Capitale-Nationale affichent des taux d'emploi pour les anglophones supérieurs à ceux des francophones et les plus élevés de toutes les régions centrales.

Migration

Lorsque l'on observe la population de cinq ans et plus de la région de la Chaudière-Appalaches selon la mobilité cinq ans avant le recensement de 2001 selon la langue

¹ Cette section est tirée du document publié par l'INRS en mars 2008 : PARENTEAU Philippe, Marie-Odile MAGNAN et Caroline V. THIBAUT (2008). *Portrait socio-économique de la communauté anglophone au Québec et dans ses régions*, INRS Urbanisation, Culture et Société, 248 p.

maternelle, on remarque ceci : le groupe de langue maternelle anglaise est plus enclin à avoir migré à l'intérieur du Québec que les francophones (16,8 % contre 14,2 %), plus enclin à avoir migré d'une province canadienne vers le Québec (3,7 % contre 0,2 %) et plus enclin également à avoir immigré d'un autre pays vers le Québec que le groupe de langue maternelle française de la région (2,3 % contre 0,2 %). Les anglophones sont plus nombreux à avoir déménagé dans les cinq dernières années comparativement aux francophones (35,3 % contre 28,2 % respectivement).

Connaissance et usage des langues

Les anglophones de la région de la Chaudière-Appalaches constituent le groupe linguistique le plus bilingue. En effet, en 2001 89 % d'entre eux connaissaient assez bien le français et l'anglais pour soutenir une conversation comparativement à 19,1 % pour le groupe francophone. La langue principale de travail des anglophones de la région de la Chaudière-Appalaches est l'anglais dans 19,4 % des cas, comparativement à 1,1 % pour les francophones. À l'inverse, le français est la principale langue de travail dans une proportion de 74,3 % pour les anglophones et 97,6 % pour les francophones.

Bien-être socio-économique des anglophones

Les anglophones de la région de la Chaudière-Appalaches sont plus scolarisés que le groupe majoritaire francophone; 25,6 % d'entre eux ont effectué des études universitaires comparativement à 11,9 % pour les francophones. Toutefois, 21 % des francophones ont fait des études collégiales comparativement à 20 % pour les anglophones. Le groupe de langue maternelle anglaise est proportionnellement moins nombreux à avoir atteint un niveau inférieur à la 9^e année (6,5 % contre 18,6 %), à avoir atteint un niveau se situant entre la 9^e et la 13^e année (34,9 % contre 35,6 %) et à avoir un certificat ou un diplôme d'une école de métiers (11,5 % contre 12,8 %) que son homologue francophone. Les anglophones comptent des taux d'activité et d'emploi plus élevés que ceux des francophones (*i.e.* 71,8 % contre 65,9 % ainsi que 65,9 % contre 61,9 %). Ce sont d'ailleurs les deuxièmes taux les plus élevés, après ceux de la communauté anglophone du Nord-du-Québec. Le groupe de langue maternelle anglaise a toutefois un taux de chômage plus élevé que celui du groupe francophone (*i.e.* 8,2 % contre 6 %).

Les anglophones de la région de la Chaudière-Appalaches exercent davantage les professions suivantes : ventes et services (23,3 %), affaires, finances et administration (20,5 %), sciences sociales, enseignement, administration publique et religion (12,1 %) et métiers, transport et machinerie (11,5 %). On retrouve aussi davantage de recensés de langue maternelle française au sein des mêmes secteurs mais dans des proportions

légèrement différentes, *i.e.* ventes et services (20,7 %), métiers, transport et machinerie (17,5 %), affaires, finances et administration (15,4 %) ainsi que, de plus, dans les professions de transformation, fabrication et services d'utilité publique (14 %).

Les anglophones de la région de la Chaudière-Appalaches faisant partie de la population active se concentrent davantage dans les industries suivantes: fabrication (24,2 %), services d'enseignement (12,7 %) et soins de santé et assistance sociale (8,4 %). Le groupe de langue maternelle française, pour sa part, se concentre aussi dans les industries de la fabrication (25,1 %) et des soins de santé et de l'assistance sociale (9,9 %) mais aussi dans l'industrie du commerce de détail (10,5 %). C'est dans le secteur des services d'enseignement que l'écart entre la représentativité des anglophones et des francophones est le plus grand (*i.e.* de 7,1 points de pourcentage en faveur des anglophones).

Les recensés de langue maternelle anglaise âgés de 15 ans et plus de la région de la Chaudière-Appalaches sont proportionnellement plus nombreux à avoir un revenu de plus de 60 000 \$ (8,8 % contre 4,5 % pour les francophones) et à avoir un revenu se situant entre 20 000 \$ et 59 999 \$. Les francophones sont, pour leur part, plus nombreux à avoir un revenu de moins de 19 999 \$ (53,1 % contre 42,3 % pour les anglophones) et à se trouver dans la catégorie sans revenu (5,6 % contre 3,7 %).

Dans la région de la Chaudière-Appalaches, les revenus moyens et médians des anglophones sont beaucoup plus élevés comparativement à ceux des francophones. Le revenu moyen du groupe de langue maternelle anglaise s'élève à 29 224 \$ alors qu'il est de 24 056 \$ pour le groupe de langue maternelle française. L'écart est du même ordre en ce qui a trait au revenu médian; en effet, celui-ci se situe à 25 411 \$ pour les anglophones et à 20 029 \$ pour les francophones.

La part du revenu d'emploi des anglophones de la région de la Chaudière-Appalaches est plus élevée que celle des francophones (77,7 % contre 75,2 %). Les anglophones reçoivent moins de transferts gouvernementaux (11,6 % contre 15,6 %) et ont davantage de revenus classés dans la catégorie « Autre » que les francophones (10,5 % contre 9,4 %). La catégorie « Autre » comprend les revenus de placements (dividendes, intérêts et autre revenu de placements), les pensions de retraites et les rentes, ainsi que les autres revenus en espèces.

CHAPITRE V

PROGRAMME D'ACCÈS 2011-2014

5.1 Besoins sociosanitaires

Une analyse des besoins de la population d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches a permis de constater une similitude avec les besoins de la population en général.

Cependant, selon les observations des représentants de la population anglophone pour les communautés d'expression anglaise, le support du milieu familial ou de leur communauté est beaucoup plus présent. Par conséquent, les personnes anglophones ont davantage tendance à se tourner d'abord vers leur milieu afin d'être accompagnées à travers le réseau de services.

De plus, ils nous signalent que les personnes âgées d'expression anglaise ont tendance à quitter la région lorsqu'une perte d'autonomie survient et qu'elles nécessitent des services d'hébergement de longue durée. Aucune demande particulière n'a été formulée dans les cinq CSSS de notre région dans les dernières années.

5.2 Offre de service

L'offre de service accessible par territoire de CSSS pour la région de la Chaudière-Appalaches est illustrée au tableau 7. Au tableau 8, on retrouve les services offerts en langue anglaise par les établissements à vocation régionale.

Pour les services rendus disponibles à la population de Chaudière-Appalaches par des établissements des autres régions, l'Hôpital Jeffery Hale - Saint-Brigid's de la région de la Capitale-Nationale dessert la clientèle qui en fait la demande directement pour des services de santé ainsi que les services d'hébergement pour les personnes âgées. Le Centre jeunesse Batshaw, situé à Montréal, offre des services internes et sécuritaires à la clientèle jeunesse de 12 à 18 ans de Chaudière-Appalaches. Le Pavillon Foster, situé à Montréal, dessert les personnes alcooliques et toxicomanes pour des services de réadaptation en interne (tableau 9).

Tableau 7
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
Centre de santé et de services sociaux Alphonse-Desjardins	RLS du Grand Littoral MRC de Lotbinière, MRC Nouvelle-Beauce, MRC Bellechasse et Lévis	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Accueil; ❖ Évaluation ; ❖ Orientation; ❖ Prestation de soins et des services de première, deuxième et troisième lignes. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Identification des membres du personnel capables de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui acceptent d'intervenir à titre d'interprète; - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise. <p>À noter que conformément à sa mission, le CSSS Alphonse-Desjardins dispense certains services spécialisés par son installation CHAU-HDL à l'ensemble de la région de la Chaudière-Appalaches ainsi qu'à certaines autres régions.</p>

Tableau 7 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
<p>Centre de santé et de services sociaux de Beauce</p>	<p>RLS de Beauce</p> <p>MRC Beauce-Sartigan et MRC Robert-Cliche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Accueil; ❖ Évaluation ; ❖ Orientation; ❖ Prestation de soins et des services de première et deuxième lignes. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Répertorier les membres du personnel qui peuvent s'exprimer en anglais et qui acceptent d'agir comme interprète ou de donner des soins et services en anglais; - Assurer un accès facile au répertoire des personnes répondantes; - Analyse de faisabilité pour identification visuelle (épinglette, carte d'employé, etc.) des personnes répondantes en langue anglaise; - Entente de collaboration avec l'organisme MCDC pour une offre de service de soutien et promotion des modalités de cette entente; - Élaboration d'un message d'accueil spécifique à la clientèle de langue anglaise sur le site Internet; - Traduction, au besoin et sur demande, de divers documents. - Sensibilisation du personnel aux droits des usagers en liens avec l'offre de service en langue anglaise; <p>À noter que conformément à sa mission, le CSSS de Beauce dispense certains services spécialisés aux personnes vivant dans le RLS des Etchemins.</p>

Tableau 7 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
<p>Centre de santé et de services sociaux de Beauce</p>	<p>Chaudière-Appalaches</p> <p>RLS du Grand Littoral, RLS de Beauce, RLS des Etchemins, RLS de Montmagny-L'Islet, RLS de la région de Thetford</p>	<p>Info-Santé (811)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Service d'information téléphonique 24/7 <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transfert automatique des demandes de service vers les répondants identifiés; - Présence continue d'une répondante en langue anglaise; - Au besoin, transfert d'appels vers une centrale désignée; - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Répertorier les membres du personnel qui peuvent s'exprimer en anglais; - Mise à jour annuelle et diffusion de la liste des personnes répondantes en langue anglaise; - Sensibilisation du personnel aux droits des usagers en liens avec l'offre de service en langue anglaise. <p>Urgence-Détresse (1-866-277-3553)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Service d'aide téléphonique pour les personnes vivant de la détresse psychologique dans une perspective de prévention du suicide. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Message d'accueil téléphonique en anglais et en français; - Conclusion d'une entente avec la région de l'Estrie pour officialiser la procédure de transfert d'appels; - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Répertorier les membres du personnel qui peuvent s'exprimer en anglais et qui acceptent d'agir comme interprète; - Mise à jour annuelle et diffusion de la liste des personnes répondantes en langue anglaise; - Sensibilisation du personnel aux droits des usagers en liens avec l'offre de service en langue anglaise.

Tableau 7 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
<p>Centre de santé et de services sociaux des Etchemins</p>	<p>RLS des Etchemins</p> <p>MRC Les Etchemins</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Accueil; ❖ Évaluation; ❖ Orientation; ❖ Prestation de soins et de services de première ligne. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Identification à l'aide d'un formulaire des membres du personnel capable de comprendre et de s'exprimer en langue anglaise et qui acceptent d'intervenir directement dans la prestation des soins et des services ou en support à celle-ci comme interprète; - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise et diffusion à tous les postes d'accueil et aux chefs de service; - Entente de collaboration avec l'organisme MCDC rendant possible l'apport de bénévoles de langue anglaise à différentes étapes de la prestation et de services. De l'information à cet effet est disponible dans différents services et sur le site internet; - Site internet de l'établissement disponible en anglais avec des liens vers les partenaires de la santé; - Guide spécifique pour la clientèle anglophone afin de familiariser les usagers sur les services offerts; - Traduction de plusieurs documents et possibilité de traduction sur demande.

Tableau 7 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
<p>Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet</p>	<p>RLS de Montmagny-L'Islet</p> <p>MRC de Montmagny et MRC de L'Islet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Accueil; ❖ Évaluation; ❖ Orientation; ❖ Prestation de soins et des services de première et deuxième lignes. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Identification à l'aide d'un formulaire des membres du personnel capable de comprendre et de s'exprimer en langue anglaise et qui acceptent d'intervenir directement dans la prestation des soins et des services ou en support à celle-ci comme interprète; - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise; - Projet à l'étude à l'effet d'apposer un pictogramme spécifique sur la carte des employés concernés les identifiant comme répondants en langue anglaise.

Tableau 7 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford	RLS de la région de Thetford MRC Les Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Accueil; ❖ Évaluation; ❖ Orientation; ❖ Prestation de soins et des services de première et deuxième lignes. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Identification à l'aide d'un formulaire des membres du personnel capable de comprendre et de s'exprimer en langue anglaise et qui acceptent d'intervenir directement dans la prestation des soins et des services ou en support à celle-ci comme interprète; - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise; - Projet à l'étude à l'effet d'apposer un pictogramme spécifique sur la carte des employés concernés les identifiant comme répondants en langue anglaise; - Intervention de ces personnes dans toutes les activités de soins et de services de l'établissement; - Entente de collaboration avec l'organisme MCDC rendant possible l'apport de bénévoles de langue anglaise à différentes étapes de la prestation et de services. De l'information à cet effet est disponible dans différents services.

Tableau 8
Services accessibles à la population d'expression anglaise par les établissements régionaux
de la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie de Chaudière-Appalaches	Chaudière-Appalaches RLS du Grand Littoral, RLS de Beauce, RLS des Etchemins, RLS de Montmagny-L'Islet, RLS de la région de Thetford	Services spécialisés en dépendance. ❖ Accueil; ❖ Évaluation; ❖ Orientation; ❖ Information; Moyens : - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Répertoire des membres du personnel qui peuvent s'exprimer en anglais et qui acceptent d'agir comme interprète ou de donner des soins et services en anglais; - Analyse de faisabilité pour identification visuelle (épinglette, carte d'employé, etc.) des personnes répondantes en langue anglaise; - Conclure une entente avec le Pavillon Foster pour encadrer le transfert de clients de langue anglaise pour des services intensifs avec hébergement; - Assurer la disponibilité d'outils d'évaluation en langue anglaise; - Au besoin, demander l'accompagnement des bénévoles de l'organisme MCDC; - Possibilité de traduction de documents au besoin et sur demande; - Sensibilisation du personnel aux droits des usagers en liens avec l'offre de service en langue anglaise.

Tableau 8
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
<p>Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches</p>	<p>Chaudière-Appalaches</p> <p>RLS du Grand Littoral, RLS de Beauce, RLS des Etchemins, RLS de Montmagny-L'Islet, RLS de la région de Thetford</p>	<p>Services spécialisés en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Accueil, évaluation et orientation (AEO); ❖ Adaptation/réadaptation à la personne; ❖ Adaptation/réadaptation en contexte d'intégration communautaire; ❖ Adaptation/réadaptation en contexte d'intégration résidentielle; ❖ Adaptation/réadaptation en contexte d'intégration au travail; ❖ Assistance éducative spécialisée aux familles et aux proches; ❖ Soutien spécialisé aux partenaires. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise; - Répertoire les membres du personnel qui peuvent s'exprimer en anglais et qui acceptent d'agir comme interprète ou de donner des soins et services en anglais; - Diffusion de la liste du personnel capable d'intervenir en langue anglaise auprès des services de premier accès ou d'urgence : réceptionnistes des sites administratifs, service accueil, évaluation, orientation, cadre de garde et intervenants de la garde clinique. - Traduction de certains documents d'information : services offerts, formulaires à caractère légaux dépliant sur le processus de plainte. - Au besoin, entente de service avec un répondant de MCDC pour agir à titre d'interprète.

Tableau 8 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
Centre de réadaptation en déficience physique (CRD) Chaudière-Appalaches	Chaudière-Appalaches RLS du Grand Littoral, RLS de Beauce, RLS des Etchemins, RLS de Montmagny-L'Islet, RLS de la région de Thetford	Services spécialisés en déficience physique. ❖ Accueil; ❖ Évaluation; ❖ Adaptation; ❖ Réadaptation; ❖ Intégration sociale. Moyens : - Identification des membres du personnel capables de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui acceptent d'intervenir ou d'agir à titre d'interprète auprès de la clientèle anglophone; - Mise à jour et disponibilité de la liste des personnes répondantes en langue anglaise; - Traduction de divers documents sur les services; - Site internet de l'établissement disponible en anglais avec des liens vers les partenaires de la santé; - Formation sur mesure et activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise, selon les besoins.

Tableau 8 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
<p align="center">Centre jeunesse Chaudière-Appalaches</p>	<p>Chaudière-Appalaches</p> <p>RLS du Grand Littoral, RLS de Beauce, RLS des Etchemins, RLS de Montmagny-L'Islet, RLS de la région de Thetford</p>	<p>Services spécialisés pour les jeunes en difficulté.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Protection de la jeunesse : <ul style="list-style-type: none"> • réception et traitement des signalements; • urgence psychosociale; • évaluation / orientation; • application des mesures; • Adoption. ➤ Services de réadaptation avec ou sans hébergement; ➤ Hébergement en famille d'accueil; ➤ Services aux jeunes contrevenants. <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des membres du personnel capables de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui acceptent d'intervenir à titre d'interprète; - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise; - Des services à la pièce peuvent être offerts par Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw pour de la réadaptation avec hébergement en garde fermée pour répondre à certains besoins spécifiques; - Brochures d'information produites conjointement par le MSSS et l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ) disponibles en anglais et possibilité de traduction d'autres documents sur demande.

Tableau 9
Services accessibles à la population d'expression anglaise de la région de la
Chaudière-Appalaches par les établissements d'autres régions
2011-2014

Établissements	Territoires	Services offerts
Centre jeunesse Batshaw	Montréal et autres régions	Jeunes en difficulté ➤ Services internes 12-18 ans sécuritaires
Centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes Pavillon Foster	Montréal et autres régions	Toxicomanie ➤ Réadaptation interne
L'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's	Québec	Services aux personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement

CONCLUSION

La révision du Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches s'est effectuée selon les recommandations, les assises et les objectifs du cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès du ministère de la Santé et des Services sociaux. De plus, il tient compte des recommandations du rapport d'Appréciation du programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise proposé par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (12).

Le programme est élaboré selon la réalité régionale quant au nombre et à la concentration de la population d'expression anglaise et des besoins particuliers de la clientèle anglophone. Par ce programme, la région de la Chaudière-Appalaches offrira des services en langue anglaise pour l'ensemble des clientèles cibles de son territoire.

La communauté d'expression anglaise a, depuis longtemps, développé un esprit d'entraide communautaire qu'il nous faut préserver. Le programme régional vise à renforcer cet élément positif en misant sur le partenariat et la complémentarité des efforts.

Les références vers les autres régions du Québec ont été retenues pour des situations exceptionnelles ou nécessitant une expertise offerte hors région, pour la prestation de services en langue anglaise.

Le suivi de ce programme d'accès comporte les activités suivantes :

- ❖ Soutenir et conseiller les établissements de la région inscrits au programme d'accès;
- ❖ Favoriser le partenariat avec les partenaires du réseau de la santé;
- ❖ Conclure des ententes formelles avec les établissements des autres régions qui offrent des services à notre population;
- ❖ Informer la population d'expression anglaise de la région des services inscrits au programme d'accès;
- ❖ Poursuivre les travaux du projet régional « Accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes d'expression anglaise de la région Chaudière-Appalaches – Révision et adaptation de l'offre de service des établissements »;
- ❖ Implanter les recommandations de ce projet régional pour améliorer l'accessibilité des services en langue anglaise;

- ❖ Former et offrir des activités de maintien des acquis pour habiliter le personnel en langue anglaise.

Le comité régional d'accès aura le mandat d'assurer le suivi de ces activités et de s'associer au besoin d'autres partenaires.

La participation des établissements de la région de même que celle des représentants de la communauté anglophone a été essentielle à la réalisation de la révision du programme d'accès.

LISTE DES RÉFÉRENCES

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES. *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de Chaudière-Appalaches*, 2007, 21 p.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-ST-LAURENT
Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise du Bas-St-Laurent, 2008, 30 p.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD
Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise de la Côte-Nord, 2007, 19 p.

BLOUIN, Frédéric et Jennifer JOHNSON-BLOUIN (1995). *Accès aux services de santé et sociaux pour la population d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches*, résumé. RRSSS Chaudière-Appalaches, Sainte-Marie, 6 p.

COMITÉ PROVINCIAL POUR LA PRESTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE (2004). *Avis concernant la constitution de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la région de Chaudière-Appalaches (12)*. Gouv. du Québec, 16 p.

COMITÉ PROVINCIAL POUR LA PRESTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE (2007). *Appréciation du programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise proposé par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (12)*. Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles, 13 p.

ÉCO-SANTÉ QUÉBEC (2005). *Données statistiques sur la santé de la population et sur le système de santé du Québec et de ses 18 régions sociosanitaires*. Gouvernement du Québec, IRDES et INSPQ, site internet consulté le 29 août 2006 : <http://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/eco-sante.asp?E=p>

FAUCHER, Bruno *et all* (2005). *Portrait statistique de l'éducation 2005, région administrative de la Chaudière-Appalaches (12)*. Gouvernement du Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du sport (MELS), site internet consulté le 30 août 2006, <http://www.mels.gouv.qc.ca/stat/index.htm>

LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX : L.R.Q., chapitre s-4.2, 13^e éd. Collection loi et règlements collaboration, Judico. Montréal :Wilson et Lafleur, 2006. LI, 1331 p.

- PAGEAU, Michel, CHOINIÈRE, Robert, FERLAND, Marc et Yves SAUVAGEAU (2001). *Le portrait de santé, le Québec et ses régions, édition 2001*. Les publications du Québec, Sainte-Foy, 342 p.
- PARENTEAU Philippe, MAGNAN, Marie-Odile et THIBAUT, Caroline V. (2008). *Portrait socio-économique de la communauté anglophone au Québec et dans ses régions*, INRS - Urbanisation, Culture et Société, 248 p.
- PICARD, Cathy (2011). *Portrait démographique de la communauté anglophone en complément au Programme régional d'accès aux services en langue anglaise, région de la Chaudière-Appalaches : données et méthodologie*. Agence de la santé et des services sociaux, DSPE, Sainte-Marie, 9 p.
- POCOCK, Joanne (2006). *Rapport de données de base 2005-2006, accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais au Québec*. Community Health and Social Services Network (CHSSN), 99 p.
- POCOCK, Joanne (2004). *Baseline Data Report 2003-2004, Regional Profile of Chaudière-Appalaches*. Community Health and Social Services Network (CHSSN), site Internet consulté le 30 août 2006, http://www.chssn.org/populationhealth/baseline_rpt.html
- QUÉBEC (GOUVERNEMENT), MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise*, Québec, MSSS, 2006, 37 p.
- STATISTIQUE CANADA (2007). *Dictionnaire du recensement de 2006. Catalogue en ligne no 92-566-XWF, Annexe B Qualité des données, échantillonnage et pondération, confidentialité et arrondissement aléatoire*. Site internet consulté le 22 février 2011 : <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/ref/dict/app-ann002-fra.cfm>
- THE NETWORK FOR MARKET EXPANSION (1995). *Access to health and social services for the anglophone community of Chaudière-Appalaches, part one*. The Network For Market Expansion, 59 p.
- THE NETWORK FOR MARKET EXPANSION (1995). *Access to health and social services for the anglophone community of Chaudière-Appalaches, part Two, annexes*. The Network For Market Expansion, 59 p.
- WARNKE Jan et Laura-Lee BOLGER (2006). *Caractéristiques démographiques et sociales de la population anglophone de la région sociosanitaire de Chaudière-Appalaches (RSS-12), recueil de tableaux et de cartes, septembre 2006*. Pour le Réseau Communautaire de Santé et de Services Sociaux (RSCC) ou Community Health and Social Services Network (CHSSN), par la firme J. W. COMM inc. 95 p. Site internet : <http://www.chssn.org>

Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches

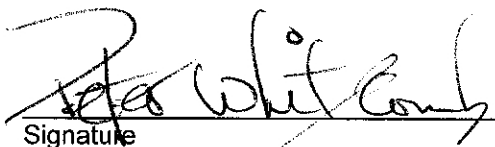
Résolution du Comité régional d'accès aux services en langue anglaise

- Considérant** l'article 510 de la Loi¹ concernant la formation de Comités régionaux chargé d'aviser les agences de la santé et des services sociaux sur les programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise;
- Considérant** le Règlement sur la formation de comités régionaux pour les programmes d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise adopté par le gouvernement en vertu de l'article 510 de la Loi (décret numéro 623-93, 1993);
- Considérant** l'article 348 de la Loi, une agence doit élaborer, en collaboration avec les établissements, un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise, et ce, compte tenu de l'organisation et des ressources des établissements qui dispensent ces services.
- Considérant** la lettre du ministre adressée à la présidente-directrice générale par intérim de l'Agence, M^{me} Dyane Benoît, le 4 novembre 2010, demandant la révision du programme d'accès pour une présentation au ministère de la Santé et des Services sociaux d'ici le 31 mars;
- Considérant** que l'Agence peut réviser son programme en tout temps, mais elle doit le faire au moins tous les trois ans.
- Considérant** que le dernier programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches a été adopté par l'Agence de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches pour la période 2007-2010. Un nouveau programme régional, intégrant les particularités de chaque établissement, doit donc être adopté d'ici le 31 mars 2011.

Il est proposé, appuyé et résolu à l'unanimité de recommander à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches d'approuver le programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches daté du 23 février 2011.

Adopté le 23 février 2011

M. Peter Whitcomb
Le président du Comité régional,


Signature

**Agence de la santé
et des services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 