

**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**

2007-2010

Adopté par le conseil d'administration
le 13 décembre 2006

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, 2006
Bibliothèque et Archives Canada, 2006

ISBN 978-2-89548-459-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-89548-460-8 (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, 2006

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 2006 | |
| 5.1 Besoins sociosanitaires | 13 |
| 5.2 Offre de services | 13 |
| CONCLUSION | 21 |
| LISTE DES RÉFÉRENCES | 22 |

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 d'accueil St-Joseph Privé conventionné</i> | <i>Gervais Morissette</i> | <i>Directeur général</i> |
| <i>Centre de réadaptation en alcoolisme-toxicomanie Chaudière-Appalaches</i> | <i>Nataly Jacques</i> | <i>Directrice</i> |
| <i>Centre de réadaptation en déficience intellectuelle</i> | <i>Carolle Arsenault</i> | <i>Coordonnatrice</i> |
| <i>Centre de réadaptation en déficience physique</i> | <i>Daniel Bélanger</i> | <i>Conseiller en gestion financière</i> |
| <i>Centre de santé et de services sociaux de Beauce</i> | <i>Alain Dion</i> | <i>Directeur des programmes régionaux Info-Santé et santé au travail</i> |
| <i>Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford</i> | <i>Pierre Pelchat</i> | <i>Organisateur communautaire</i> |
| <i>Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-l'Islet</i> | <i>Marie-Claude Ouellet</i> | <i>Directrice générale</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 du Grand Littoral</i> | <i>Michel Boulanger</i> | <i>Directeur des services à la clientèle et des soins infirmiers</i> |
| <i>Centre hospitalier affilié universitaire Hôtel-Dieu de Lévis</i> | <i>André Prévost</i> | <i>Directeur des services à la clientèle et de la planification</i> |
| <i>Communauté anglophone – Grand Littoral</i> | <i>Ann Marie Powell</i> | <i>Représentante de la communauté anglophone</i> |
| <i>Communauté anglophone – région de la Beauce</i> | <i>Poste vacant</i> | <i>Représentant de la communauté anglophone</i> |
| <i>Communauté anglophone – région de Thetford</i> | <i>Brian Lowry</i> | <i>Représentant de la communauté anglophone</i> |
| <i>Les Centres jeunesse Chaudière-Appalaches</i> | <i>Marie-Josée Diamond</i> | <i>Coordonnatrice</i> |
| <i>Mégantic corporation development community</i> | <i>Peter Whitcomb</i> | <i>Coordonnateur</i> |

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1

Langue maternelle anglaise, selon le sexe, total et pourcentage, région de la Chaudière–Appalaches et le Québec, 2001..... 8

Tableau 2

Langue maternelle anglaise, nombre et pourcentage, selon les territoires desservis par les centres de santé et de services sociaux (CSSS), région de la Chaudière-Appalaches, 2001 9

Tableau 3

Langue maternelle anglaise, selon le groupe d'âge et le territoire de résidence, région de la Chaudière-Appalaches et le Québec, 2001 10

Tableau 4

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 d'enseignement, région de la Chaudière-Appalaches 2003-2004 11

Tableau 5

Nombre d'interventions aux personnes anglophones dont la langue d'intervention est l'anglais selon les territoires des CSSS de la région de la Chaudière-Appalaches 2003-2004 à 2005-2006..... 12

Tableau 6

Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS pour la région de la Chaudière-Appalaches 2007-2010..... 14

Tableau 7

Services accessibles à la population d'expression anglaise par les établissements régionaux de la région de la Chaudière-Appalaches 2007-2010 17

Tableau 8

Services accessibles à la population d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches par les établissements de d'autres régions 2007-2010 20

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.

Depuis l'élaboration du dernier programme d'accès en 1999, des changements importants ont été apportés au mode d'organisation du réseau de même qu'à la gouverne. Ceci n'a cependant pas modifié le droit des personnes d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux dans leur langue maternelle ou fonctionnelle.

Le présent document 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.

La responsabilité de la révision du programme d'accès, lequel doit être approuvé par le gouvernement et révisé au moins tous les trois ans, est dévolue à l'Agence de la santé et des services sociaux,

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.

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.

Cela se traduit par une consolidation des fonctions d'accueil, d'évaluation et d'orientation, lesquelles deviennent des « services universels » à rendre ou à maintenir accessibles. 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. Comme le programme d'accès inclut tous les établissements du réseau, il est possible de référer vers les services spécialisés de deuxième ligne ou vers les ressources surspécialisées 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, de même que la reconfiguration du comité régional d'accès, afin d'assurer la meilleure représentation possible de la population anglophone.

Au cours des mois d'octobre et de novembre 2006, l'Agence et le comité régional d'accès ont tenu plusieurs rencontres dans le cadre de l'exercice de révision et de la validation du programme d'accès 2007-2010. Un plan de travail a été élaboré afin de recueillir les informations suivantes : les données démographiques régionales, le profil d'utilisation des services, les besoins et l'offre de service actuelle. 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 2007-2010.

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

Par ailleurs, le présent programme d'accès révisé sera entériné par les conseils d'administration des établissements, d'ici janvier 2007 et par le conseil d'administration de l'Agence le 13 décembre prochain.

CHAPITRE IV

POPULATION CIBLE

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Ce chapitre a pour objet de cibler la population d'expression anglaise dans la région de la Chaudière-Appalaches. Les données du recensement de 2001¹ sont utilisées pour la variable de langue maternelle², lesquelles couvrent l'ensemble de la population (100 %).

La définition de « langue maternelle anglaise » est retenue régionalement et cible les personnes s'exprimant en « anglais » ou en « anglais et dans une autre langue non officielle ».

La population d'expression anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches est estimée à 2 265 personnes (voir tableau 1³). Les personnes ainsi recensées ont déclaré « l'anglais » ou « l'anglais et une autre langue non officielle » comme langue maternelle. La population anglophone constitue 0,6 % de la population régionale alors que la proportion est de 8,1 % de la population à l'échelle du Québec.

En Chaudière-Appalaches, on dénombre autant d'hommes que de femmes d'expression anglaise sauf pour le territoire de Beauce-Sartigan où la proportion de femmes atteint 62 %.

Les territoires de Chutes-Chaudière (nombre : 680; pourcentage : 30,0 %), de L'Amiante (410; 18,1 %), de Desjardins (250; 11,0 %) et de Beauce-Sartigan (230; 10,2 %) regroupent près de 70 % des personnes anglophones.

¹ Les données du recensement 2006 ne sont pas disponibles.

² 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**) 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.**

³ Les données de recensement font « l'objet d'un **arrondissement aléatoire** qui supprime toute possibilité d'associer des données statistiques à une personne (...). Selon cette méthode, tous les chiffres, y compris les totaux, sont arrondis de façon aléatoire (vers le haut ou le bas) jusqu'à un multiple de 5 et dans certains cas, de 10 » Statistique Canada 1993 : 45). Ainsi, le total peut varier de l'addition de ses parties.

La région de la Chaudière-Appalaches regroupe quelques communautés anglophones, lesquelles se retrouvent en plus forte densité sur certains territoires,

Tableau 1
Langue maternelle anglaise¹, selon le sexe, total et pourcentage,
région de la Chaudière-Appalaches et le Québec, 2001

| | | Total - Groupes d'âge | | | Région % |
|--|---------------------------|-----------------------|-----------|-----------|---------------|
| | | M | F | T | |
| L'islet | Total - Langue maternelle | 9 625 | 9 740 | 19 365 | 1,5 |
| | Total - Anglais | 15 | 20 | 35 | |
| Montmagny | Total - Langue maternelle | 11 590 | 11 845 | 23 435 | 3,3 |
| | Total - Anglais | 25 | 45 | 75 | |
| Bellechasse | Total - Langue maternelle | 14 745 | 14 825 | 29 570 | 7,7 |
| | Total - Anglais | 80 | 80 | 175 | |
| Desjardins | Total - Langue maternelle | 24 815 | 27 035 | 51 855 | 11,0 |
| | Total - Anglais | 125 | 115 | 250 | |
| Chutes-Chaudière | Total - Langue maternelle | 39 205 | 39 600 | 78 810 | 30,0 |
| | Total - Anglais | 345 | 335 | 680 | |
| Nouvelle-Beauce | Total - Langue maternelle | 13 110 | 12 735 | 25 850 | 5,1 |
| | Total - Anglais | 55 | 65 | 115 | |
| Robert-Cliche | Total - Langue maternelle | 9 390 | 9 380 | 18 770 | 3,1 |
| | Total - Anglais | 45 | 25 | 70 | |
| Les Etchemins | Total - Langue maternelle | 8 945 | 8 795 | 17 745 | 2,6 |
| | Total - Anglais | 25 | 35 | 60 | |
| Beauce-Sartigan | Total - Langue maternelle | 23 955 | 23 920 | 47 870 | 10,2 |
| | Total - Anglais | 90 | 150 | 230 | |
| L'Amiante | Total - Langue maternelle | 21 175 | 22 075 | 43 245 | 18,1 |
| | Total - Anglais | 205 | 200 | 410 | |
| Lotbinière | Total - Langue maternelle | 13 645 | 13 205 | 26 850 | 7,3 |
| | Total - Anglais | 90 | 75 | 165 | |
| Région de la Chaudière-Appalaches | Total - Langue maternelle | 190 200 | 193 155 | 383 365 | 100,0 |
| | Total - Anglais | 1 100 | 1 145 | 2 265 | |
| Le Québec | Total - Langue maternelle | 3 532 845 | 3 704 635 | 7 237 480 | % anglais, QC |
| | Total - Anglais | 288 490 | 301 665 | 590 160 | |

¹ Langue maternelle anglaise : cette variable comprend les catégories suivantes du recensement de Statistique Canada : « anglais » et « anglais et langue non officielle ».

Source : Statistique Canada, recensement 2001, no au catalogue 95F0334XCB01001

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE (SRE), 2006

Le tableau 2 nous permet de constater que le Réseau local de services du Grand Littoral détient le plus grand nombre (1 385) et la plus forte proportion (61 %) d'anglophones. Les CSSS de Thetford (18 %) et de Beauce (13 %) sont les deux autres établissements les plus concernés.

Tableau 2

Langue maternelle anglaise, nombre et pourcentage, selon les territoires desservis par les centres de santé et de services sociaux (CSSS), région de la chaudière-Appalaches, 2001

| Territoires desservis par les CSSS | Nombre | % |
|--|---------------|--------------|
| Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral : | 1 385 | 61,1 |
| Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford : | 410 | 18,1 |
| Centre de santé et de services sociaux de Beauce : | 300 | 13,2 |
| Centre de santé et de services sociaux de Montmagny – L'Islet : | 110 | 4,9 |
| Centre de santé et de services sociaux des Etchemins : | 60 | 2,6 |
| | 2 265 | 100,0 |

Quant à la répartition selon l'âge, cinq groupes ont été retenus soient les 0-14 ans, les 15-24 ans, les 25-44 ans, les 45-64 ans et les aînés de 65 ans et plus (tableau 3).

Dans tous les groupes d'âge, la proportion de population anglaise, par rapport à la population totale, est beaucoup moindre pour la région (0,6 % au total) que pour le Québec (8,2 %)

Pour le Québec, le groupe des 25-44 ans (29,5 %) présente la plus forte proportion de personnes ayant l'anglais comme langue maternelle. En Chaudière-Appalaches, les groupes des 25-44 ans ainsi que celui des 45-64 ans représentent les plus fortes proportions. La population anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches se distingue par rapport au reste du Québec pour les personnes de 45-64 ans, lesquelles représentent 32,2 % comparativement à 23,6 %.

Bien que les proportions varient d'un CSSS à l'autre, on observe la même situation par territoire de CSSS que régionalement. En raison des petits nombres, il convient de considérer à la fois les nombres et les pourcentages pour les autres groupes d'âges.

Tableau 3
Langue maternelle anglaise¹ selon le groupe d'âge et le territoire de résidence,
région de la Chaudière-Appalaches et le Québec, 2001

| Territoire de résidence | 0-14 ans | 15-24 ans | 25-44 ans | 45-64 ans | 65 ans ou + | Total |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------------|----------------|
| Montmagny-L'Islet | | | | | | |
| Total - langue maternelle | 7 025 | 5 340 | 11 530 | 11 805 | 7 110 | 42 800 |
| Anglais | 10 | 10 | 30 | 45 | 10 | 110 |
| <i>% sur le total - Anglophone</i> | <i>9,1</i> | <i>9,1</i> | <i>27,3</i> | <i>40,9</i> | <i>9,1</i> | <i>100,0</i> |
| Grand Littoral | | | | | | |
| Total - langue maternelle | 40 490 | 29 670 | 63 185 | 55 520 | 24 090 | 212 935 |
| Anglais | 145 | 125 | 450 | 465 | 200 | 1 385 |
| <i>% sur le total - Anglophone</i> | <i>10,5</i> | <i>9,0</i> | <i>32,5</i> | <i>33,6</i> | <i>14,4</i> | <i>100,0</i> |
| Beauce | | | | | | |
| Total - langue maternelle | 12 495 | 10 410 | 19 220 | 16 385 | 8 125 | 66 640 |
| Anglais | 45 | 40 | 120 | 85 | 20 | 300 |
| <i>% sur le total - Anglophone</i> | <i>15,0</i> | <i>13,3</i> | <i>40,0</i> | <i>28,3</i> | <i>6,7</i> | <i>100,0</i> |
| Etchemins | | | | | | |
| Total - langue maternelle | 3 020 | 2 495 | 4 660 | 4 685 | 2 885 | 17 745 |
| Anglais | 10 | 5 | 25 | 25 | - | 60 |
| <i>% sur le total - Anglophone</i> | <i>16,7</i> | <i>8,3</i> | <i>41,7</i> | <i>41,7</i> | <i>-</i> | <i>100,0</i> |
| Région de Thetford | | | | | | |
| Total - langue maternelle | 6 395 | 5 775 | 10 465 | 12 825 | 7 780 | 43 245 |
| Anglais | 55 | 40 | 110 | 110 | 80 | 410 |
| <i>% sur le total - Anglophone</i> | <i>13,4</i> | <i>9,8</i> | <i>26,8</i> | <i>26,8</i> | <i>19,5</i> | <i>100,0</i> |
| Chaudière-Appalaches | | | | | | |
| Total - langue maternelle | 69 425 | 53 690 | 109 060 | 101 220 | 49 990 | 383 365 |
| Anglais | 265 | 220 | 735 | 730 | 310 | 2 265 |
| <i>% sur le total - Anglophone</i> | <i>11,7</i> | <i>9,7</i> | <i>32,5</i> | <i>32,2</i> | <i>13,7</i> | <i>100,0</i> |
| Le Québec | | | | | | |
| Total - langue maternelle | 1 291 580 | 949 480 | 2 165 755 | 1 870 850 | 959 815 | 7 237 480 |
| Anglais | 113 210 | 77 090 | 174 050 | 139 080 | 86 715 | 590 160 |
| <i>% sur le total - Anglophone</i> | <i>19,2</i> | <i>13,1</i> | <i>29,5</i> | <i>23,6</i> | <i>14,7</i> | <i>100,0</i> |

¹ La langue maternelle anglaise regroupe les catégories suivantes du recensement de statistique Canada ;
« Anglais » et « Anglais et langue non officielle ».

Source : Statistique Canada, recensement 2001, no au catalogue 95F0334XCB2001001

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE (SRE), 2006

En milieu scolaire

En 2003-2004, 314 jeunes de la région ont reçu leur enseignement en anglais. Une forte proportion (60 %) de ceux-ci se retrouvaient au primaire, soit à l'école St-Patrick Elementary School ou à l'école Johnson Highschool de Thetford Mines.

Tableau 4

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 d'enseignement,
région de la Chaudière-Appalaches, 2003-2004

| | Nombre | Pourcentage |
|------------------------------|---------------|--------------|
| Éducation préscolaire | | |
| (maternelle 5 ans) | 4 004 | <i>100,0</i> |
| Français | 3 976 | <i>99,3</i> |
| Anglais | 28 | <i>0,7</i> |
| Primaire | 28 163 | <i>100,0</i> |
| Français | 27 978 | <i>99,3</i> |
| Anglais | 185 | <i>0,7</i> |
| Secondaire | 25 581 | <i>100,0</i> |
| Français | 25 480 | <i>99,6</i> |
| Anglais | 101 | <i>0,4</i> |
| TOTAL | 59 419 | <i>100,0</i> |
| Français | 59 105 | <i>99,5</i> |
| Anglais | 314 | <i>0,5</i> |

Source : Déclaration des clientèles scolaires (DCS), MELS, site internet du MELS, http://www.meq.gouv.qc.ca/stat/stat_edu/index.htm, consulté le 28 août 2006, dans STATISTIQUES DE L'ÉDUCATION - ÉDITION 2005, Enseignement primaire, secondaire, collégial et universitaire, p. 54.
Production : ASSS Chaudière-Appalaches, DSPE (SRE), 2006

En milieu de travail

La variable « langue de travail » (échantillon de 20 % de la population) vise à déterminer la langue le plus souvent utilisée au travail. Deux langues sont déclarées uniquement si elles sont également utilisées pour le travail. Dans sa définition, cette variable inclut la langue utilisée le plus souvent, entres autres, dans le cas d'interaction avec les clients ou collègues, de même qu'en rédaction.

Dans la région, 960 personnes déclarent utiliser plus souvent l'anglais au travail⁴ et 50 utilisent plus souvent que l'anglais une autre langue non officielle. Ce sont dans les secteurs Chutes-de-la-Chaudière (225), Beauce-Sartigan (200) et Desjardins (100) où l'on retrouve les plus grandes concentrations de travailleurs oeuvrant surtout en anglais. Sur le plan municipal, les municipalités de Saint-Georges (95), Lévis (85) et Saint-Nicolas(90) dénombrent le plus grand nombre de personnes anglophones.

Services sociaux et sanitaires

Selon le fichier des naissances en 2004, on dénombre 18 naissances provenant de mères dont la langue maternelle est l'anglais. Par ailleurs, pour 15 de ces naissances, la langue parlée à la maison est l'anglais. Notons que le territoire desservi par le CSSS du Grand Littoral accueille 80 % de ces enfants.

Selon le tableau suivant, certains services sont prodigués en langue anglaise dans les CSSS.

Tableau 5
Nombre d'interventions aux personnes anglophones dont la langue
d'intervention est l'anglais selon les territoires des CSSS
de la région de la Chaudière-Appalaches (activités CLSC)
2003-2004 à 2005-2006

| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| CSSS de Montmagny-L'Islet | 30 | 23 | 18 |
| CSSS du Grand-Littoral | 113 | 138 | 190 |
| CSSS de Beauce | 11 | 18 | 16 |
| CSSS des Etchemins | 18 | 15 | 29 |
| CSSS de la région de Thetford | 70 | 18 | 31 |
| Chaudière-Appalaches | 242 | 212 | 284 |

Source : I-CLSC, de 2003 à 2006

Production : ASSS de Chaudière-Appalaches, DSPE (SRE), 2006

⁴ Source : Statistique Canada, Recensement du Canada, 2001. Compilation et traitement : Institut de la statistique du Québec, 2003.: MAJ : 11 mars 2003 : site internet consulté le 20 septembre 2006 http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/recens2001_12/langue12/langtrav12.htm. À noter que répondaient les personnes âgées de 15 ans et plus qui, lors du recensement, travaillaient depuis janvier 2000.

CHAPITRE V

PROGRAMME D'ACCÈS 2006

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, nous observons que 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.

Par ailleurs, certaines données indiquent 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. Cet élément devra être considéré dans la continuité des travaux de suivis devant s'actualiser au regard de ce programme d'accès.

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 6. Au tableau 7, 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 accueille, entre autres, la clientèle pour les services de santé ainsi que les personnes âgées. Les Centres jeunesse Batshaw, situés à Montréal, offrent 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 8).

Tableau 6
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2007-2010

| Établissements | Territoires | Services offerts |
|--|--|--|
| Centre de santé et de services sociaux de Beauce | MRC Beauce-Sartigan et Robert-Cliche | Offre de service selon les 3 missions : centre hospitalier, CLSC et CHSLD ➤ Accueil ➤ Évaluation ➤ Orientation ➤ Accompagnement ponctuel Moyens : - Identification des membres du personnel capables de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui acceptent d'intervenir à titre d'interprètes. - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise. |
| | Chaudière-Appalaches | Info-Santé ➤ Réponse téléphonique pour la population de Chaudière-Appalaches Info-Social ➤ Réponse téléphonique pour la population en général Moyens : - Menu d'accueil en anglais et en français. - Bascule des appels vers les 4 centrales identifiées pour Info-santé (Estrie, Outaouais, Montréal, Montérégie). - Identification des membres du personnel capables de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui acceptent d'intervenir à titre d'interprètes - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise. - Mise en réseau des 15 centrales pour (janvier 2007). |

Tableau 6 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2007-2010

| Établissements | Territoires | Services offerts |
|---|--------------------------|---|
| Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford | MRC de l'Amiante | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil ➤ Évaluation ➤ Orientation ➤ Accompagnement ponctuel <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur mesure des téléphonistes et des réceptionnistes. - Projet d'accueil centralisé. - Identification des membres du personnel capables de s'exprimer et de comprendre la langue anglaise et qui acceptent d'intervenir à titre d'interprètes. - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise. - Collaboration de bénévoles de MCDC dans différentes étapes ou prestation de services. |
| Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet | MRC de Montmagny-L'Islet | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil ➤ Évaluation ➤ Orientation <ul style="list-style-type: none"> • 4 sites mission CLSC: Saint-Pamphile, Saint-Jean-Port-Joli, Montmagny et Saint-Fabien de Panet. ➤ Services médicaux <ul style="list-style-type: none"> • Urgence du centre hospitalier de Montmagny • Urgence de première ligne du CLSC de Saint-Jean-Port-Joli • Garde médicale de Saint-Pamphile • Garde médicale de Saint-Fabien de Panet ➤ Santé au travail Chaudière-Appalaches (mandat régional) |

Tableau 6 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par territoire de CSSS
pour la région de la Chaudière-Appalaches
2007-2010

| Établissements | Territoires | Services offerts |
|--|---|--|
| | | <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'interprètes au besoin dans les sites où sont offerts des services médicaux et des services d'accueil, d'orientation et d'évaluation selon les horaires de service établis et les ressources disponibles. - Mise à jour de la liste des personnes répondantes en langue anglaise parmi le personnel des sites. Celles-ci pourront être mises à contribution au besoin. |
| Centre de santé et de services sociaux des Etchemins | MRC Les Etchemins | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil ➤ Évaluation ➤ Orientation <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'interprètes au besoin dans les sites où sont offerts des services d'accueil, d'orientation et d'évaluation selon les horaires de service établis et les ressources disponibles. - Mise à jour annuelle de la liste des personnes répondantes en langue anglaise par programme et par champ de profession parmi le personnel. Celles-ci pourront être mises à contribution au besoin selon les horaires et les ressources disponibles. |
| Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral | MRC de Lotbinière, Nouvelle- Beauce, Bellechasse et Lévis | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil ➤ Évaluation ➤ Orientation <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 |

Tableau 7
Services accessibles à la population d'expression anglaise par les établissements régionaux
de la région de la Chaudière-Appalaches
2007-2010

| Établissements | Territoires | Services offerts |
|---|----------------------|---|
| Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie de Chaudière-Appalaches | Chaudière-Appalaches | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Évaluation ➤ Orientation ➤ Information <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transfert des appels vers le centre administratif à Beauceville auprès de l'adjoint administratif pour information sur l'offre de service et traduction des besoins spécifiques auprès de la directrice ou des coordonnateurs. - Transfert au besoin pour les services intensifs avec hébergement vers le Pavillon Foster, reconnu à titre de centre de réadaptation désigné. - Référence pour les services externes vers une intervenante qui accepte d'intervenir en langue anglaise. Les modalités de transport sont à déterminer selon la situation. |
| Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Chaudière-Appalaches | Chaudière-Appalaches | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil ➤ Évaluation ➤ Adaptation ➤ Réadaptation ➤ Intégration sociale <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des cadres et des intervenants qui maîtrisent la langue anglaise. Ces derniers doivent accepter d'intervenir en anglais et ils soutiennent l'établissement dans la détection et dans la mise en place d'outils ou de protocoles cliniques pouvant répondre aux besoins de la clientèle. - Dans certains cas, la prestation de services pourra être confiée par lien contractuel à différents partenaires jugés aptes à fournir un service spécialisé répondant aux normes de qualité en langue anglaise. |

Tableau 7 (suite)

**Services accessibles à la population d'expression anglaise par les établissements régionaux
de la région de la Chaudière-Appalaches
2007-2010**

| Établissements | Territoires | Services offerts |
|---|----------------------|---|
| Centre de réadaptation en déficience physique de Chaudière-Appalaches | Chaudière-Appalaches | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil ➤ Évaluation ➤ Services cliniques <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 - Traduction de divers documents sur les services |
| Centres jeunesse de Chaudière-Appalaches | Chaudière-Appalaches | <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 aux jeunes contrevenants ➤ Services de réadaptation <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 |

Tableau 7 (suite)
Services accessibles à la population d'expression anglaise par les établissements régionaux
de la région de la Chaudière-Appalaches
2007-2010

| Établissements | Territoires | Services offerts |
|--|----------------------|---|
| Centre hospitalier affilié universitaire Hôtel-Dieu de Lévis | Chaudière-Appalaches | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Services spécialisés et ultra-spécialisés ➤ Services diagnostiques et thérapeutiques ➤ Soins de courte durée en santé physique et en santé mentale <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 - Formation sur mesure |

Tableau 8
Services accessibles à la population d'expression anglaise de la région de la
Chaudière-Appalaches par les établissements de d'autres régions
2007-2010

| Établissements | Territoires | Services offerts |
|---|-------------------------------|---|
| Centre jeunesse Batshaw et Centre jeunesse Shawbridge | 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 en langue anglaise pour la population d'expression anglaise s'est effectuée selon les recommandations, les assises et les objectifs du nouveau cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Le programme tient compte de 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.

Les prochaines étapes visent l'élaboration d'un plan d'action régional, lequel couvrira les trois prochaines années. L'objectif étant d'assurer un suivi de l'actualisation au programme d'accès par l'identification de cibles d'action, d'indicateurs de mesure et d'un échéancier pour 2007-2010. Le comité régional d'accès aura le mandat d'assurer le suivi de ce plan d'action et de s'associer au besoin d'autres partenaires.

L'implantation du programme d'accès est une étape importante pour faciliter le suivi du programme. C'est pourquoi l'Agence prévoit, en collaboration avec les partenaires, la réalisation d'une activité de lancement qui permettra sa diffusion à travers le réseau et auprès de la population d'expression anglaise.

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

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.

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>

LAROSE, Lucie (2006). *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, 28 p.

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.

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.

RÉGIE RÉGIONALE 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*, 1999, 33 p.

STATISTIQUE CANADA (2003). *Dictionnaire du recensement de 2001, référence*. Édition révisée en 2004, Ottawa, Statistique Canada, produit, no 92-378-XPB au catalogue, 424 p. Site internet consulté le 1er octobre 2006:
http://www.statcan.ca/francais/concepts/definitions/language_f.htm

THE NETWORK FOR MARKET EXPANSION (1995). *Access to health and social services for the anglophone community of Chaudiere-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 Chaudiere-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>