

**Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean**

Québec 

**PROGRAMME RÉGIONAL D'ACCÈS AUX SERVICES
DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX EN LANGUE
ANGLAISE POUR LES PERSONNES D'EXPRESSION
ANGLAISE DE LA RÉGION DU
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN 2011-2014**

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE 9 FÉVRIER 2012

Édition produite par

L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Coordination/rédaction

Odette Boivin, coordonnatrice des ressources humaines internes et réseau, Direction des ressources humaines et des services administratifs

Collaboration

Marc-Antoine Tremblay, conseiller en communication, Direction générale

Conception

Stéphanie Lavoie, agente administrative, Direction des ressources humaines et des services administratifs

Relecture

Annie Girard, agente administrative, Direction générale

Anne-Pascale Maltais, agente administrative, Direction de santé publique

Ce document peut être consulté à la section **Documentation** du site Internet de l'Agence à l'adresse :
www.santesaglac.gouv.qc.ca

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Le genre masculin est utilisé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2012

ISBN : 978-2-923962-10-8 (version imprimée)

ISBN : 978-2-923962-11-5 (version PDF)

© Gouvernement du Québec, 2012

Table des matières

Introduction	7
1. Contexte légal	8
1.1. Objectifs du programme d'accès	8
1.2. Définitions	8
1.3. Contexte légal	9
1.3.1. Cadre de référence ministériel	9
1.3.2. Loi sur les services de santé et les services sociaux	9
1.3.3. Charte de la langue anglaise (Loi 101).....	10
1.3.4. Réseaux universitaires intégrés de santé	11
2. Le portrait régional	11
2.1. Saguenay–Lac-Saint-Jean : population et territoire	11
2.2. Perspectives démographiques	12
2.3. Secteurs d'emploi.....	13
2.4. Langue et origine	13
2.5. Population anglophone du Saguenay–Lac-Saint-Jean	15
3. L'organisation du réseau de la santé et des services sociaux	16
3.1. Les établissements du réseau régional.....	17
4. Le programme régional d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise – Processus de révision.....	18
4.1. Bilan de l'offre de service du réseau régional	18
5. Services accessibles en langue anglaise dans les établissements de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean pour chaque territoire de CSSS et par établissement à vocation régionale.....	20
5.1. Le CSSS Cléophas-Claveau	20
5.2. Le CSSS de Chicoutimi.....	21
5.3. Le CSSS de Jonquière	22
5.4. Le CSSS de Lac-Saint-Jean-Est	23
5.5. Le CSSS Domaine-du-Roy	24
5.6. Le CSSS Maria-Chapdelaine	25
5.7. Le Centre jeunesse du Saguenay–Lac-Saint-Jean	26
5.8. Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Saguenay–Lac-Saint-Jean	27
6. Projections 2011-2014	28
Conclusion	29
Annexe 1 – Résolutions des conseils d'administration	31

Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition de la population selon la langue maternelle (nombre, pourcentage) et le territoire de RLS, Saguenay–Lac-Saint-Jean, 2006.....	11
Tableau 2	Répartition de la population selon la langue parlée le plus souvent à la maison (nombre, pourcentage) et le territoire de RLS, Saguenay–Lac-Saint-Jean, 2006.....	12
Tableau 3	Répartition selon la connaissance des langues officielles (nombre, pourcentage) et le territoire de RLS, Saguenay–Lac-Saint-Jean, 2006.....	12
Tableau 4	Services accessibles au CSSS Cléophas-Claveau.....	17
Tableau 5	Services accessibles au CSSS de Chicoutimi.....	18
Tableau 6	Services accessibles au CSSS de Jonquière.....	19
Tableau 7	Services accessibles au CSSS de Lac-Saint-Jean-Est.....	20
Tableau 8	Services accessibles au CSSS Domaine-du-Roy.....	21
Tableau 9	Services accessibles au CSSS Maria-Chapdelaine.....	22
Tableau 10	Services accessibles au Centre jeunesse du Saguenay–Lac-Saint-Jean.....	23
Tableau 11	Services accessibles au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Saguenay–Lac-Saint-Jean.....	24

INTRODUCTION

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit l'obligation pour les agences de la santé et des services sociaux d'élaborer des programmes d'accès aux services en langue anglaise ainsi que le droit, pour les personnes d'expression anglaise, de recevoir des services de santé et des services sociaux dans cette langue, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services.

Afin de répondre à cette obligation de la loi, l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean (Agence) a procédé à la mise à jour du programme d'accès, en collaboration avec ses partenaires, d'un *Programme régional d'accès aux services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean 2011-2014*. C'est en s'appuyant sur le *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*, publié en mars 2006, ainsi que sur notre obligation d'assurer le respect des responsabilités populationnelles envers la population d'expression anglaise respective que le programme régional a été révisé.

Ainsi, le présent document constitue le *Programme régional d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean 2011-2014*.

1. Contexte légal

1.1. Objectifs du programme d'accès

Le principe d'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux repose sur le désir d'offrir des services de qualité. Ceux-ci dépendent en partie de la capacité de l'intervenant de comprendre la demande de l'utilisateur et de pouvoir communiquer avec lui afin de poser un diagnostic ou les gestes les plus efficaces et sécuritaires pour sa santé. Et cela est d'autant plus essentiel pour les personnes vulnérables en état de crise, en situation d'urgence ou en perte d'autonomie.

« Dans le domaine de la santé et des services sociaux, il est reconnu que la langue de l'utilisateur est un outil essentiel pour assurer la réussite de l'intervention clinique. Pour recevoir des services adéquats, une personne d'expression anglaise, comme toute autre personne, a besoin d'écoute et de communication. Lorsque sa santé est en cause, s'exprimer en anglais peut devenir un besoin, voire une nécessité. C'est par la reconnaissance de ce besoin et par une réponse adaptée et personnalisée que se définit une intervention clinique réussie¹ ».

Dans cet esprit, et selon le cadre de référence ministériel, l'objectif du programme d'accès est de rendre accessible aux personnes d'expression anglaise une gamme la plus complète possible de services de santé et de services sociaux donnés en langue anglaise par les établissements, soit dans leur localité, dans leur région, ou le cas échéant, dans une autre région.

Pour ce faire, le défi consiste à concilier le droit aux personnes d'expression anglaise de recevoir des services en langue anglaise et le droit aux intervenants de travailler et d'exercer leurs activités en français.

1.2. Définitions

Personne d'expression anglaise

Une personne d'expression anglaise est celle qui, dans ses relations avec un établissement qui donne des services de santé ou des services sociaux, se sent plus à l'aise d'exprimer ses besoins en langue anglaise et de recevoir les services dans cette langue.

Service accessible en langue anglaise

Un service est accessible en langue anglaise lorsque l'utilisateur peut s'exprimer en langue anglaise et recevoir une réponse adéquate dans cette même langue.

¹ MSSS, *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, 2006.

Établissement reconnu

Un établissement reconnu est celui qui fournit ses services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français et qui a obtenu de l'Office québécois de la langue française une reconnaissance en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française.

Établissement indiqué

Un établissement indiqué est celui qui est identifié dans un programme d'accès comme devant offrir au moins un service ou un programme-services en langue anglaise.

Établissement désigné

Un établissement désigné est un établissement que le gouvernement désigne parmi les établissements reconnus. Il est tenu de rendre accessibles aux personnes d'expression anglaise ses services de santé et ses services sociaux en langue anglaise.

1.3. Contexte légal

Comme par le passé, l'Agence a cherché à concilier les attentes de la communauté d'expression anglaise avec les lois en vigueur au Québec pour procéder à la révision du présent programme.

1.3.1. Cadre de référence ministériel

Les modalités de révision du programme d'accès et son contenu sont balisés par le cadre de référence ministériel qui en définit la nature, l'objectif et les composantes. Il précise les orientations qui sont privilégiées et décrit les étapes d'élaboration de révision, d'approbation et de suivi. Le cadre de référence souligne aussi l'importance d'associer le comité régional, composé de membres issus des communautés anglophones locales, aux processus de révision et d'élaboration du programme d'accès et détermine les modalités de leur participation.

1.3.2. Loi sur les services de santé et les services sociaux

Article 15 :

« 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 ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348 ».

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 des 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. Ce programme doit être approuvé par le gouvernement et être révisé au moins tous les trois ans ».

Article 510 :

« 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.

La loi stipule en outre que les autorités régionales et locales ont une responsabilité vis-à-vis de la santé des individus de leur territoire, particulièrement en ce qui a trait à l'accessibilité aux services et à l'efficacité des interventions. À cet égard, l'Agence doit mettre en place un réseau de services de santé et de services sociaux intégrés, d'en accompagner le développement et de le soutenir dans l'élaboration des projets cliniques et de tout projet novateur en tenant compte des réalités territoriales et populationnelles de la région.

Rappelons les responsabilités confiées aux centres de santé et de services sociaux (CSSS) qui sont le fil conducteur tout au long du processus d'élaboration du présent programme d'accès :

- offrir des services et des interventions de santé publique adaptés à l'ensemble de la population et à ses clientèles plus vulnérables;
- offrir une gamme équilibrée de services généraux et spécialisés adaptés aux besoins des clientèles particulières en fonction des consensus régionaux et des orientations gouvernementales;
- accueillir et diriger les personnes et leurs proches vers les services pertinents dans le respect des normes d'éthique et des normes de qualité et d'accès reconnus.

1.3.3. Charte de la langue française (L.R.q., chapitre C-11)

- Art. 1 : Le Français est la langue officielle du Québec.
- Art. 4 : Les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français.
- Art. 15 : L'Administration rédige et publie dans la langue officielle ses textes et ses règlements.
- Art. 19 : Les avis de convocation, les ordres du jour et les procès-verbaux de toute assemblée délibérante dans l'Administration sont rédigés dans la langue officielle.

- Art. 22 : L'Administration n'utilise que le français dans l'affichage, sauf lorsque la santé ou la sécurité publique exigent aussi l'utilisation d'une autre langue.
- Art. 27 : Dans les services de santé et les services sociaux, les pièces versées aux dossiers cliniques sont rédigées en français ou en anglais à la convenance du rédacteur. Toutefois, il est loisible à chaque service de santé ou service social d'imposer que ces pièces soient rédigées uniquement en français. Les résumés des dossiers cliniques doivent être fournis en français à la demande de toute personne autorisée à les obtenir.

1.3.4. Réseaux universitaires intégrés de santé

La réforme des services de santé et des services sociaux a conduit à la création de quatre réseaux universitaires intégrés en santé (RUIS), chacun étant desservi par l'une des quatre facultés de médecine du Québec, soit de l'Université McGill, l'Université de Montréal, l'Université de Sherbrooke et enfin, l'Université Laval. Ces RUIS offrent des services cliniques tertiaires, d'enseignement et de recherche, coordonnés par la faculté de médecine, ainsi que par ses hôpitaux d'enseignement affiliés. Ils visent à faciliter le lien entre ces hôpitaux et les autorités régionales de santé et de services sociaux et leurs CSSS. Le Saguenay-Lac-Saint-Jean est pour sa part affilié au RUIS de l'Université Laval, de l'Université de Sherbrooke et de l'Université de Montréal.

2. Le portrait régional

2.1. Saguenay-Lac-Saint-Jean : population et territoire

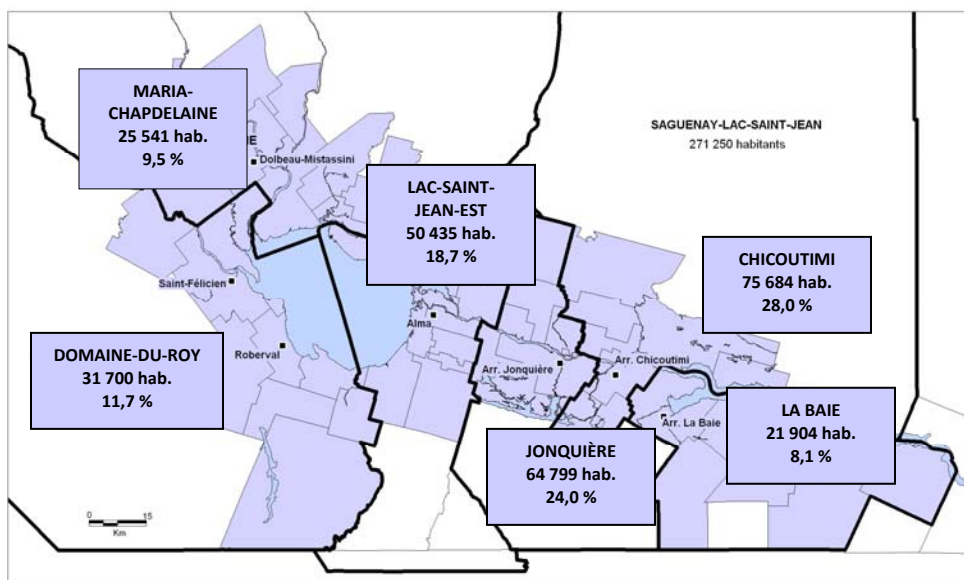
La région du Saguenay-Lac-Saint-Jean est formée de deux plans d'eau déterminants, le lac-Saint-Jean et la rivière Saguenay, autour desquels se concentre la population.

Selon les données du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le Saguenay-Lac-Saint-Jean comptera 270 063 habitants au 1^{er} juillet 2012. La région s'étend sur 98 768 km et on y dénombre 51 localités, dont une communauté Innue (Mashteuiatsh), regroupées dans quatre municipalités régionales de comté (MRC), soit Maria-Chapdelaine, Domaine-du-Roy, Lac-Saint-Jean-Est et Fjord-du-Saguenay, et dans un territoire équivalent constitué de la municipalité de Saguenay.

Au chapitre de l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux, la région est divisée en six territoires de réseaux locaux de services (RLS). Les trois territoires du Lac-Saint-Jean correspondent aux trois MRC soit Maria-Chapdelaine, Domaine-du-Roy et Lac-Saint-Jean-Est. Les trois autres se confondent avec la MRC le Fjord-du-Saguenay et la Ville de Saguenay et portent le nom des anciennes municipalités urbaines, soit Jonquière, Chicoutimi et La Baie.

À noter que, suivant le nouveau découpage territorial officiel, la municipalité de Saint-Luger-de-Milot ne fait plus partie du territoire de Lac-Saint-Jean-Est, mais est rattachée au territoire de Maria-Chapdelaine, et ce, depuis avril 2011.

Distribution de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean au 1^{er} juillet 2012



Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, *La population du Québec par territoire des centres locaux de services communautaires, par territoire des réseaux locaux de services et par région sociosanitaire, de 1981 à 2031*, édition 2010, mise à jour 2011.

2.2. Perspectives démographiques

En 2010, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) estimait la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean à 271 250 individus. Parmi ceux-ci, 18 % sont âgés de moins de 18 ans, 65 % ont entre 18 et 64 ans tandis que les personnes de 65 ans et plus représentent 17 % de la population.

La région est en décroissance depuis le milieu des années 1990 et selon les projections de l'ISQ, cette tendance devrait se poursuivre au cours des prochaines années. On prévoit que la population régionale sera de 254 994 personnes en 2031, soit une baisse de 6 % par rapport à 2010.

Cette baisse n'affectera pas tous les groupes d'âges. L'ISQ prévoit en effet une augmentation importante du nombre de personnes âgées de 65 ans et plus au cours des vingt prochaines années. De 46 076 en 2010, leur nombre passera à 90 126 en 2031 et celles-ci représenteront près de 33 % de la population. À l'autre bout de la pyramide des âges, les moins de 18 ans verront leurs effectifs réduits de 49 403 à 40 942 au cours de la même période et ils représenteront 16 % de la population régionale en 2031.

2.3. Secteurs d'emploi

En 2006, la majorité des emplois (72 %) au Saguenay–Lac-Saint-Jean se retrouvent dans le secteur tertiaire (transport, commerce, hôtellerie, services et soins). La part occupée par ce secteur est cependant moindre qu'au Québec (77 %). Le secteur secondaire (services publics, construction, fabrication) occupe également une partie importante de l'économie régionale avec 22 % des emplois, une proportion comparable à celle du Québec (21 %). Enfin, 6 % de la main-d'œuvre occupe un emploi relié au secteur primaire (agriculture et exploitation forestière) comparativement à 3 % au Québec, une différence qui peut être attribuée au plus grand nombre de travailleurs forestiers dans la région.

2.4. Langue et origine

Au recensement du Canada de 2006, le français représente la langue parlée le plus souvent à la maison par la quasi-totalité de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean (99 %), une proportion beaucoup plus élevée que celle de l'ensemble de la province (81 %).

Au total, 1 520 personnes recensées dans la région ont indiqué que l'anglais était leur langue maternelle (tableau 1).

Par ailleurs, **1 020** ont dit s'exprimer seulement en anglais à la maison (tableau 2) et **255** personnes ont indiqué ne connaître que la langue anglaise (tableau 3).

Le recensement 2006 de Statistique Canada indique les données suivantes sur la population d'expression anglaise dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean :

Tableau 1

Répartition de la population selon la langue maternelle (nombre, pourcentage) et le territoire de RLS, Saguenay–Lac-Saint-Jean, 2006

Territoire	Français seulement		Anglais seulement		Anglais et français		Autres langues	
	Nombre*	%	Nombre*	%	Nombre*	%	Nombre*	%
La Baie	22 225	98,3	150	0,7	45	0,2	180	0,8
Chicoutimi	73 470	97,9	430	0,6	95	0,1	970	1,3
Jonquière	62 585	97,8	550	0,9	140	0,2	690	1,1
Lac-Saint-Jean-Est	50 000	98,8	180	0,4	45	0,1	345	0,7
Domaine-du-Roy	30 715	97,8	110	0,4	70	0,2	480	1,5
Maria-Chapdelaine	25 240	98,8	100	0,4	60	0,2	150	0,6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	264 235	98,2	1 520	0,6	450	0,2	2 820	1,0

Source : Adapté de Statistique Canada, *Recensement canadien 2006*, Tableau du géocodage, données non publiées.

* Les nombres ont été arrondis de manière aléatoire. Pour cette raison, tous les nombres se terminent par 0 ou 5 et la somme des parties n'égale par nécessairement le total.

Tableau 2

Répartition de la population selon la langue parlée le plus souvent à la maison (nombre, pourcentage) et le territoire de RLS, Saguenay–Lac-Saint-Jean, 2006

Territoire	Français seulement		Anglais seulement		Anglais et français		Autres langues	
	Nombre*	%	Nombre*	%	Nombre*	%	Nombre*	%
La Baie	22 330	98,8	145	0,6	55	0,2	75	0,3
Chicoutimi	74 165	98,8	265	0,4	90	0,1	530	0,7
Jonquière	63 190	98,8	375	0,6	105	0,2	300	0,5
Lac-Saint-Jean-Est	50 310	99,4	75	0,1	45	0,1	185	0,4
Domaine-du-Roy	31 080	98,9	110	0,4	25	0,1	200	0,6
Maria-Chapdelaine	25 410	99,5	45	0,2	70	0,3	25	0,1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	266 480	99,0	1 020	0,4	400	0,1	1 310	0,5

Source : Adapté de Statistique Canada, *Recensement canadien 2006*, Tableau du géocodage, données non publiées.

* Les nombres ont été arrondis de manière aléatoire. Pour cette raison, tous les nombres se terminent par 0 ou 5 et la somme des parties n'égalent pas nécessairement le total.

Tableau 3

Répartition selon la connaissance des langues officielles² (nombre, pourcentage) et le territoire de RLS, Saguenay–Lac-Saint-Jean, 2006

Territoire	Français seulement		Anglais seulement		Anglais et français		Autres langues	
	Nombre*	%	Nombre*	%	Nombre*	%	Nombre*	%
La Baie	18 720	82,8	35	0,2	3 845	17,0	0	0,00
Chicoutimi	60 770	81,0	115	0,2	14 130	18,8	45	0,06
Jonquière	52 355	81,8	60	0,1	11 520	18,0	30	0,05
Lac-Saint-Jean-Est	44 140	87,2	20	0,0	6 460	12,8	15	0,03
Domaine-du-Roy	27 725	88,2	20	0,1	3 655	11,6	15	0,05
Maria-Chapdelaine	22 280	87,2	10	0,0	3 245	12,7	10	0,04
Saguenay–Lac-Saint-Jean	225 990	83,9	255	0,1	42 850	15,9	120	0,04

Source : Adapté de Statistique Canada, *Recensement canadien 2006*, Tableau du géocodage, données non publiées.

* Les nombres ont été arrondis de manière aléatoire. Pour cette raison, tous les nombres se terminent par 0 ou 5 et la somme des parties n'égalent pas nécessairement le total.

2 On entend par connaissance des langues officielles, la capacité de soutenir une conversation dans plusieurs langues.

Dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, la très grande majorité de la population est unilingue francophone. Les gens vivent, étudient, travaillent et participent à la vie socioculturelle et religieuse en français.

Les gens se mettent à l'apprentissage d'une langue seconde telle que l'anglais lorsqu'ils travaillent dans un contexte qui exige la connaissance de l'anglais pour exercer leur profession, par exemple dans le secteur hôtelier, touristique, commercial et autres ou pour progresser dans une entreprise d'envergure nationale, canadienne ou internationale.

En ce qui a trait à l'origine ethnique, soulignons que la région compte 3 835 indiens inscrits en vertu de la Loi sur les indiens, ce qui représente 4 % de la population de la région. Cette communauté s'exprime majoritairement en français.

La Loi sur les indiens est la législation en matière autochtone établissant le statut d'indiens.

2.5. Population anglophone du Saguenay–Lac-Saint-Jean

En plus de la population anglophone recensée en 2006 et qui réside dans la région, on observe depuis quelques années une augmentation de la clientèle touristique qui s'exprime principalement en anglais. Les sentiers de motoneige, les pistes cyclables ainsi qu'un aménagement pour accueillir les bateaux de croisières sont entre autres des attraits recherchés par la clientèle extérieure à la région et au pays.

Dans le secteur de Saguenay, on observe également, de façon régulière et continue, des groupes de personnes anglophones qui séjournent dans les localités dans le cadre de programmes de formation en français donnés par le Centre linguistique du Cégep de Jonquière. L'Université du Québec à Chicoutimi accueille également des étudiants étrangers dont la langue maternelle ou première langue seconde est l'anglais. Toutes ces personnes sont susceptibles d'utiliser ponctuellement les services de santé régionaux.

La majeure partie de la population d'expression anglaise est associée à la base militaire des Forces canadiennes de Bagotville. Les militaires affectés à Bagotville s'installent avec leur famille dans les différents arrondissements de Saguenay. Ces personnes bénéficient d'un support et d'un accompagnement structurés du Centre de ressources des familles des militaires. À différents titres, elles font partie de la clientèle qui utilise les services de santé et de services sociaux de la région. À leur arrivée en région, les conjoints, conjointes et enfants sont souvent unilingues anglophones. Les enfants poursuivent leurs études dans les écoles primaires et secondaires anglophones disponibles à Saguenay.

3. L'organisation du réseau de la santé et des services sociaux

Au chapitre de l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux, la région compte six RLS et deux établissements à vocation régionale.

Au cœur de chacun des six RLS se trouve un CSSS né de la fusion d'un centre hospitalier, d'un centre local de services communautaires (CLSC) et de centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Le réseau compte également un établissement d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné ainsi que deux établissements à vocation régionale, le Centre jeunesse du Saguenay–Lac-Saint-Jean et le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

3.1. Les établissements du réseau régional

RLS	Établissement	Installations
La Baie	CSSS Cléophas-Claveau	<ul style="list-style-type: none"> – Hôpital de La Baie – CLSC du Fjord (La Baie et Anse-Saint-Jean) – Centre d'hébergement de Bagotville – Centre d'hébergement Saint-Joseph
Chicoutimi	CSSS de Chicoutimi	<ul style="list-style-type: none"> – Hôpital de Chicoutimi – CLSC de Chicoutimi – Pavillon Roland-Saucier – Centre d'hébergement Beaumanoir – Centre d'hébergement Delage – Centre d'hébergement Mgr Victor-Tremblay
	Centre d'hébergement Saint-François	<ul style="list-style-type: none"> – Centre d'hébergement privé conventionné
Jonquière	CSSS de Jonquière	<ul style="list-style-type: none"> – Hôpital de Jonquière – Centre de réadaptation en alcoolisme et autres toxicomanies (CRAT) – Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) – CLSC de Jonquière – Centre d'hébergement Sainte-Marie – Centre d'hébergement des Années d'Or – Centre d'hébergement Georges-Hébert – Centre d'hébergement Des Chênes
Lac-Saint-Jean-Est	CSSS de Lac-Saint-Jean-Est	<ul style="list-style-type: none"> – Hôpital d'Alma – CLSC Secteur-Centre – CLSC Secteur-Nord – CLSC Secteur-Sud – Centre d'hébergement de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix – Centre d'hébergement Le Normandie – Centre d'hébergement Isidore-Gauthier
Domaine-du-Roy	CSSS Domaine-du-Roy	<ul style="list-style-type: none"> – Hôpital, CLSC et Centre d'hébergement de Roberval – CLSC de Saint-Félicien – CLSC de Roberval – Centre d'hébergement de Saint-Félicien – Centre d'hébergement de Lac-Bouchette
Maria-Chapdelaine	CSSS Maria-Chapdelaine	<ul style="list-style-type: none"> – Hôpital de Dolbeau-Mistassini – CLSC Les Jardins du Monastère – CLSC et Centre d'hébergement de Normandin – Centre d'hébergement Oasis
Établissement à vocation régionale		
Le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean		
Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Saguenay-Lac-Saint-Jean		

4. Le programme régional d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise – Processus de révision

Le processus de révision s'est appuyé sur le cadre de référence édité en 2006 par le MSSS et sur les données démographiques provenant du recensement de Statistique Canada 2006.

Les porteurs du dossier de langue anglaise de chacun des établissements ont révisé leur offre de service et ont produit à l'Agence un état de la situation sur les services disponibles en anglais.

Le comité régional pour les programmes d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise n'a pas été rencontré faute de participants. En effet, quatre membres sur six composant le comité de 2005-2006 se sont désistés au cours des dernières années.

Considérant que la région ne compte aucun organisme communautaire ni de groupe de soutien qui se consacre à la défense et à l'aide aux personnes de langue anglaise, nous avons dû réviser le mode de consultation.

Nous avons créé des liens avec des personnes-ressources des milieux qui desservent dans le cadre de leurs activités une clientèle d'origine anglophone, tels le milieu scolaire et le Centre de ressources des familles militaires des Forces canadiennes à Bagotville. Ces personnes se montrent très collaboratrices pour nous transmettre leurs avis ou les commentaires de la communauté. Ces personnes sont devenues les collaborateurs-aviseurs de l'Agence sur les besoins et services observés, donnés et développés. La communauté d'expression anglaise est répartie sur tout le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Cependant, une plus grande proportion se trouve à Saguenay, dans les arrondissements de Chicoutimi et de Jonquière.

Une grande partie de la population anglophone provient des militaires des Forces canadiennes affectés à la base de Bagotville. Les militaires eux-mêmes sont pour la plupart unilingues. Cependant, les conjoints, les conjointes et les enfants de ces militaires sont généralement anglophones. Les militaires et leur famille se localisent partout sur le territoire de Saguenay, ils sont plus susceptibles d'utiliser les services de santé et de services sociaux donnés à La Baie, Jonquière et Chicoutimi.

4.1. Bilan de l'offre de service du réseau régional

Depuis 2006, tous les établissements du réseau de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean ont mis en place différentes modalités d'accès aux services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région.

De façon générale, les médecins, les pharmaciens et certains autres professionnels présentent des habiletés à intervenir en anglais. Des efforts particuliers ont donc été apportés pour favoriser l'apprentissage et la maîtrise de l'anglais auprès des intervenants cliniques, psychosociaux et dans les services généraux d'accueil, de réadaptation et diagnostics. On constate entraide et collaboration entre collègues pour assurer une réponse à l'utilisateur d'expression anglaise.

Entre septembre 2006 et septembre 2011, 646 employés volontaires en dehors de leurs heures de travail ont participé à une formation en langue anglaise de différents niveaux (débutant, intermédiaire, avancé). Ils ont totalisé plus de 3 730 heures de formation. Le financement obtenu dans le cadre de l'accord de contribution entre l'Université McGill et l'Agence a permis d'assurer les frais de formation.

Les établissements se sont également assurés de disposer d'une liste de personnel prêt à servir d'interprète ou à accompagner ou à diriger l'utilisateur d'expression anglaise. Les établissements ont également commencé la traduction de documents d'information cliniques.

Finalement, au besoin, une référence à un autre établissement ou à une ressource pouvant offrir le service en anglais est une façon privilégiée d'offrir un service adéquat et d'aider l'utilisateur à se diriger dans le système.

5. Services accessibles en langue anglaise dans les établissements de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean pour chaque territoire de CSSS et par établissement à vocation régionale

5.1. Le CSSS Cléophas-Claveau

Le CSSS Cléophas-Claveau dessert la population qui réside sur le territoire du RLS de La Baie. Selon les données estimées du MSSS, la population comptera 21 904 habitants au 1^{er} juillet 2012. En ce qui concerne la population d'expression anglaise, les données de Statistique Canada 2006 indiquent que :

- 150 personnes ont l'anglais pour langue maternelle, soit **0,7 %** de la population recensée;
- 35 personnes connaissent uniquement l'anglais comme langue officielle, ce qui correspond à **0,2 %** de la population;
- 145 personnes parlent anglais le plus souvent à la maison, soit **0,6 %**.

Tableau 4

Services accessibles au CSSS Cléophas-Claveau

CSSS Cléophas-Claveau	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre hospitalier : <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital de La Baie. ▪ CLSC du Fjord : <ul style="list-style-type: none"> - point de service La Baie; - point de service Anse-Saint-Jean. ▪ CHSLD : <ul style="list-style-type: none"> - Centre d'hébergement de Bagotville; - Centre d'hébergement Saint-Joseph. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels : <ul style="list-style-type: none"> - le suivi psychosocial; - les soins infirmiers périnataux; - l'orthophonie, la nutrition; - l'accueil, le triage à l'urgence; - les outils de promotion, de traitement et de suivi, lorsque disponibles. ▪ Lorsque des personnes de langue anglaise ont besoin de services, une aide ponctuelle est demandée à d'autres employés qui ont des compétences linguistiques nécessaires. ▪ L'établissement compte plusieurs membres du personnel, des médecins et bénévoles ayant des compétences linguistiques pour répondre aux besoins. ▪ Quelques membres du personnel ont reçu de la formation en langue anglaise. ▪ Si nécessaire, le client est référé à une ressource offrant le service en anglais. ▪ Les services du Centre de ressources des familles des militaires de la Base des Forces canadiennes de Bagotville sont aussi utilisés. ▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais. ▪ Poste bilingue à l'accueil, évaluation, orientation et référence (AEOR) psychosocial.

5.2. Le CSSS de Chicoutimi

Le CSSS de Chicoutimi dessert la population qui réside sur le territoire du RLS de Chicoutimi. Selon les données estimées du MSSS, la population comptera 75 684 habitants au 1^{er} juillet 2012. En ce qui concerne la population d'expression anglaise, les données de Statistique Canada 2006 indiquent que :

- **430** personnes ont l'anglais pour langue maternelle, soit **0,6 %** de la population recensée;
- **115** personnes connaissent uniquement l'anglais comme langue officielle, ce qui correspond à **0,2 %** de la population;
- **265** personnes parlent anglais le plus souvent à la maison, soit **0,4 %**.

Tableau 5

Services accessibles au CSSS de Chicoutimi

CSSS de Chicoutimi	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre hospitalier : <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital de Chicoutimi; - Pavillon Roland-Saucier. ▪ CLSC de Chicoutimi : <ul style="list-style-type: none"> - Santé au travail. ▪ CHSLD : <ul style="list-style-type: none"> - Centre d'hébergement Beaumanoir; - Centre d'hébergement Delage; - Centre d'hébergement Mgr Victor-Tremblay. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels : <ul style="list-style-type: none"> - les services généraux, d'accueil, de référence et clinique (CH); - les services en enfance, jeunesse, communautaires, et périnatalité sont offerts en anglais lorsque nécessaire (CLSC). ▪ Lorsque des personnes de langue anglaise ont besoin de services, une aide ponctuelle est demandée à d'autres employés qui ont les compétences linguistiques nécessaires. Le service des téléphonistes dispose d'une liste rapidement accessible. ▪ Lorsque disponibles, les outils d'information sont mis à la disposition des personnes d'expression anglaise. ▪ L'établissement compte une vingtaine de personnes de différentes professions qui ont les compétences linguistiques pour répondre aux besoins. ▪ De la formation en anglais est offerte aux employés. ▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais.

5.3. Le CSSS de Jonquière

Le CSSS de Jonquière dessert la population qui réside sur le territoire du RLS de Jonquière. Selon les données estimées du MSSS, la population comptera 64 799 habitants au 1^{er} juillet 2012. En ce qui concerne la population d'expression anglaise, les données de Statistique Canada 2006 indiquent que :

- **550** personnes ont l'anglais pour langue maternelle, soit **0,9 %** de la population recensée;
- **60** personnes connaissent uniquement l'anglais comme langue officielle, ce qui correspond à **0,1 %** de la population;
- **375** personnes parlent anglais le plus souvent à la maison, soit **0,6 %**.

Tableau 6

Services accessibles au CSSS de Jonquière

CSSS de Jonquière	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre hospitalier : <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital de Jonquière. ▪ Centre de réadaptation en alcoolisme et autres toxicomanies (CRAT). ▪ Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP). ▪ CLSC : <ul style="list-style-type: none"> - Jonquière. - Saint-Ambroise. ▪ CHSLD : <ul style="list-style-type: none"> - Centre d'hébergement Sainte-Marie; - Centre d'hébergement des Années d'Or; - Centre d'hébergement Georges-Hébert; - Centre d'hébergement Des Chênes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels : <ul style="list-style-type: none"> - les services généraux; - l'accueil; - la référence clinique. ▪ Lorsque des personnes de langue anglaise ont besoin de services, une aide ponctuelle est demandée à d'autres employés qui ont les compétences linguistiques nécessaires. <ul style="list-style-type: none"> - Lorsque nécessaire, l'établissement fait appel à un interprète. ▪ En plus de la majorité des médecins, l'établissement compte environ 15 personnes pouvant s'exprimer aisément en anglais (différents types de professionnels). ▪ Documentation disponible dans les deux langues pour certains traitements. ▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais. ▪ Création d'un poste bilingue de travailleur social à temps partiel (17,5 h/semaine). ▪ Mise à jour et affichage semestriel de la liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais. ▪ Cours d'anglais langue seconde d'une durée entre 30 et 40 heures par session en collaboration avec l'Université McGill, l'Agence et le Centre de formation linguistique du Cégep de Jonquière. ▪ La poursuite du développement des connaissances de la langue anglaise comme langue seconde est essentielle afin d'offrir l'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour le secteur de Jonquière.

5.4. Le CSSS de Lac-Saint-Jean-Est

Le CSSS de Lac-Saint-Jean-Est dessert la population qui réside sur le territoire du RLS de Lac-Saint-Jean-Est. Selon les données estimées du MSSS, la population comptera 50 435 habitants au 1^{er} juillet 2012. En ce qui concerne la population d'expression anglaise, les données de Statistique Canada 2006 indiquent que :

- **180** personnes ont l'anglais pour langue maternelle, soit **0,4 %** de la population recensée;
- **20** personnes connaissent uniquement l'anglais comme langue officielle, ce qui correspond à **0,0 %** de la population;
- **75** personnes parlent anglais le plus souvent à la maison, soit **0,1 %**.

Tableau 7

Services accessibles au CSSS de Lac-Saint-Jean-Est

CSSS de Lac-Saint-Jean-Est	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre hospitalier : <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital d'Alma. ▪ CLSC : <ul style="list-style-type: none"> - CLSC secteur-Centre; - CLSC secteur-Nord; - CLSC secteur-Sud. ▪ CHSLD : <ul style="list-style-type: none"> - Centre d'hébergement de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix; - Centre d'hébergement Le Normandie; - Centre d'hébergement Isidore-Gauthier. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels : <ul style="list-style-type: none"> - les services généraux; - l'accueil; - la référence clinique. ▪ Une liste à jour du personnel ayant des compétences linguistiques est affichée dans chacune des installations. ▪ Lorsqu'un usager réclame les services en anglais, au moins un employé par installation possède des compétences linguistiques et cette personne est accessible au besoin. ▪ Des cours de formation en anglais sont offerts au personnel. ▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais.

5.5. Le CSSS Domaine-du-Roy

Le CSSS Domaine-du-Roy dessert la population qui réside sur le territoire du RLS Domaine-du-Roy. Selon les données estimées du MSSS, la population comptera 31 700 habitants au 1^{er} juillet 2012. En ce qui concerne la population d'expression anglaise, les données de Statique Canada 2006 indiquent que :

- 110 personnes ont l'anglais pour langue maternelle, soit **0,4 %** de la population recensée;
- 20 personnes connaissent uniquement l'anglais comme langue officielle, ce qui correspond à **0,0 %** de la population;
- 110 personnes parlent anglais le plus souvent à la maison, soit **0,4 %**.

Tableau 8

Services accessibles au CSSS Domaine-du-Roy

CSSS Domaine-du-Roy	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre hospitalier : <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital de Roberval. ▪ Alcoolisme et autres toxicomanies : <ul style="list-style-type: none"> - Centre de réadaptation en alcoolisme et autres toxicomanies (CRAT). ▪ CLSC : <ul style="list-style-type: none"> - CLSC de Saint-Félicien; - CLSC de Roberval. ▪ CHSLD : <ul style="list-style-type: none"> - Centre d'hébergement de Roberval; - Centre d'hébergement de Saint-Félicien. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels : <ul style="list-style-type: none"> - les services généraux; - l'accueil; - la référence clinique. ▪ Lorsque des personnes de langue anglaise ont besoin de services, une aide est demandée, à la pièce, à d'autres employés qui ont les compétences linguistiques nécessaires. ▪ Lorsque nécessaire, l'établissement fait appel à un interprète. ▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais; cette liste est disponible à l'accueil des différents points de service, à la Direction des ressources humaines ainsi que sur l'intranet. ▪ Au niveau du personnel, la majorité des médecins s'expriment en anglais. ▪ Une formation de perfectionnement en langue anglaise est offerte. Une priorité est accordée aux personnes volontaires à offrir du soutien linguistique dans le cadre du présent programme.

5.6. Le CSSS Maria-Chapdelaine

Le CSSS Maria-Chapdelaine dessert la population qui réside sur le territoire du Maria-Chapdelaine. Selon les données estimées du MSSS, la population comptera 25 541 habitants au 1^{er} juillet 2012. En ce qui concerne la population d'expression anglaise, les données de Statistiques Canada 2006 indiquent que :

- 100 personnes ont l'anglais pour langue maternelle, soit 0,4 % de la population recensée;
- 10 personnes connaissent uniquement l'anglais comme langue officielle, ce qui correspond à 0,0 % de la population;
- 45 personnes parlent anglais le plus souvent à la maison, soit 0,2 %.

Tableau 9

Services accessibles au CSSS Maria-Chapdelaine

CSSS Maria-Chapdelaine	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre hospitalier : <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital de Dolbeau. ▪ CLSC : <ul style="list-style-type: none"> - Les Jardins du Monastère. ▪ CHSLD : <ul style="list-style-type: none"> - Centre d'hébergement Oasis. ▪ CHSLD et CLSC : <ul style="list-style-type: none"> - CLSC et Centre d'hébergement de Normandin. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels : <ul style="list-style-type: none"> - les services généraux, - l'accueil; - la référence clinique. ▪ Les services suivants peuvent être disponibles dans les deux langues : <ul style="list-style-type: none"> - inhalothérapie; - bloc opératoire; - services ambulatoires; - diagnostiques; - pharmaceutiques; - ressources humaines; - physiothérapie; - ergothérapie; - santé mentale; - urgence. ▪ Lorsque des personnes de langue anglaise ont besoin de services, une aide ponctuelle est demandée à d'autres employés qui ont les compétences linguistiques nécessaires. ▪ Lorsque disponibles, les dépliants d'information sont offerts en anglais à la clientèle. ▪ Des cours de formation en anglais sont offerts au personnel. ▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais.

5.7. Le Centre jeunesse du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Tableau 10 – Services accessibles au Centre jeunesse du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Le Centre jeunesse	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre de protection de l'enfance et la jeunesse (CPEJ) - 7 points de service : <ul style="list-style-type: none"> - La Baie; - Chicoutimi; - Jonquière; - Alma; - Dolbeau-Mistassini; - Roberval; - Chibougamau. ▪ Centre de réadaptation pour jeunes ayant des difficultés d'adaptation (CRJDA) : <ul style="list-style-type: none"> - Centre La Chesnaie; - Centre Saint-Goerges. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels : <ul style="list-style-type: none"> - urgences sociales; - réception et traitement des signalements (RTS); - évaluation et orientation; - application des mesures; - adoption et retrouvailles; - expertise en Cour supérieure; - évaluation et suivi des ressources de type familial. ▪ Les services suivants sont offerts en collaboration avec d'autres intervenants et une ressource psychosociale ou l'une des deux personnes ayant des compétences en anglais : <ul style="list-style-type: none"> - suivi en réadaptation externe; - réadaptation interne (transféré au Centre Batshaw); - centre de jour; - service externe en toxicomanie. ▪ L'établissement compte un demi-poste en travail social en anglais. ▪ Lorsque nécessaire, le Centre jeunesse fait appel à un interprète. ▪ Le client est référé à une ressource offrant le même service en anglais. ▪ Formation offerte à la personne qui assure le demi-poste en anglais. ▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais.

5.8. Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Tableau 11

Services accessibles au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Saguenay-Lac-Saint-Jean

CRDITED	Services disponibles en anglais
<ul style="list-style-type: none">▪ Centre de services Roberval.▪ Centre de services Alma.▪ Centre de services Chicoutimi.	<ul style="list-style-type: none">▪ Certains services peuvent être disponibles en anglais, tels :<ul style="list-style-type: none">- correspondance en anglais avec la famille;- une famille d'accueil anglophone, lorsque requise;- accès à l'ensemble de la programmation grâce à du personnel pouvant s'exprimer en anglais et des outils de communication par l'image pour la clientèle déficiente intellectuelle.▪ Une vingtaine de personnes qui sont en mesure de s'exprimer en anglais sont identifiées au niveau de l'établissement.▪ Le matériel clinique est adapté à des clientèles présentant des difficultés de communication.▪ L'établissement tient à jour une liste du personnel ayant des compétences linguistiques en anglais.

6. Projections 2011-2014

L'analyse des activités réalisées dans les établissements, les commentaires recueillis auprès de nos collaborateurs-aviseurs externes ainsi que ceux des répondants en langue anglaise des établissements du réseau nous confirment l'importance d'assurer une disponibilité de ressources bilingues aptes à intervenir auprès de l'utilisateur d'expression anglaise pour idéalement intervenir directement ou, au mieux, guider, soutenir, orienter l'utilisateur d'expression anglaise vers le service ou la ressource appropriée. Ceci implique le maintien de l'apprentissage et la maîtrise de l'anglais ainsi qu'une liste à jour du personnel apte à intervenir ou agir à titre d'interprète.

Tout en assurant l'exercice de leurs responsabilités populationnelles envers la population d'expression anglaise, les RLS du Saguenay–Lac-Saint-Jean doivent tenir compte des difficultés associées au recrutement de la main-d'œuvre et de la difficulté accrue de recruter de la main-d'œuvre bilingue. Les efforts sont dirigés vers le maintien des acquis et l'adaptation des services.

Pour l'exercice 2011-2014, les domaines d'interventions privilégiées seront, entre autres, le soutien du personnel pour développer ses habiletés à utiliser l'anglais, le maintien d'une banque de ressources bilingues internes aptes à intervenir ou agir à titre d'interprètes ainsi que la disponibilité d'information et de documentation clinique sur les services en anglais.

CONCLUSION

L'Agence entend poursuivre et développer la participation et la concertation de la collectivité particulièrement des personnes-ressources provenant des milieux scolaires, militaire et touristique. L'Agence souligne la contribution des établissements du réseau à garantir une bonne accessibilité aux services de santé et de services sociaux offerts à la population d'expression anglaise et à faciliter le cheminement et l'accompagnement de l'utilisateur d'expression anglaise dans le système.

ANNEXE 1

RÉSOLUTIONS DES CONSEILS D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de l'Agence approuvera le *Programme régional d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean 2011-2014* le 9 février 2012 dans le cadre d'une assemblée régulière.

Le programme a été déposé aux directions générales des établissements pour une présentation du document à leur conseil d'administration. Les établissements feront parvenir à l'Agence une résolution à l'effet que l'établissement accepte d'être indiqué dans le programme régional.