

CHSSN

Community Health And Social Services Network
Réseau communautaire de santé et de services sociaux

L'initiative d'adaptation

GUIDE DES PROJETS | 2018–2023



« Ces projets sont déterminants pour les efforts collectifs consacrés à l'amélioration de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais. »



Le CHSSN, organisme communautaire qui mobilise les communautés d'expression anglaise pour travailler en partenariat avec le système de santé et de services sociaux du Québec, a franchi l'étape de son 20e anniversaire.

Depuis plus d'une décennie, le CHSSN aide le système de santé et de services sociaux du Québec à s'adapter en investissant, par la voie de Santé Canada, dans la promotion de projets et partenariats au sein du système public. Ces projets sont déterminants pour les efforts collectifs consacrés à l'amélioration de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais. Notre entente de mise en œuvre conclue avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec est essentielle pour veiller à ce que la contribution de Santé Canada respecte intégralement la compétence du Québec en matière de santé et de services sociaux.

Notre expérience du programme d'adaptation a renforcé notre engagement de continuer à créer des partenariats entre les collectivités et le système de santé et de services sociaux. Les projets d'adaptation font preuve de la même volonté, de la part de nos partenaires publics, d'atteindre l'objectif commun d'amélioration de l'accès aux services si essentiels au bien-être des communautés d'expression anglaise.

Le président, CHSSN
Ron Creary

« Grâce à une meilleure connaissance de la communauté et de ses besoins, le système public sera plus apte à adapter ses services de manière novatrice pour en améliorer l'accès. »



La collaboration et le partenariat entre, d'une part, le réseau de la santé et des services sociaux et, d'autre part, les réseaux communautaires locaux se manifestent clairement dans les projets d'adaptation présentés dans ce guide. Ces projets d'adaptation sont variés et soutiennent un vaste éventail de mesures visant à améliorer l'accès aux services en tenant compte des réalités régionales des communautés d'expression anglaise.

Ces projets d'adaptation contribueront à créer de nouveaux documents d'information et outils de communication pour informer les communautés d'expression anglaise sur les services offerts en anglais. Grâce à une meilleure connaissance de la communauté et de ses besoins, le système public sera plus apte à adapter ses services de manière novatrice pour en améliorer l'accès.

Le renforcement des partenariats entre, d'une part, le réseau de la santé et des services sociaux et, d'autre part, les communautés d'expression anglaise, qui découle de ces projets sera déterminant dans le succès de nos efforts communs pour assurer un accès équitable aux services en anglais et la vitalité de nos communautés.

La directrice exécutive, CHSSN
Jennifer Johnson

5	Introduction Guide des projets adaptation 2018–2023
6	Bas-Saint-Laurent (o1)
7	Saguenay – Lac St-Jean (o2)
8	Capitale-Nationale (o3)
9	Mauricie et Centre-du-Québec (o4)
10	Estrie (o5)
11	Montréal (o6)
12	Outaouais (o7)
12	Abitibi-Témiscamingue (o8)
13	Côte-Nord (o9)
14	Nord-du-Québec (10)
15	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)
16	Chaudière-Appalaches (12)
17	Laval (13)
18	Lanaudière (14)
18	Laurentides (15)
19	Montréal (16)
20	La carte du CHSSN



Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles — 2018–2023: Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Adaptation des services de santé et des services sociaux 2018–2023

Adaptation des services sociaux et de santé pour améliorer la vitalité des collectivités minoritaires d'expression anglaise du Québec

L'initiative du CHSSN visant à adapter les services de santé et les services sociaux est soutenue par un investissement de Santé Canada, par l'intermédiaire de la Feuille de route pour les Communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOM). Le financement de projets innovants pour améliorer l'accès aux services est réparti en trois enveloppes:

- ✚ Réseautage, incluant le soutien aux 25 réseaux communautaires de la santé (Projet NPI de CHSSN);
- ✚ formation et maintien en poste: axés sur l'apprentissage de l'anglais pour les travailleurs de la santé, ainsi que sur des projets visant à inciter les intervenants d'expression anglaise à travailler en région (Projet de formation « Dialogue McGill »);
- ✚ adaptation du système de santé pour améliorer l'accès, l'acquisition de connaissances sur les déterminants de la santé et sur l'état de la santé des Québécois d'expression anglaise (Projet Adaptation de CHSSN).

L'élaboration du projet novateur Adaptation du CHSSN a été conçue pour aider les communautés d'expression en langue anglaise en situation minoritaire dans la province de Québec afin de mieux répondre à leurs besoins en santé. L'initiative concernant l'adaptation des services de santé et des services sociaux s'inscrit en continuité avec les mesures énoncées dans le « Nouveau Plan d'Action pour les langues officielles du gouvernement du Canada (2018–2023): Investir dans notre avenir: Pilier 2: Renforcer l'accès aux services.

La santé a été définie comme l'un des déterminants clés de la vitalité des communautés, et Santé Canada investira plus de 130 millions de dollars dans les communautés d'expression française du Canada, et plus de 49 millions de dollars dans les communautés d'expression anglaise du Québec pour 2018–2023. Le CHSSN et McGill sont les deux bénéficiaires désignés pour la province de Québec. Cette initiative respecte la compétence exclusive du gouvernement du Québec en

matière de santé et de services sociaux. Elle est destinée aux Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS). Elle mise sur des projets pour mieux répondre aux besoins des personnes d'expression anglaise tout en respectant les orientations et les priorités du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Le CHSSN, ayant pour mission de promouvoir des projets et des partenariats visant l'amélioration de l'accès aux soins de santé et de services sociaux en langue anglaise, a invité les CISSS et CIUSSS à soumettre des projets avant le début d'avril 2018. Puis, le MSSS a évalué l'admissibilité des projets en fonction des orientations et des priorités. Les projets choisis ont par la suite été envoyés au CHSSN pour que ce dernier les évalue et en décide.

Le comité d'évaluation du CHSSN a étudié les projets soumis au MSSS et choisis par ce dernier selon les critères suivants:

- ✚ Pertinence du projet en termes d'objectif visé et de résultats;
- ✚ répercussions éventuelles sur la clientèle d'expression anglaise;
- ✚ répercussions éventuelles sur les activités et l'organisation des services;
- ✚ répercussions éventuelles de l'accès à des services sociaux et de santé en anglais sur les résultats des programmes;
- ✚ collaboration entre les établissements publics et la collectivité.

Les projets ont été adoptés par les membres du conseil d'administration du CHSSN, à la suite de quoi les accords de contribution ont été approuvés par le gouvernement du Québec.

Merci de souhaiter mieux nous connaître. Vous trouverez d'autres exemples de réussites en visitant : www.chssn.org

CHSSN

Jefferey Hale Pavilion
1270, chemin Sainte-Foy, bureau 2106
Québec (Québec) G1S 2M4
Tél. : 418. 684. 2289
Télé. : 418. 684. 2290
Courriel : info@chssn.org

01

127 600 \$

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DU

Bas-Saint-Laurent

PROJET > ADAPTATION DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE SUR LE TERRITOIRE DU BAS-SAINT-LAURENT.

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

Objectifs

- + Poursuivre la collaboration entre le réseau NPI régional et la répondante du CISSS pour coordonner le projet Adaptation.
- + Trouver des solutions facilitant l'accès aux soins et aux services en langue anglaise.
- + Participer à des campagnes ou initiatives locales et régionales.
- + Rejoindre la clientèle d'expression anglaise dans son milieu afin de réduire les obstacles à l'accès.
- + Améliorer les connaissances sur le profil et les besoins de la communauté d'expression anglaise de la région et mettre à jour le portrait de la communauté d'expression anglaise et de ses besoins. De plus, maintenir une surveillance constante de l'état de santé de la population et de ses déterminants.
- + Faire connaître les services en langue anglaise et le programme d'accès auprès du personnel et des usagers.
- + Explorer de nouvelles façons de faire et les meilleures pratiques pour répondre aux besoins de la population afin de mieux adapter les services.

Partenaires

- + Héritage Bas-Saint-Laurent (HLSL) et répondante du CISSS.
- + CASA: promotion auprès de leurs membres, dans leur région.
- + Organismes reconnus par le MSSS: recommandation de candidats potentiels pour les comités d'accès.
- + Directions cliniques du CISSS du Bas-Saint-Laurent: implantation de la procédure d'accueil dans les installations de La Mitis et de Rimouski-Neigette.
- + CIUSSS de la Capitale nationale: traitement des demandes d'interpréariat provenant du Bas-Saint-Laurent pour les usagers d'expression anglaise par la voie de sa liste d'interprètes.
- + McGill/Café de Londres: financement d'ateliers de maintien des acquis en langue anglaise pour les employés ayant suivi des cours d'anglais.
- + Professionnels de la santé du CISSS: participation aux conférences santé CHEP.
- + Gestionnaires des bibliothèques de Rivière-du-Loup, Mont-Joli, Matane et HLSL: coordination de la biblio santé.
- + Comités des usagers: promotion des sondages de satisfaction et autres outils d'information (feuillet, capsules vidéo).
- + Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS et CAAP BSL (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes): déploiement de campagnes de promotion du service, collaborations, etc.

02

127 600 \$

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE
SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DUSaguenay-
Lac-Saint-Jean

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

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

Objectifs

Améliorer l'accessibilité en langue anglaise des soins et services identifiés au programme d'accès.

- + Élaborer des documents officiels encadrant l'accès aux soins de santé et de services sociaux en langue anglaise.
- + Recueillir les commentaires et les suggestions de la clientèle d'expression anglaise sur l'accessibilité des soins et services en anglais.
- + Assurer l'application de l'entente tripartite entre le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) et la Base des Forces canadiennes Bagotville.
- + Collaborer à la création d'une trajectoire de soins et de services de 1re et de 2e ligne pour la clientèle d'expression anglaise.
- + Analyser la possibilité de se doter d'un processus de classification des connaissances en langue anglaise pour les nouveaux employés, ainsi que pour ceux qui sont déjà embauchés.
- + Collaborer avec les directions afin d'élaborer une offre de service en langue anglaise.
- + S'assurer de la collaboration avec les services de soins pré-hospitaliers d'urgence (SPU).
- + Développer un onglet sur le site Internet du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean.
- + Sensibiliser les employés au fait que toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir, dans sa langue maternelle, des services de santé et de services sociaux en fonction des ressources internes disponibles.
- + Informer les familles d'expression anglaise sur les services offerts sur le territoire du CIUSSS.
- + Établir des liens de collaboration avec différents organismes.
- + Établir des liens de collaboration avec le Networking and Partnership Initiative (NPI) dans la région, soit English Community Organization of Saguenay-Lac-Saint-Jean (ECO-02).

Partenaires

- + English Community Organization of Saguenay-Lac-Saint-Jean (ECO-02)
- + Centre linguistique du Cégep de Jonquière
- + Firmes ambulancières de la région
- + Base des Forces canadiennes Bagotville
- + Centre de ressources pour les familles militaires (CRFM) de la Base des Forces canadiennes Bagotville.

03

305 500 \$

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE
SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA

Capitale-Nationale



PROJET > AMÉLIORATION DU CONTINUUM DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX POUR LES PERSONNES D'EXPRESSION ANGLAISE DE LA CAPITALE-NATIONALE ÂGÉES ET PRÉSENTANT DES BESOINS SPÉCIAUX (DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (DI), TROUBLE DU SPECTRE DE L'AUTISME (TSA) OU DÉFICIENCE PHYSIQUE (DP)).

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

Objectifs

La réalisation du projet d'Adaptation des services de santé et des services sociaux mené par les différents chargés de projets au cours des années 2014 à 2018 a permis de faire avancer grandement le continuum de services pour les personnes âgées de la Capitale-Nationale. Le désir de poursuivre les objectifs du projet adaptation 2014–2018 émerge et un travail continu permettra de réaliser le plein potentiel du projet adaptation de services pour les personnes âgées d'expression anglaise. Les objectifs de départ ont permis de mettre en place plusieurs processus de travail conjointement avec les directions et les organismes communautaires. Certains moyens sont en cours de développement et devraient prendre place dans les prochaines années. Pour 2018–2023, nous aimerions développer un second volet concernant l'adaptation des services pour les personnes présentant des besoins spéciaux d'expression anglaise de la Capitale-Nationale.

1. La poursuite du projet adaptation de services pour les personnes âgées de la Capitale-Nationale permettra :
 - + la mise en place de services permanents ;
 - + le soutien à la création d'un milieu d'hébergement ;
 - + l'amélioration des connaissances quant à la réalisation complète dans l'adaptation du continuum de services pour les personnes âgées de la Capitale-Nationale ;

2. Le Développement d'un second volet concernant l'adaptation des services pour les personnes présentant des besoins spéciaux d'expression anglaise de la Capitale-Nationale.

Les objectifs visés dans ce deuxième volet :

- + Adapter l'offre de services aux personnes présentant des besoins spéciaux notamment les personnes présentant une déficience intellectuelle (DI), un trouble du spectre de l'autisme (TSA) et une déficience physique (DP) d'expression anglaise de la Capitale-Nationale.
- + Améliorer les connaissances sur la clientèle à besoins particuliers d'expression anglaise de la Capitale-Nationale par la création d'un portrait de la population et de leurs besoins.
- + Contribuer à la mise en place d'un nouveau modèle de collaboration avec les ressources communautaires dédiées aux personnes d'expression anglaise qui ont des besoins spéciaux.

3. Enfin, nous désirons soutenir la mise en œuvre du plan d'action visant à adresser les écarts soulevés par le programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise.

Ce processus accompagnera la mise en œuvre des objectifs du Projet Adaptation 2018–2023.

Partenaires

- + Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale
- + L'Hôpital Jeffrey Hale-Saint Brigid's
- + Les Partenaires communautaires Jeffrey-Hale
- + Centre Hospitalier Universitaire de Québec-Université Laval (CHU de Québec-UL)
- + Institut Universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec-Université Laval (IUCPQ-UL)
- + Commission scolaire Central Québec; Québec High School (QHS)

04

223 300 \$

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE
SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAMauricie et
Centre-du-Québec

PROJET > SOUTIEN À L'APPLICATION DU PROGRAMME D'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX POUR LES PERSONNES D'EXPRESSION ANGLAISE.

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

Objectifs

Dans le but d'améliorer et de faciliter l'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise, la réalisation de ce projet permettra d'assurer un soutien aux usagers d'expression anglaise de la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec (MCQ). De façon plus spécifique, l'ajout d'une ressource permettra notamment de :

- + soutenir l'agente d'information et de liaison en place au Centre d'accès pour services en anglais (CASE) et augmenter la couverture régionale;
- + assurer, particulièrement, un lien de proximité avec la population d'expression anglaise de la Mauricie, RLS Trois-Rivières;
- + poursuivre le soutien des équipes de l'établissement dans les modalités d'accès prévues;
- + maintenir le soutien et poursuivre l'évaluation de l'impact du programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise;
- + offrir des séances d'information à la population d'expression anglaise pour les aider à comprendre le fonctionnement des services de santé;
- + aider les organisations francophones qui fournissent des services de santé et des services sociaux des besoins à mieux connaître et comprendre les façons d'améliorer l'accès aux services en anglais pour la population d'expression anglaise;
- + fournir des services de traduction et d'interpréariat.
- + La nouvelle personne-ressource permettra de mieux répondre aux besoins dans la région et de développer les liens et les partenariats dans la communauté.

Partenaires

- + Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
- + Le Centre d'accès pour services en anglais (CASE)
- + École primaire anglaise de la Mauricie
- + La Mégantic English-speaking Community Development Corporation (MCDC)

05

431 000 \$

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE
SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE

l'Estrie-CHUS



PROJET > AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS ET AUX SERVICES EN ANGLAIS ET PARTENARIAT POUR ACCROÎTRE LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS D'EXPRESSION ANGLAISE EN ESTRIE (2018-2023).

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

Objectifs

Améliorer l'adéquation des services de santé et des services sociaux offerts par le CIUSSS de l'Estrie-CHUS, les organismes communautaires et les autres partenaires à l'égard des communautés d'expression anglaise du territoire estrien.

Pour ce faire, nous souhaitons accroître la participation des personnes d'expression anglaise afin d'améliorer l'intervention clinique, leur cheminement dans les services et diminuer l'isolement social.

Les mesures suivantes permettront d'améliorer l'accessibilité et la participation aux services :

1. Mettre en place des réponses appropriées aux besoins de la communauté en tenant compte des particularités culturelles et des valeurs dans les stratégies d'actions à privilégier. L'approche de proximité a été expérimentée et est prometteuse pour la clientèle vulnérable et difficile à mobiliser.
2. Rendre l'information, l'orientation ou l'accueil aux soins de santé et aux services sociaux plus largement disponibles en anglais (formation, dotation, documents en langue anglaise etc.).
3. Améliorer l'accès aux services des personnes vulnérables d'expression anglaise en améliorant la capacité des organismes à adapter leurs services aux besoins.
4. Améliorer le lien entre les groupes communautaires et le CIUSSS de l'Estrie-CHUS grâce à une collaboration accrue dans l'offre de services à la communauté d'expression anglaise.

(suite à la page suivante)

Partenaires

Étant donné que les 5 volets du projet se font dans des MRC différentes et que les partenaires diffèrent d'un territoire à l'autre, nous avons distingué les partenaires par volet. Cependant, dans tous les cas, les projets ont émergé des besoins du milieu et sont réalisés en collaboration avec plusieurs partenaires et le CIUSSS de l'Estrée-CHUS.

Territoire de la MRC Memphrémagog

- + Le comité des partenaires d'Équipe Ressources Relais est constitué de: Association des Townshippers, Han-Droit, Carrefour Jeunesse Emploi Memphrémagog, Corporation Jeunesse Memphrémagog, Memphré en mouvement, Table des Aînées de Memphrémagog, Zone Libre Memphrémagog, Office municipal d'habitation de Magog, Centre l'Élan.
- + Collaborators from phelps helps: Association des Loisirs de Stanstead, Bishop's University, Carrefour Jeunesse-Emploi, Centre d'action Bénévole, Champlain, Collège Servite, Colby-Curtis Museum, Commission Scolaire des Sommets, Comité Santé Éducation, Cuisines Collectives, Eastern Township's School Board, Alexander Galt Regional High School, Haskell Free Library, Imagine Stanstead, Jardin des Frontières, Job Links, Lampe Foundation, Literacy in Action, Le Lounge: Stanstead Youth Centre, McGill Faculty of Business, MRC Memphrémagog, New Horizons, Pat Burns Arena, PRÉE, QCGN, La Ruche, Sunnyside, Le Tandem, Table jeunesse socio-économique Memphrémagog, Townshippers' Association, Université de Sherbrooke, Équipe Ressources Relais.

Territoires des MRC Val-Saint-François et Des Sources

Le Community Learning Centre (CLC) de Richmond, un centre scolaire et communautaire, est rattaché à la Commission scolaire Eastern Township School Board. Enfin, l'Association des Townshippers veillera à fournir du temps de professionnels pour permettre une supervision de certaines mesures à mettre en place dans la continuité de ce projet. En plus du travail réalisé par l'organisateur communautaire du CIUSSS de l'Estrée-CHUS, l'établissement agira dans le projet pour sa réalisation et son suivi.

Territoire de la MRC de Coaticook

Aide à domicile MRC de Coaticook, L'Association des personnes handicapées de la MRC de Coaticook (APHC+), Carrefour jeunesse emploi, Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook, CRIFA — Éducation aux adultes, L'Éveil, ressource communautaire en santé mentale, Maison des jeunes de Coaticook, Maison des jeunes de Waterville, MRC de Coaticook, Offices municipaux d'habitation (Coaticook, Compton, Martinville, Waterville), SADC, ensemble des organismes communautaires régionaux qui desservent la clientèle du territoire (APPAMM Estrie, JEVI, MomentHom, Pro-Def Estrie, Secours Amitié Estrie, TDA/H Estrie, etc.).

Territoire de la MRC du Haut-Saint-François

Le regroupement de partenaires HSF fou de ses enfants: Maison de la famille la Relève du HSF, Association des Townshippers, CLC Bury, le Centre d'action bénévole, le comité « accompagnatrices de milieu » qui inclut les ressources issues de la communauté d'expression anglaise.

Territoires des MRC La Pommeraiie et la Haute-Yamaska

Travail de proximité Brome-Missisquoi: Maison de la Famille des frontières, Cellule Jeunes et Familles de Brome-Missisquoi, Les Champignoies, Centre d'action bénévole de Sutton, Avante Women's Center, Loisirs et services communautaires de Lac- Brome, École Heroe's Memorial, Ressource famille de Cowansville et région (REFAC), Yamaska Literacy Council.

« Rendez-vous » — Waterloo:

Comité de pilotage et autres partenaires: Yamaska Literacy Council, ville de Waterloo, École l'Orée des Cantons, Waterloo Elementary School, Espace Familles de Waterloo et région.



PROJET > AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX POUR LA POPULATION D'EXPRESSION ANGLAISE DE MONTRÉAL.

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

Objectifs

1. Contribuer à rendre la population d'expression anglaise mieux informée:
 - + Faire connaître les services accessibles en anglais et la façon d'y accéder, et ce notamment en publicisant le programme d'accès.
 - + Rendre des documents d'information et de communication accessibles en anglais à la population d'expression anglaise, notamment ceux sur les différents programmes et services.
2. Contribuer à l'amélioration de l'organisation des programmes et services afin d'améliorer l'accessibilité pour la population d'expression anglaise et repérer des pistes pour:
 - + améliorer l'accessibilité des services, particulièrement au niveau de la première ligne;
 - + Rapprocher les services de première ligne des populations vulnérables ou éloignées du système de santé;

Partenaires

+ 10 établissements de la région montréalaise;

- 5 CIUSSS:
- CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
 - CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
 - CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
 - CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
 - CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

5 établissements non fusionnés:

- Centre universitaire de santé McGill
- Centre hospitalier de l'Université de Montréal
- Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine
- Institut de cardiologie
- Institut Philippe-Pinel de Montréal.

- + Organismes communautaires montréalais rejoignant la population d'expression anglaise ou dédiés à l'accessibilité des services en anglais pour cette même population;
- + D'autres partenaires tels que la ville de Montréal et les arrondissements, les partenaires d'autres réseaux et tout autre acteur ayant à cœur l'accessibilité des services pour la population d'expression anglaise pourraient être identifiés au fur et à mesure que les priorités évolueront et que les stratégies de mise en œuvre se préciseront.

07

420 000 \$

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DE

Outaouais



08

197 200 \$

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DEl'Abitibi-
Témiscamingue

09

275 500 \$

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LA

Côte-Nord



10

116 000 \$

CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA

Baie-James



PROJET > AMÉLIORER LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DE LA POPULATION D'EXPRESSION ANGLAISE DE L'OUTAOUAIS.

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

Objectifs

Rendre plus accessibles les services de santé et services sociaux dans les installations du Centre Intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais:

- + Faciliter les communications auprès de la population d'expression anglaise (amélioration du site Web, traduction, etc.);
- + soutenir la mise en œuvre du programme d'accès;
- + faire connaître le programme d'accès auprès des intervenants du CISSS de l'Outaouais;
- + s'assurer d'avoir un nombre suffisant de ressources humaines qualifiées pour offrir des services en langue anglaise;
- + améliorer la connaissance des besoins de la population anglophone afin de mieux répondre aux besoins;
- + faciliter la navigation de la population d'expression anglaise dans les services de santé et services sociaux offert en Outaouais;
- + sensibiliser, informer et diriger la population d'expression anglaise vers les services du Centre Intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais.

Partenaires

- + CISSS de l'Outaouais (agent de liaison)
- + Réseaux NPI de l'Outaouais: Centre de ressources Connexions
- + Autres partenaires locaux intervenant auprès de la population d'expression anglaise

PROJET > AMÉLIORATION DE LA LIAISON AVEC LA CLIENTÈLE D'EXPRESSION ANGLAISE.

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

Objectifs

Faciliter le cheminement des usagers d'expression anglaise dans les installations de notre établissement et de leur fournir les informations accessibles en anglais afin de leur permettre de prendre des décisions éclairées concernant leur santé.

Pour cela, nous jugeons nécessaire d'assurer la liaison entre le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSS-AT) et la population d'expression anglaise pour améliorer l'accès de cette dernière aux soins de santé et aux services sociaux, grâce à une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des services disponibles. Nous souhaitons ainsi:

- + rejoindre la population d'expression anglaise afin de faire connaître les services de santé et les services sociaux offerts au CISSS-AT;
- + faciliter la navigation de la population anglophone dans les services publics et communautaires de santé et de services sociaux offerts dans la région;
- + favoriser la promotion des programmes de santé publique auprès de la population d'expression anglaise;
- + promouvoir les services de santé et les services sociaux auprès de la population d'expression anglaise en adaptant certains outils;
- + faciliter les communications entre la population d'expression anglaise et les installations du réseau de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

Partenaires

- + L'Association Neighbours est le partenaire principal de notre projet. Une entente sera conclue entre le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et l'association Neighbours pour l'exécution de ce projet.
- + La Commission scolaire Western Québec School Board sera également un partenaire important, puisque la région compte trois écoles anglophones membres de WQSB, et qu'une partie de la population anglophone peut être rejointe par ce biais.

PROJET > VAINCRE LA BARRIÈRE DE LA LANGUE POUR OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ À TOUS.

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

Objectifs

Volet 1: Service d'interprète régional à l'Hôpital de Sept-Îles

- + Améliorer la qualité des soins et des services (efficacité de l'intervention clinique) aux usagers d'expression anglaise.
- + Améliorer l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux en anglais aux personnes d'expression anglaise de la région.
- + Répondre aux besoins de la population d'expression anglaise desservie tant par le mandat local que le mandat régional du CISSS de la Côte-Nord.
- + Améliorer l'expérience vécue dans le domaine des soins de santé et des services sociaux par les usagers d'expression anglaise.
- + Améliorer les stratégies de prévention et de promotion de la santé auprès de la clientèle d'expression anglaise.
- + Assurer la sécurité des usagers en évitant les erreurs d'interprétation.
- + Faire la promotion du service d'interprète auprès des professionnels de la santé et auprès de la population anglophone de la région.

Volet 2: Traduction (pour l'ensemble des installations du CISSS de la Côte-Nord)

- + Offrir à la clientèle anglophone et à leur famille des documents d'information et de communication en anglais, ainsi qu'un accès en anglais au site Internet de l'établissement.

Partenaires

- + CLSC Naskapi
- + Association communautaire de la Côte-Nord (NSCA)
- + Les Coasters Association de la Basse-Côte-Nord

PROJET > ADAPTER LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX EN ANGLAIS DE FAÇON STRUCTURANTE AU CRSSS DE LA BAIE-JAMES: UNE RESPONSABILITÉ JAMÉSIENNE ET AUTOCHTONE PARTAGÉE.

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

Objectifs

Les objectifs poursuivis par le projet s'inscrivent en cohérence avec ceux du Programme de contribution pour les langues officielles en santé: volet Adaptation.

Le projet se distingue par l'adaptation des services de santé et de services sociaux offerts au CRSSS de la Baie-James à la clientèle autochtone crie qui s'exprime dans une langue seconde qui est l'anglais.

Dans cette deuxième phase du projet, nos efforts seront orientés vers le cheminement des clientèles dans les diverses trajectoires. Le projet a pour but de préparer des documents d'information et de communication en anglais accessibles à la clientèle.

- + Le projet vient accentuer les efforts de coordination pour la traduction de certaines modalités organisationnelles de l'établissement et ainsi faciliter le cheminement de la clientèle au sein du centre de santé.
- + De plus, nous souhaiterions concevoir et diffuser certains outils de communication.

Par ailleurs, le projet s'inscrit dans des actions coordonnées pour un partenariat entre les établissements publics et les communautés d'expression anglaise. Le projet vise la participation de la communauté d'expression anglaise pour mieux répondre aux besoins.

- + Par exemple, le projet vise à avoir une ressource consacrée au CRSSS de la Baie-James pour accroître et faciliter les mécanismes de coordination avec les partenaires de la communauté crie, dont le Centre d'amitié Eenou, selon l'étude de besoins.
- + Le projet permettra de soutenir la répondante du programme d'accès de l'établissement. En effet, une mise à jour du programme est prévue, ainsi que la reconstitution et l'animation du comité régional.

(suite à la page suivante)

- + Le chargé de projet aiderait à la promotion du maintien et du développement de compétences.
- + Enfin, le projet vient soutenir le déploiement de l'approche Partenaires de soins nommément pour la clientèle crie d'expression anglaise afin d'être plus performant dans la prestation des soins et services et pour améliorer la santé et le bien-être de la population.

Partenaires

- + Centre régional de la santé et des services sociaux (CRSSS) de la Baie-James
- + Comité d'harmonisation
- + Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James
- + Service aux patients cris
- + Centre amitié Eenou de Chibougamau
- + Comité régional pour le programme d'accès aux services en langue anglaise

261 000 \$



PROJET > ENSEMBLE VERS L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES. AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX INTER-RÉGIONAUX POUR LA POPULATION D'EXPRESSION ANGLAISE DE LA RÉGION GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE.

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

Objectifs

L'objectif principal de notre projet demeure de consolider et d'accroître l'accessibilité aux services pour la population d'expression anglaise de notre région, que ce soit à l'intérieur de notre établissement, mais également, lors d'épisodes de soins demandant aux personnes de se déplacer à l'extérieur de nos installations afin d'avoir accès à des services plus spécialisés non-disponible en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

Bien que l'accessibilité demeure un enjeu à l'intérieur de notre organisation, nous sommes en mesure d'y faire face et de nous adapter aux besoins des usagers. Notre connaissance de notre milieu, de nos usagers, de notre capacité à répondre à leurs besoins font en sorte que comme établissement, notre préoccupation demeure la même: « Est-ce que cet usager a été en mesure de recevoir des services de qualité, facilement accessibles tout en ayant été servi dans sa langue ? ».

À titre d'exemple, le projet Health and Harmony que nous avons mis en place et pour lequel nous désirons poursuivre l'aventure, nous a permis de reconnaître des professionnels qui font la différence pour la population anglophone. Ainsi, comme établissement, cela nous permet de travailler sur le sentiment d'appartenance à notre communauté tout en incitant le personnel à s'intéresser à la réalité de la communauté anglophone sur le territoire. Grâce à de simples gestes comme ceux-là, nous influençons positivement et améliorons les services à la population.

De même, bien que n'ayant pas sur place tous les services de spécialité, nous avons à cœur que lorsque nos usagers doivent quitter la région pour recevoir ces services spécialisés ailleurs, que la qualité de ces services soit la même que lors de leur visite au sein du CISSS de la Gaspésie. À partir de cette affirmation, nous travaillons à sensibiliser, influencer nos partenaires des autres régions afin de permettre à nos gens d'être soignés et servis dans leur langue et avec la qualité qu'ils méritent.

Ainsi, à travers ces exemples, nos objectifs peuvent paraître évidents, mais en réalité, cela est capital pour nous car les usagers du réseau de la santé de la Gaspésie et des îles ont droit à des services de qualité au même titre que n'importe quel autre usager du reste du Québec.

Partenaires

CASA
Vision Gaspé-Percé Now
CAMI
CISSS du Bas-Saint-Laurent
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Enfin, toujours comme partenaires potentiels, nous comptons solliciter la collaboration d'organismes régionaux qui œuvrent auprès de la population qui a besoin de soins de santé et de services sociaux. Que l'on pense aux entreprises d'économie sociale, aux organismes communautaires, voire à nos partenaires en résidences personnes âgées et ressources intermédiaires, qui font eux aussi partie d'un épisode de soins, tous ces acteurs peuvent s'avérer précieux dans notre souci d'assurer à la population d'expression anglaise des services meilleurs et offerts dans la langue maternelle de cette population.

261 000 \$



PROJET > ACCESSIBILITÉ DES SERVICES EN ANGLAIS EN CHAUDIÈRE-APPALACHES.

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

Objectifs

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches poursuit la finalité suivante à titre d'établissement indiqué:

- + Assurer un accès aux services de santé et de services sociaux aux personnes d'expression anglaise, de façon adaptée et adéquate, sur les plans clinique, humain et social.

Dans le cadre de sa demande au Programme d'adaptation des services de santé et des services sociaux pour les personnes d'expression anglaise (2018–2023), le CISSS de Chaudière-Appalaches vise les objectifs suivants:

Volet 1: Organisation des services

- + Assurer l'adaptation de l'organisation des services de santé et des services sociaux du CISSS de Chaudière-Appalaches en s'appuyant sur une analyse actualisée des besoins en matière d'accessibilité aux services en langue anglaise, et ce, dans le contexte de la mise en place du CISSS de Chaudière-Appalaches et de la transformation du réseau.

Note: La révision du Programme régional d'accès aux services en langue anglaise incombe au CISSS de Chaudière-Appalaches. L'aide sollicitée dans le cadre du Programme vise à soutenir financièrement la Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC) pour la participation à la démarche et la prise en charge de certaines étapes de consultation de la clientèle.

Volet 2: Accès à l'information

- + Faire connaître les nouvelles trajectoires et les offres de service disponibles depuis la réorganisation du réseau afin de faciliter l'accès ou la référence vers le CISSS de Chaudière-Appalaches (communication du CISSS de Chaudière-Appalaches vers la population et les organismes d'expression anglaise).

(suite à la page suivante)

- + Faire connaître, prioritairement aux intervenants assignés aux services d'accueil ou de premiers répondants du CISSS de Chaudière-Appalaches, les services et les outils communicationnels disponibles dans la communauté anglophone afin de faciliter l'accueil, la prise en charge des personnes et la continuité des services (du milieu vers le CISSS de Chaudière-Appalaches).
- + Offrir en anglais certains outils d'informations et documents cliniques requis à l'accès ou à la prestation des services aux personnes, notamment en instaurant sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches un accès simplifié et réservé à la consultation des documents s'adressant aux personnes d'expression anglaise.

Volet 3: Accompagnement des personnes

- + Accompagner les personnes dans la référence vers les services du CISSS de Chaudière-Appalaches et du réseau communautaire.
- + Accompagner les personnes dans l'expression de leurs besoins lors de la prestation des services qui leur sont dispensés (interprétariat).

Volet 4: Participation citoyenne des personnes

- + Assurer la représentativité et la participation des personnes d'expression anglaise aux instances de concertation régionale et locale de services de santé et services sociaux.

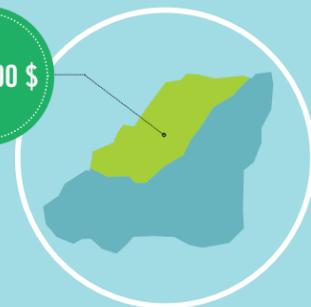
Partenaires

Le partenaire principal au projet est:

La Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC)
906, rue Mooney Ouest
Thetford Mines (Québec) G6G 6H2

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

638 000 \$



PROJET > PROJET D'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES EN ANGLAIS POUR LES CLIENTÈLES AYANT UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT (TED) OU UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE, LES JEUNES EN DIFFICULTÉ (BESOINS DE PROTECTION ET DE RÉINTÉGRATION) ET LES ADULTES NÉCESSITANT DES SERVICES DE SANTÉ MENTALE.

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

Objectifs

Objectifs généraux du projet:

Améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour la clientèle d'expression langue anglaise de la région de Laval:

- + en améliorant les connaissances sur les besoins de cette clientèle;
- + en adaptant les services existants;
- + en améliorant l'information disponible pour obtenir les services;
- + en développant des stratégies pour rejoindre cette clientèle;
- + en développant et officialisant des mécanismes de liaison pour la clientèle d'expression anglaise;
- + en améliorant l'arrimage et la continuité des services avec des partenaires régionaux.

Objectifs spécifiques à la clientèle adulte ayant des besoins en santé mentale:

- + Améliorer, pour les adultes nécessitant des services de santé mentale en anglais, l'accès aux services en anglais en fournissant des services cliniques comparables à ceux qui sont offerts en français (thérapie individuelle et de groupe);
- + favoriser et officialiser le partenariat entre le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval et l'organisme communautaire AGAPE afin de rejoindre la clientèle ayant besoin de services de santé mentale en anglais.

Objectifs propres à la clientèle ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme:

- + Améliorer l'accessibilité aux services spécialisés de deuxième ligne en diminuant le délai d'attente pour les enfants d'expression anglaise;
- + augmenter le nombre d'enfants d'expression anglaise qui reçoivent annuellement des services du Service d'intervention précoce (SIP).

Objectifs propres à la clientèle ayant besoin de services spécialisés en dépendance:

- + décrire le profil et les besoins des différentes clientèles en ce qui concerne les services;
- + dresser un portrait de la situation actuelle;
- + développer un continuum de services de lutte contre la dépendance en anglais pour les Lavallois.

Objectifs précisément liés à l'amélioration de l'accès aux services de santé et de services sociaux de première ligne:

- + Fournir un accès aux soins et aux services accru et équitable en anglais;
- + informer la population d'expression anglaise sur la manière d'obtenir plus aisément des services de santé et psychosociaux sur le territoire;
- + améliorer l'expérience clientèle lors d'un épisode de soins ou de services en langue anglaise;
- + accueillir l'usager dans la langue de son choix (français ou anglais) par le personnel du CISSS de Laval

Partenaires

Clientèle adulte ayant des besoins en santé mentale

- + Association amicale des jeunes et parents Agape inc (The Agape-NPI).
- + Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval;
- + Hôpital général juif du CIUSSS de Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (rapatriement de la clientèle anglophone de Laval);
- + Dialogue McGill.

Clientèle ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme

- + Direction des programmes de DI-TSA et DP du CISSS de Laval

Clientèle ayant besoin d'un service spécialisé en dépendance

- + Direction du programme santé mentale et dépendance du CISSS de Laval
- + « The Agape-NPI »;
- + CISSS de la Montérégie-Ouest (Centre Foster);
- + organisme Déclit Action;
- + les 16 GMF de Laval.

Amélioration de l'accès aux services de santé et aux services sociaux de première ligne

- + Plus d'une centaine d'organismes communautaires du territoire et les citoyens;
- + « The Agape-NPI »;
- + 16 GMF, dont 6 super-cliniques (GMF-R) et 43 cliniques médicales;
- + plus de 70 pharmacies communautaires et organismes parapublics tels que le corps policier et la Ville de Laval;
- + directions cliniques du CISSS de Laval.

14

252 300 \$

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DE

Lanaudière



15

319 000 \$

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DES

Laurentides



16

918 000 \$

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA

Montérégie



PROJET > AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX POUR LES PERSONNES D'EXPRESSION ANGLAISE AU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CISSS) DE LANAUDIÈRE.

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

Objectifs

Malgré son souci de répondre à l'ensemble de la population d'expression anglaise, le projet portera sur des objectifs précis, circonscrits et déterminés selon les besoins et les capacités du CISSS de Lanaudière afin d'offrir un maximum de soutien aux personnes d'expression anglaise. Par ailleurs, il semble essentiel de mentionner qu'il pourra y avoir des modifications selon l'analyse spécifique des besoins qui émergeront au moment de l'élaboration du futur programme d'accès.

Volet 1

Le volet 1 consiste à consolider et à actualiser certains objectifs visés par les projets d'adaptation précédents. L'intention est de maintenir actifs les objectifs visés par le projet d'adaptation 2013–2018, soit de faire connaître à la population anglophone — surtout les jeunes et les aînés — son droit d'obtenir des soins de santé et des services sociaux dans sa langue.

Volet 2

- + Créer une structure de gestion documentaire: traduction et adaptation d'outils ou de documents, répertoire des traductions, etc.
- + Maintenir à jour et rendre dynamique le registre du personnel ayant la capacité de s'exprimer dans une autre langue que le français.
- + Soutenir la communauté d'expression anglaise en instaurant le rôle d'un intervenant pivot (organisateur communautaire) afin de créer et de maintenir des liens avec la communauté de langue anglaise.

Partenaires

- + Les différentes directions cliniques du CISSS de Lanaudière
- + Maintenir des liens de collaboration étroits (ententes de collaboration) avec le réseau NPI English community organization of Lanaudière (ECOL).

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

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

Objectifs

- + Améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes d'expression anglaise vivant dans la région des Laurentides.
- + Soutenir l'application du nouveau Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise dans les installations du CISSS des Laurentides et assurer sa mise en œuvre.
- + Soutenir la communauté anglophone dans le développement de réseaux qui faciliteront l'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais pour la population des Laurentides.

Partenaires

Différents partenaires seront sollicités pour la réalisation du projet 2018–2023 de notre établissement:

- + Les directions du CISSS des Laurentides responsables des programmes-services;
- + le personnel de notre établissement œuvrant auprès de la clientèle;
- + les comités des usagers œuvrant au sein du CISSS des Laurentides;
- + le réseau NPI 4Korners, organisme communautaire pour la communauté d'expression anglaise des Laurentides;
- + les organismes communautaires des Laurentides œuvrant auprès de la communauté d'expression anglaise de la région;
- + les écoles anglaises de la région des Laurentides;
- + le Comité régional pour l'accessibilité des services en langue anglaise (CRASLA) de la région des Laurentides.

PROJET > SOUTIEN À L'ADAPTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN MONTÉRÉGIE.

Adresse : 3140, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H2

Objectifs

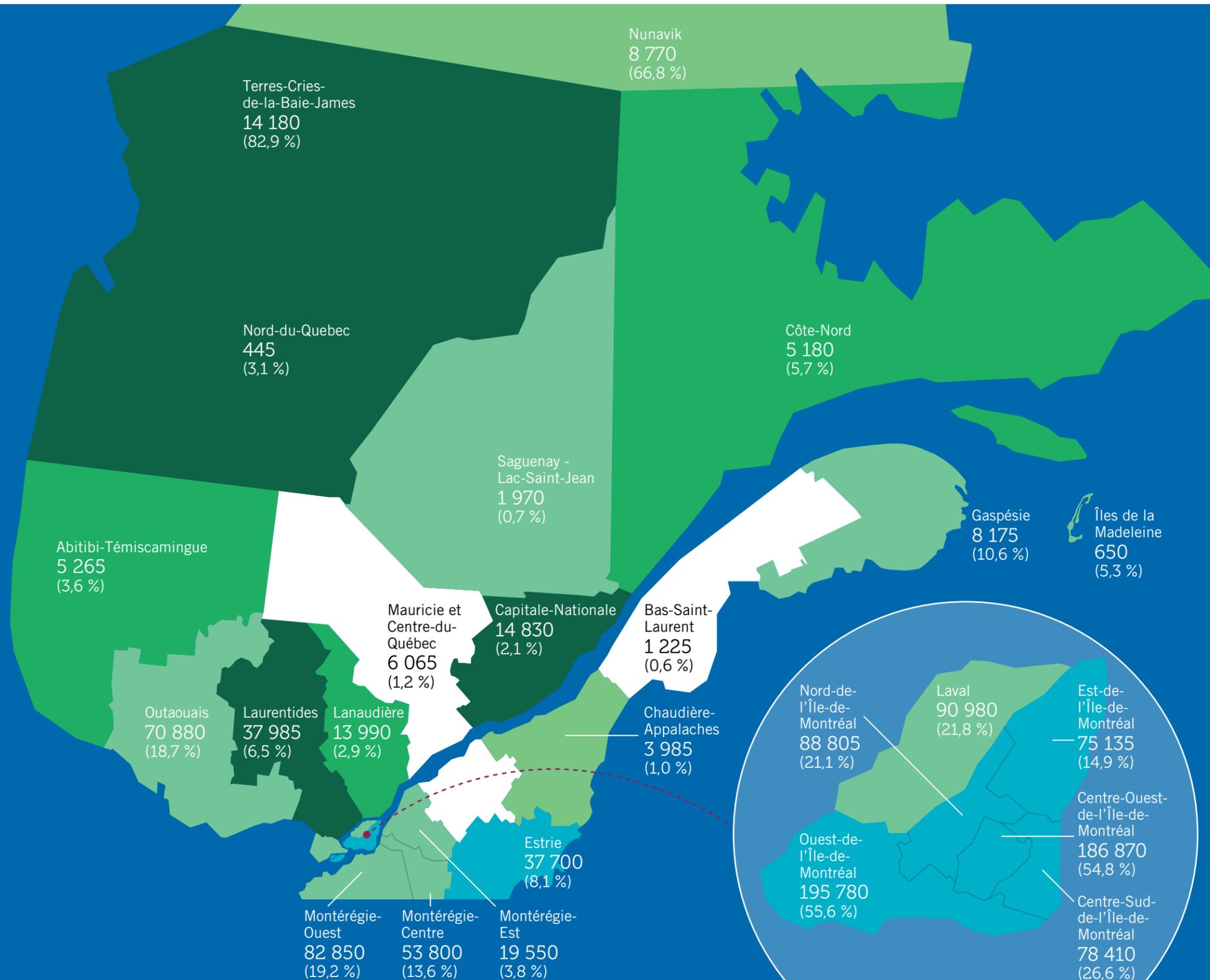
Contexte régional:
Selon les données du recensement 2016, la Montérégie compte plus de 156 203 personnes d'expression anglaise. De celles-ci, 53 800 résident sur le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre, 82 853 sur le territoire de la Montérégie-Ouest et 19 558 sur le territoire de la Montérégie-Est.
Par ailleurs, des données produites par le CHSSN indiquent que, parmi les Montérégiens d'expression anglaise interrogés:

- + 86,2% jugent très important d'être servis en anglais par un médecin et 76,6% de recevoir les services du CLSC dans cette langue;
- + 35% ne sont pas satisfaits de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais;
- + 21,8% ont été servis par un médecin en français, malgré leur demande d'être servis en anglais;
- + 23,9% ont reçu des services du CLSC en français, malgré leur demande d'être servis en anglais;
- + 38,1% ont reçu les services de l'urgence ou d'une clinique externe d'un hôpital en français, malgré leur demande d'être servis en anglais;
- + 74,1% n'ont reçu aucune information sur les services en anglais fournis par les CISSS. Dans ce contexte, le présent projet a pour Objectifs:
- + Examiner les besoins et la réalité de la population d'expression anglaise afin d'en tenir compte pour orienter les actions posées (ex. déterminants de la santé).
- + Soutenir la révision et la mise en œuvre des prochains Programmes d'accès aux services de santé et services sociaux en langue anglaise.
- + Améliorer l'accès à une gamme de services de santé et de services sociaux en anglais, incluant la promotion, la prévention, les soins, les services sociaux et la réadaptation.
- + Encourager les différents programmes-services à actualiser leur responsabilité populationnelle envers la clientèle d'expression anglaise, notamment en sensibilisant les gestionnaires et employés.

- + Faciliter la communication entre chaque CISSS et les usagers d'expression anglaise afin d'assurer qu'ils:
 - participent activement lorsqu'ils reçoivent des services;
 - aient accès à des services de qualité et sécuritaires.
- + Développer et consolider les collaborations entre les CISSS et les partenaires tels que:
 - les organismes communautaires œuvrant auprès d'une clientèle de langue anglaise;
 - les Network Partnership Initiative (NPI);
 - les commissions scolaires et établissements scolaires anglophones.
- + Favoriser l'accès à une documentation en anglais.
- + Lorsque requis, assurer la collaboration entre les 3 CISSS de la Montérégie pour favoriser l'accès aux services pour la communauté d'expression anglaise.

Partenaires

- + CISSS de la Montérégie:
 - CISSS de la Montérégie-Centre
 - CISSS de la Montérégie-Ouest
 - CISSS de la Montérégie-Est
- + Commission scolaire Riverside
- + Commission scolaire Eastern Townships
- + Commission scolaire Lester B. Pearson
- + Commission scolaire New Frontiers
- + Les organismes communautaires qui représentent la communauté d'expression anglaise dont:
 - ARC-Assistance and Referral Center (South Shore)
 - MWCN-Montérégie West Community Network
 - MEPEC-Montérégie East Partners for the English Speaking Community
 - Townshippers' Association
- + Tout autre organisme communautaire œuvrant auprès d'une clientèle d'expression anglaise



Population
1 103 475
 2016 Census of Canada
 Recensement du Canada, 2016

13,7 %
 of Quebec
 du Québec