



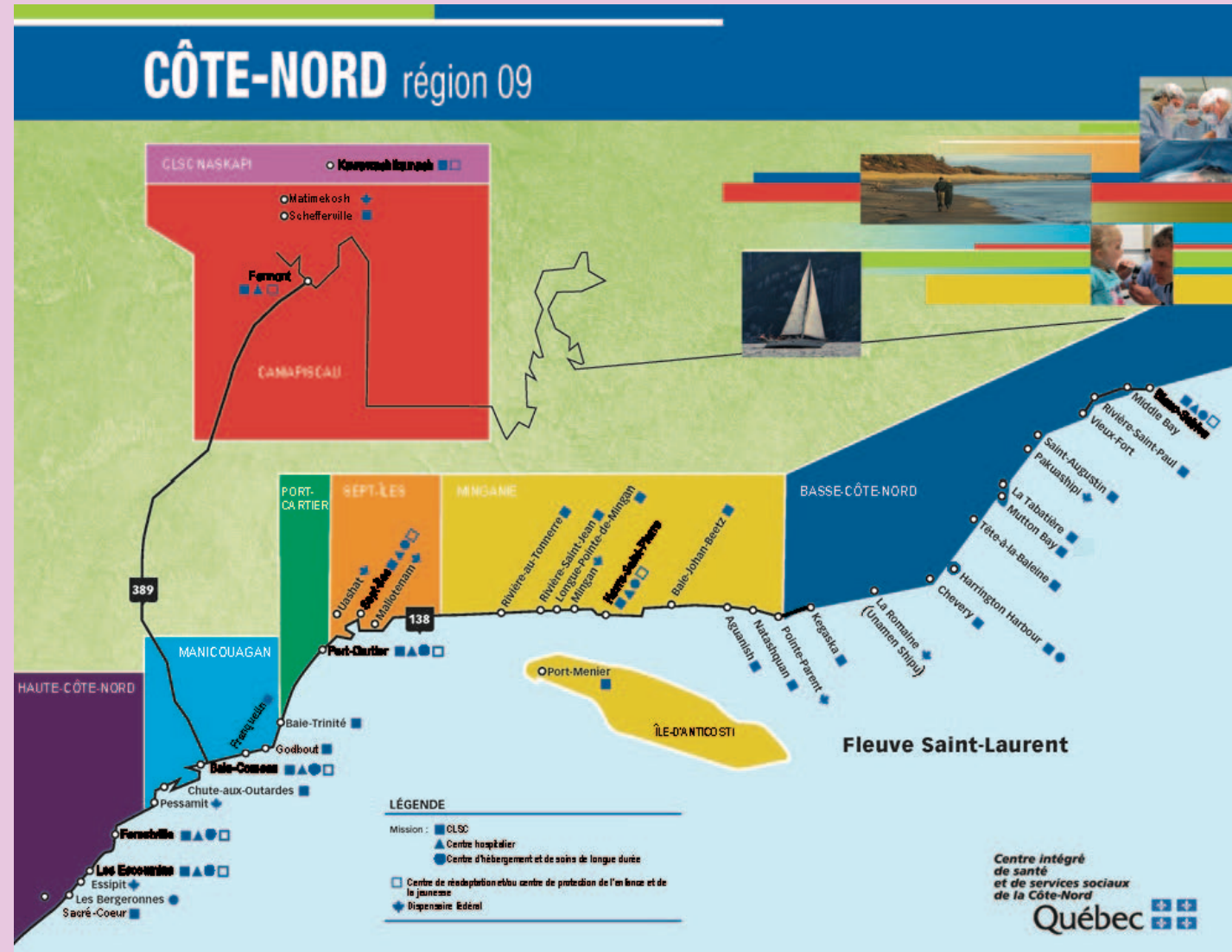
Overcoming Language Barriers in Health and Social Services

February 24, 2021

- Characteristics of Côte-Nord
- The Reality of Anglophones in Our Region
- The Adaptation Project
- Achievements of Which We Are Proud

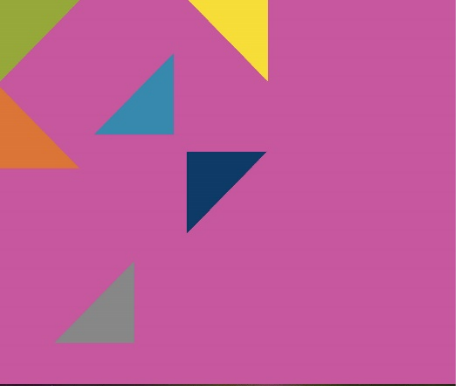
Characteristics of Côte-Nord

- Côte-Nord CISSS serves a population of around 90,000 people across a territory stretching from Tadoussac to Blanc-Sablon (along nearly 1,300 km of coastline) that also encompasses Anticosti Island and the northern towns of Fermont and Schefferville.



Characteristics of Côte-Nord

- The organization has around 50 facilities and slightly more than 4,000 employees.
- The cities of Baie-Comeau and Sept-Îles together account for half of the region's population. The other half is spread across 30 or so municipalities, some of which are not accessible by road.
- The population is predominantly francophone, except in Basse-Côte-Nord, where 60% of residents indicate that English is their official first spoken language.



Characteristics of Côte-Nord

Distribution of the Total Population Based on Local Service Network (RLS) of Residence (2018) and Official First Spoken Language (2016)

Territoire de RLS	Population totale du territoire desservi (1 ^{er} juillet 2018) ¹	Anglais comme première langue officielle parlée ² (%)	
		Nombre	%
RLS de la Haute-Côte-Nord–Manicouagan ³	42 367	323	0,8 %
RLS de Port-Cartier ⁴	7 742	138	1,8 %
RLS de Sept-Îles ⁴	28 819	1 020	3,5 %
RLS de Caniapiscau ⁵	3 793	202	5,3 %
RLS de la Minganie	6 943	85	1,2 %
RLS de la Basse-Côte-Nord	4 871	2 910	59,7 %
RLS de Kawawachikamach ⁵	682	497	72,9 %
Ensemble de la Côte-Nord	95 217	5 175	5,4 %

Characteristics of Côte-Nord

- In the region, six local service networks (RLSs) provide primary services to the population.
- Specialized or secondary medical services are offered in Baie-Comeau (Le Royer Hospital) and Sept-Îles (Sept-Îles Hospital).
- Ultra-specialized or tertiary services are offered outside the region, mainly in the Quebec City region.



The Reality of Anglophones in Our Region

- Côte-Nord CISSS is an indicated establishment that includes:
 - 42 indicated facilities
 - 10 designated and recognized facilities
- The anglophones in the region who are most at risk (in terms of language) are:
 - Those who live outside of Basse-Côte-Nord.

**A number of strategies have been implemented, notably including the project with the CHSSN: Overcoming the Language Barrier to Provide Quality Services to Everyone.*

The Adaptation Project (2 Components)

Component 1: Regional interpreter (based at Sept-Îles Hospital)

- Improving the quality of care and services.
- Improving the accessibility of health and social services in English.
- Meeting the needs of the English-speaking population.
- Improving the user experience of English speakers.
- Improving prevention and promotion strategies.
- Ensuring user safety by avoiding interpretation errors.
- Promoting the interpretation service.

The Adaptation Project (2 Components)

Component 2: Translation (for all Côte-Nord CISSS facilities)

- Providing information and communication documents in English as well as access to the website in English.
- Tools developed to promote the regional interpretation service:
 - Video for the anglophone population:
<https://youtu.be/jBdN0tvOVfo>
 - Video for CISSS caregivers:
<https://youtu.be/fzlwqwBYaw>

The Adaptation Project (2 Components)

For caregivers:

**SERVICE D'INTERPRÈTE RÉGIONAL
EN LANGUE ANGLAISE**

**DISPONIBLE AU
CISSS DE LA CÔTE-NORD**

Ce service régional peut vous aider dans vos relations avec les usagers anglophones!

L'interprète peut vous accompagner avec votre patient anglophone :

- En présence (Sept-Îles)
- À distance (visioconférence)
- Par téléphone

**CONTACTEZ L'INTERPRÈTE AU
418 965-7621**



www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

 Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord



OBJECTIFS DU SERVICE

- Soutenir les intervenants dans leurs relations avec les usagers anglophones
- Agir comme interprète
- Accueillir et informer la clientèle des services disponibles
- Accompagner la clientèle anglophone
- Faire la liaison d'un service à l'autre



PLANIFIEZ D'AVANCE

Pour vous assurer de recevoir ce service, prenez rendez-vous quelques jours à l'avance avec l'interprète!

**CONTACTEZ L'INTERPRÈTE AU
418 965-7621**

SI L'INTERPRÈTE N'EST PAS DISPONIBLE : Consultez la liste des personnes bilingues de votre installation sur l'intranet du CISSS à la section : *Documentation/Langue anglaise*



For users:

**VOUS ÊTES ANGLOPHONE
ET VOYAGEZ VERS SEPT-ÎLES**

POUR RECEVOIR DES SERVICES DE SANTÉ OU SOCIAUX?

Connaissez-vous le service d'interprète et d'accompagnement en anglais offert dans les installations de Sept-Îles?

**COMPOSEZ LE 418 965-7621
POUR AVOIR ACCÈS À CE SERVICE**



www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

 Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord



RÔLE DE L'INTERPRÈTE

- Accueillir et informer la clientèle des services disponibles
- Accompagner la clientèle anglophone tout au long de l'épisode de soins
- Diriger la clientèle anglophone vers les ressources adéquates
- Faire la liaison d'un service à l'autre
- Agir comme interprète



PLANIFIEZ D'AVANCE

Contactez l'interprète au 418 965-7621 pour prendre rendez-vous pour votre déplacement.

À Sept-Îles, vous pouvez le joindre à toute heure de la journée avec l'un des téléphones gratuits qui permet un contact direct.

Ils sont situés à l'entrée de l'urgence et à l'entrée principale à l'Hôpital de Sept-Îles.



The Adaptation Project (2 Components)

Posters:

VOUS ÊTES ANGLOPHONE
ET VOUS ÊTES ICI

POUR RECEVOIR DES SERVICES DE SANTÉ OU SOCIAUX?

Connaissez-vous le service d'interprète et d'accompagnement en anglais offert dans les installations de Sept-Îles?

COMPOSEZ LE 4 18 965-7621 POUR AVOIR ACCÈS À CE SERVICE



www.ciss-cotenord.gouv.qc.ca
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord
Québec

VOUS ÊTES ANGLOPHONE
ET VOYAGEZ VERS SEPT-ÎLES

POUR RECEVOIR DES SERVICES DE SANTÉ OU SOCIAUX?

Connaissez-vous le service d'interprète et d'accompagnement en anglais offert dans les installations de Sept-Îles?

COMPOSEZ LE 4 18 965-7621 POUR AVOIR ACCÈS À CE SERVICE



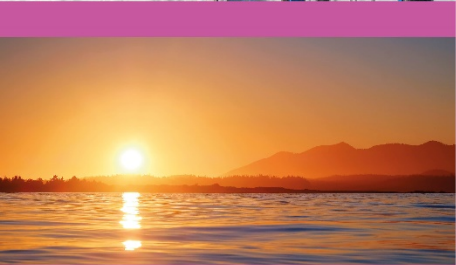
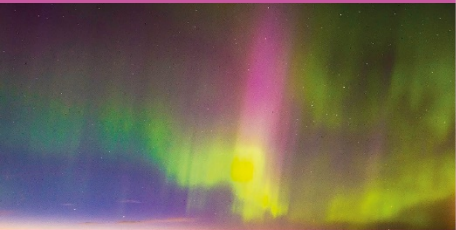
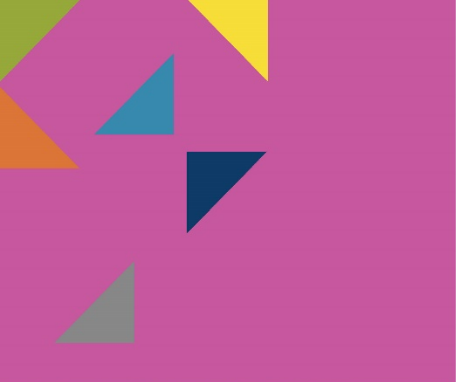
www.ciss-cotenord.gouv.qc.ca
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord
Québec

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Achievements of Which We Are Proud

- Permanent regional interpreter position
- Hiring two translators
- Establishing a list of bilingual employees
- Language training
- Collaboration between the CISSS and two anglophone community organizations:
 - Basse-Côte-Nord Coasters
 - North Shore Community Association (NSCA)





MERCI

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD**

www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

