



**PROGRAMME D'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ  
ET AUX SERVICES SOCIAUX EN LANGUE ANGLAISE  
DE LA RÉGION DE LAVAL**

**2012-2015**

**« UNE CONTRIBUTION À LA PERSONNALISATION  
DES SOINS ET DES SERVICES »**

## Remerciements

De nombreuses personnes ont permis la réalisation de ce document. L'Agence de la santé et des services sociaux de Laval tient à souligner leur collaboration. Nous les en remercions.

Les membres du comité de travail

M <sup>me</sup> Elizabeth McLeod <i>Présidente du comité</i>	Association amicale des jeunes et parents « Agape» inc.
M. Jean Bélair <i>Vice-président du comité</i>	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes — Laval
M <sup>me</sup> Sophie Ouellet	Centre de santé et de services sociaux de Laval
M <sup>me</sup> Liette Dubord	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Normand-Laramée
M <sup>me</sup> Carole Du Sault	Centre jeunesse de Laval
M <sup>me</sup> Linda Gloutney	Hôpital juif de réadaptation
M <sup>me</sup> Hélène Thivierge	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
M <sup>me</sup> Nicole Beaudry	Agence de la santé et des services sociaux de Laval

## Rédaction

M<sup>me</sup> Hélène Thivierge, agente de planification, de programmation et de recherche, Agence de la santé et des services sociaux de Laval

## Collaboration et mise en page

M<sup>me</sup> Sylvie Morin, agente administrative, Agence de la santé et des services sociaux de Laval

**Ce document est une production de la Direction des affaires réseau de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval**

**Adopté par le conseil d'administration le 28 mars 2011**

Édition et diffusion

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450-978-2000.

Coût : 5,00 \$

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : [www.sssslaval.gouv.qc.ca](http://www.sssslaval.gouv.qc.ca)

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquez avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2011

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISBN-978-2-923699-78-3 (version imprimée)

ISBN-978-2-923699-79-0 (version PDF)

## MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Le *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise* est intégré dans le réseau de la santé de la région de Laval. Il a été révisé dans le but d'améliorer l'accès à la population lavalloise d'expression anglaise à des services de santé et des services sociaux de qualité.

À Laval, nous trouvons important et prioritaire de rendre disponible l'information sur nos services de santé accessibles en langue anglaise, ce qui permet à l'utilisateur d'expression anglaise de mieux comprendre notre offre de

service régionale.

Notre révision du Programme d'accès s'inscrit dans la suite des travaux entrepris lors de l'élaboration du programme 2007-2010 et de son bilan d'implantation. De plus, notre programme permet d'actualiser les orientations ministérielles définies dans le Cadre de référence<sup>1</sup> du ministère de la Santé et des Services sociaux :

- En intégrant le Programme d'accès dans un système de santé fondé sur le réseau local;
- en révisant le Programme d'accès afin d'améliorer la réponse aux besoins des usagers lavallois d'expression anglaise;
- en intégrant le Programme d'accès dans le projet clinique défini par le Centre de santé et de services sociaux de Laval;
- en faisant cohabiter le droit des personnes d'expression anglaise de recevoir des services en langue anglaise et le droit des intervenants du réseau de travailler et d'exercer leurs activités en français.

Cette année, le bilan du Plan d'action 2007-2010 nous a permis d'identifier les priorités régionales pour les trois prochaines années. Un nouveau plan d'action sera élaboré par un comité de travail composé de représentants des établissements de santé lavallois.

Il me fait donc plaisir de vous présenter le *Programme d'accès aux services de santé et services sociaux en langue anglaise de la région de Laval 2011-2014*.

Le président-directeur général,

A handwritten signature in black ink, which appears to read "C. Desjardins".

Claude Desjardins

---

<sup>1</sup> 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. MSSS, mars 2006.



## LISTE DES ACRONYMES ET SIGLES

AGAPE	Association amicale des jeunes et parents « AGAPE » inc.
Agence	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
ASL	Services d'interprétation en langue des signes américains
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CARL	Centre ambulatoire de la région de Laval
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CJL	Centre jeunesse de Laval
CLSC	Centre local de santé communautaire
CRDI N-L	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Normand-Laramée
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CSSS de Laval	Centre de santé et de services sociaux de Laval
DI-TED	Déficience intellectuelle – troubles envahissants du développement
DP	Déficience physique
DSP	Direction santé publique
FEJ	Famille-Enfance-Jeunesse
HGJ	Hôpital général juif
HJR	Hôpital juif de réadaptation
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OQLF	Office québécois de la langue française
PALV	Perte d'autonomie liée au vieillissement
PLOP	Première langue officielle parlée
SAD	Soutien à domicile
SM	Santé mentale
SP	Santé physique
TED	Troubles envahissants du développement



## LISTES DES FIGURES ET TABLEAU

<b>Figure 1</b>	Répartition de la population d'expression anglaise sur le territoire lavallois .....6
<b>Figure 2</b>	Répartition par groupe d'âge des populations anglophones et francophones .....7 de Laval – 2005
<b>Tableau 1</b>	Proportion de la population anglophone parmi l'ensemble de la population selon l'âge, Laval, Québec, 2006.....8



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	1
LE CADRE DE REFERENCE .....	1
LES PRINCIPES DIRECTEURS.....	1
LES ORIENTATIONS MINISTERIELLES.....	1
<b>CHAPITRE 1 : LE CONTEXTE DE LA RÉVISION DU PROGRAMME D'ACCÈS</b> .....	3
LE CONTEXTE LÉGAL ET ORGANISATIONNEL.....	3
LA DÉMARCHE RÉGIONALE .....	4
<b>CHAPITRE 2 : DONNÉES SUR LA POPULATION D'EXPRESSION ANGLAISE</b> .....	5
LES DONNÉES.....	6
<b>CHAPITRE 3 : L'OFFRE DE SERVICE EN LANGUE ANGLAISE</b> .....	9
<b>CHAPITRE 4 : UN BILAN POSITIF DU PLAN D'ACTION 2007-2010</b> .....	19
LES PROJETS REALISES DANS LE CADRE D'UN FINANCEMENT .....	27
<b>CHAPITRE 5 : PRIORITÉS RÉGIONALES 2011-2014</b> .....	31
<b>ANNEXE 1 DÉMARCHE DE LA RÉVISION</b> .....	35
<b>ANNEXE 2 LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ RÉGIONAL</b> .....	37
<b>ANNEXE 3 OFFRE DE SERVICE DE L'HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION</b> .....	39



## **INTRODUCTION**

Le 4 novembre 2010, le ministre de la Santé et des Services sociaux demandait à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval d'entreprendre la révision du *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de Laval* que l'Agence avait produit en 2007-2010.

Cette révision permet d'améliorer l'accessibilité aux services de santé en langue anglaise et d'actualiser le droit de toutes personnes d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux dans leur langue (*article 15, L.R.Q., c. S-4.2*) dans la mesure où le prévoit le Programme d'accès (*article 348, L.R.Q., c. S-4.2*). Ce programme est par la suite adopté par décret gouvernemental.

Cet exercice de révision implique la participation de tous les établissements du réseau de la santé à Laval. Il nécessite également une collaboration avec d'autres agences afin d'assurer l'accessibilité des services en langue anglaise dans une autre région.

### **LE CADRE DE REFERENCE**

Le Cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès permet une compréhension commune des orientations ministérielles et guide les acteurs impliqués dans l'élaboration du Programme d'accès.

### **LES PRINCIPES DIRECTEURS**

Dans le respect et la valorisation de tous les partenaires qui travaillent à l'élaboration et à la mise en place des programmes d'accès, notre révision adhère aux principes directeurs suivants et s'y appuie :

- 1) L'intégration harmonieuse des programmes d'accès dans un système de santé fondé sur les réseaux locaux et les nouvelles responsabilités dévolues aux centres de santé et de services sociaux (CSSS) et à leurs partenaires du réseau local.
- 2) La flexibilité nécessaire à la révision des programmes d'accès afin d'améliorer la réponse aux besoins des usagers d'expression anglaise et de s'intégrer dans les projets cliniques définis par les CSSS.
- 3) La cohabitation du droit des personnes d'expression anglaise de recevoir des services en langue anglaise et du droit des intervenants de travailler et d'exercer leurs activités en français.

### **LES ORIENTATIONS MINISTERIELLES**

Il y a cinq orientations ministérielles qui ont été privilégiées et qui guident les agences de la santé et des services sociaux et leurs collaborateurs dans l'élaboration du Programme d'accès. Ces orientations sont les suivantes :

### *La responsabilité populationnelle*

De par leur responsabilité populationnelle, les établissements doivent prendre en compte les particularités linguistiques et culturelles de la communauté d'expression anglaise dans l'organisation, la coordination et la prestation de leurs services.

### *La hiérarchisation des services*

La hiérarchisation des services assure la mise en place de mécanismes bidirectionnels de référence, mais aussi de planification du retour de la personne dans son milieu de vie. Les établissements réfèrent les personnes aux services requis et redirigent celles-ci lorsque le service n'est pas disponible, et ce, en respectant les droits des personnes, les normes éthiques et les standards de pertinence et d'accès reconnus.

### *Le cheminement facilité de la personne d'expression anglaise dans le réseau de la santé*

*Concrètement*, le réseau a la responsabilité de proposer les adaptations nécessaires afin d'apporter une réponse appropriée et d'orienter, vers un service adéquat, l'utilisateur d'expression anglaise et non de laisser ce dernier naviguer dans le système.

### *L'intervention clinique réussie*

Dans le domaine de la santé et des services sociaux, 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. Afin d'améliorer la réponse aux besoins des personnes d'expression anglaise et de les informer de l'endroit et de quelle façon les services seront rendus, l'intervenant clinique doit connaître le contenu du Programme d'accès. Les modalités d'accès doivent être publiques et accessibles à toute personne désirant les consulter.

### *La participation des personnes d'expression anglaise*

La participation de la personne aux décisions entourant son état de santé est nécessaire à la réussite des interventions cliniques. De plus, sur le plan collectif, en tant que communauté distincte, la communauté d'expression anglaise doit être consultée sur une base continue pour faire connaître ses besoins en matière de prestation de services. Les établissements se doivent d'inviter la population d'expression anglaise à exprimer ses besoins et, par la suite, d'en tenir compte dans la planification de leurs services.

Enfin, ce document présente quelques données sur la population d'expression anglaise à desservir sur le territoire de Laval et l'offre de service accessible en langue anglaise révisée par les établissements de la région. Par la suite, on retrouve le bilan du plan d'action 2007-2010 ainsi que les priorités régionales 2011-2014. Ces priorités serviront de base pour l'élaboration du nouveau plan d'action.

## CHAPITRE 1 : LE CONTEXTE DE LA RÉVISION DU PROGRAMME D'ACCÈS

### LE CONTEXTE LÉGAL ET ORGANISATIONNEL

Plusieurs facteurs influencent et encadrent l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux. La Charte de la langue française et la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) viennent orienter l'offre de service de santé et de services sociaux en langue anglaise.

Précisons ici, aux fins de ce document, la définition d'une « personne d'expression anglaise » :

*« La personne d'expression anglaise est celle qui, dans ses relations avec un établissement qui dispense 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 ».*

Depuis 1974, en vertu de la Charte de la langue française, le français est la langue officielle du Québec. La Charte permet à l'Office québécois de la langue française (OQLF) de reconnaître, à sa demande, un établissement de services de santé et de services sociaux lorsqu'il fournit ses services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français. De plus, elle reconnaît aux travailleurs le droit d'exercer leurs activités en français.

Depuis décembre 2003, le réseau local s'assure de rapprocher les services de la population et de faciliter le cheminement de toute personne dans le réseau. 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. Le but ultime de la réforme du système de santé était d'optimiser l'impact des services sur la santé de la population.

La révision du Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes d'expression anglaise se situe dans ce mode d'organisation des services. Le Centre de santé et de services sociaux travaille à la mise en place d'une meilleure intégration des services à proximité des milieux de vie et valorise l'accessibilité à une large gamme de services de première ligne (*généraux et spécifiques*). Il réalise la mise en place de mécanismes de référence et de suivi pour assurer l'accès aux services spécialisés et surspécialisés. Ainsi, depuis la mise en place du réseau local, la révision du Programme d'accès est liée à la gestion par programme-services<sup>2</sup> afin de :

- Répondre à des besoins qui touchent l'ensemble de la population
  - Santé publique
  - Services généraux - activités cliniques et d'aide
  
- Répondre à des problématiques particulières
  - Perte d'autonomie liée au vieillissement (PALV)

---

<sup>2</sup> L'architecture des services de santé et des services sociaux : Les programmes-services et les programmes-soutien. MSSS, 2004, p. 10.

- Déficience physique (DP)
- Déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (DI-TED)
- Jeunes en difficulté
- Dépendances
- Santé mentale (SM)
- Santé physique (SP)

#### **LA DÉMARCHE RÉGIONALE (voir annexe 1)**

L'Agence a élaboré un plan de travail pour entreprendre la révision du Programme d'accès. Cette démarche a été présentée au Comité régional (voir liste des membres annexe 2).

La formation du Comité est prévue par l'article 510 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2)* :

*« ...la formation d'un comité régional chargé de donner son avis à l'agence sur : le Programme d'accès que l'agence élabore conformément à l'article 348 et d'évaluer ce programme d'accès, et le cas échéant, d'y suggérer des modifications [...] ».*

Le Comité régional est représentatif de la communauté d'expression anglaise. Sa composition et son règlement seront révisés prochainement. Actuellement, le comité est composé de :

- Quatre personnes provenant d'organismes communautaires ou bénévoles ;
- trois personnes œuvrant dans le domaine de l'éducation, le domaine municipal, le domaine économique ou le domaine du travail ;
- une personne, en provenance des établissements de la santé et des services sociaux, assure une représentativité de chacune des missions suivantes :
  - Centre de santé et de services sociaux de Laval (1)
  - Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Normand-Laramée (1)
  - Centre jeunesse de Laval (1)
  - CHSLD privés conventionnés (1)
  - Hôpital juif de réadaptation (1)
- le président-directeur général de l'Agence ou la personne qu'il désigne.

Le Comité régional a participé au processus d'élaboration du Programme d'accès. Un porteur de dossier a également été identifié dans les établissements. Un sous-comité de travail du Comité régional, formé de la présidente et du vice-président du comité, a travaillé avec la permanence de l'Agence afin d'assurer la démarche et les travaux nécessaires à la révision.

Ces étapes ont permis d'élaborer un programme d'accès préliminaire qui a été soumis pour validation auprès des partenaires concernés. À la suite de cette validation, le document a été bonifié. Il a été présenté au Comité régional pour obtenir son avis et pour adoption au conseil d'administration de chaque établissement et de l'Agence.

## CHAPITRE 2 : DONNÉES SUR LA POPULATION D'EXPRESSION ANGLAISE

Les sources usuelles de dénombrement de la population d'expression anglaise ne tiennent pas compte de la définition des personnes d'expression anglaise retenue pour les programmes d'accès, à savoir, *les personnes qui se sentent plus à l'aise d'exprimer leurs besoins et de recevoir les services en anglais*. Consciente de cette situation, l'Agence dresse tout de même un portrait de la communauté d'expression anglaise à partir des données du dernier recensement qui a eu lieu en 2006<sup>3</sup> et souligne comment elle l'utilise.

Ce portrait permet à l'Agence d'estimer le nombre de personnes d'expression anglaise susceptibles de requérir aux services de santé et aux services sociaux de la région. Une analyse des différentes variables est nécessaire. Le choix d'une variable nous permet de cibler le bassin potentiel maximal. La variable « première langue officielle parlée » (PLOP) tient compte de la connaissance des langues officielles, de la langue maternelle et de la langue parlée à la maison. La variable « langue maternelle » se définit comme étant la première langue apprise à la maison dans l'enfance et encore comprise par le recensé au moment du recensement.

Dans le choix de la variable utilisée, l'Agence tient compte du fait qu'elle cible le plus grand nombre possible de personnes d'expression anglaise touchées par les services et susceptibles de recourir aux services de ses établissements. Le dénombrement selon les sexes des données populationnelles peut s'avérer utile à l'élaboration des programmes services. Le dernier recensement produit par Statistique Canada est notre principale source. Lorsqu'il existe une autre source, celle-ci est citée dans le document.

Nos systèmes d'information sont faibles sur la composante linguistique et cela rend difficile l'identification adéquate des habitudes de consommation de notre population d'expression anglaise. Ce manque d'information limite la capacité de l'Agence à fournir un portrait des besoins de la population d'expression anglaise tel que recommandé dans l'avis du Comité provincial<sup>4</sup> pour la prestation des services de santé et services sociaux en langue anglaise.

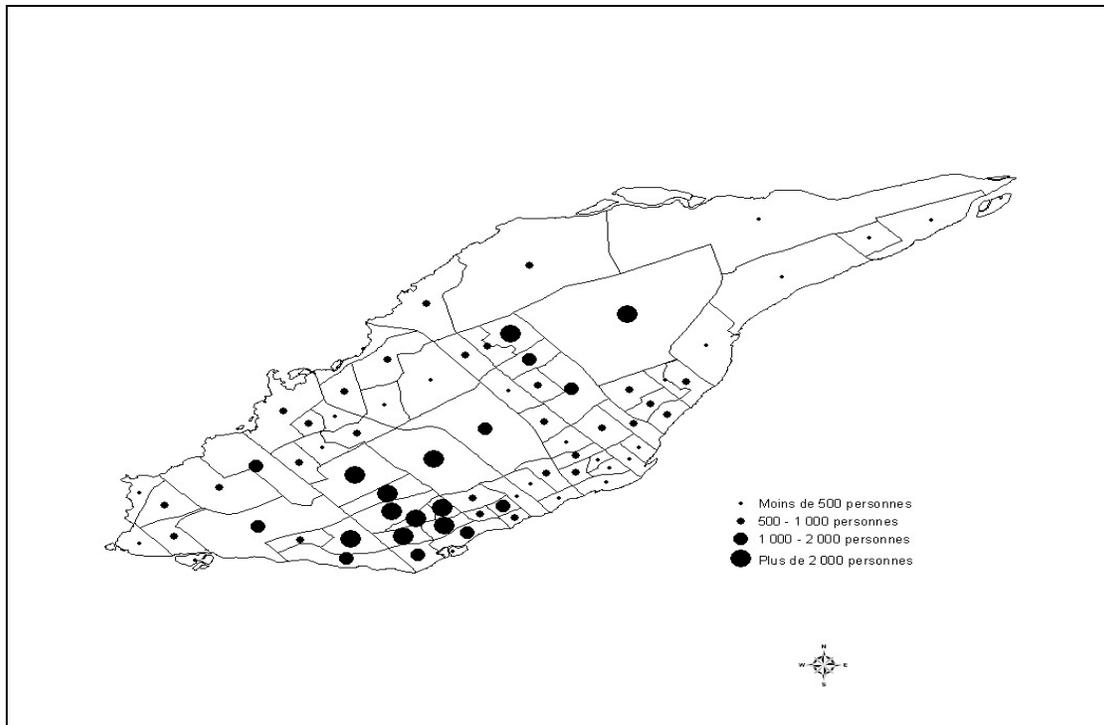
---

<sup>3</sup> Caractéristiques démographiques, sociales et économiques de la communauté d'expression anglaise à Laval, 2010, DSP.

<sup>4</sup> Recommandations du Comité provincial pour l'élaboration du programme d'accès, mars 2005.

Figure 1 : Répartition de la population d'expression anglaise sur le territoire lavallois<sup>5</sup>

Selon les zones de recensement de Statistique Canada (2006)



## LES DONNÉES

Considérant que la consommation de services de santé et de services sociaux est plus intense à certaines étapes de la vie et afin de donner un aperçu du poids de cette population s'exprimant en anglais, il est intéressant de connaître ces données par tranches d'âge.

En 2006, selon la variable PLOP<sup>6</sup>, la communauté d'expression anglaise de Laval représentait 18,8 % de l'ensemble des Lavallois, soit 68 460 individus. La population d'expression anglaise de Laval a connu une forte croissance en dix ans. En 1996, on comptait 50 715 individus, ce qui représente une croissance de 35 %.

La plus forte augmentation est survenue durant la période 2001-2006, la population d'expression anglaise étant passée de 53 385 à 68 460 personnes, une hausse de 28,2 %.

On compte 73 secteurs de recensement à Laval, et pour chacun de ces secteurs, le nombre d'individus appartenant à la communauté d'expression anglaise a été établi.

<sup>5</sup> Caractéristiques démographiques, sociales et économiques de la communauté d'expression anglaise à Laval, 2010.

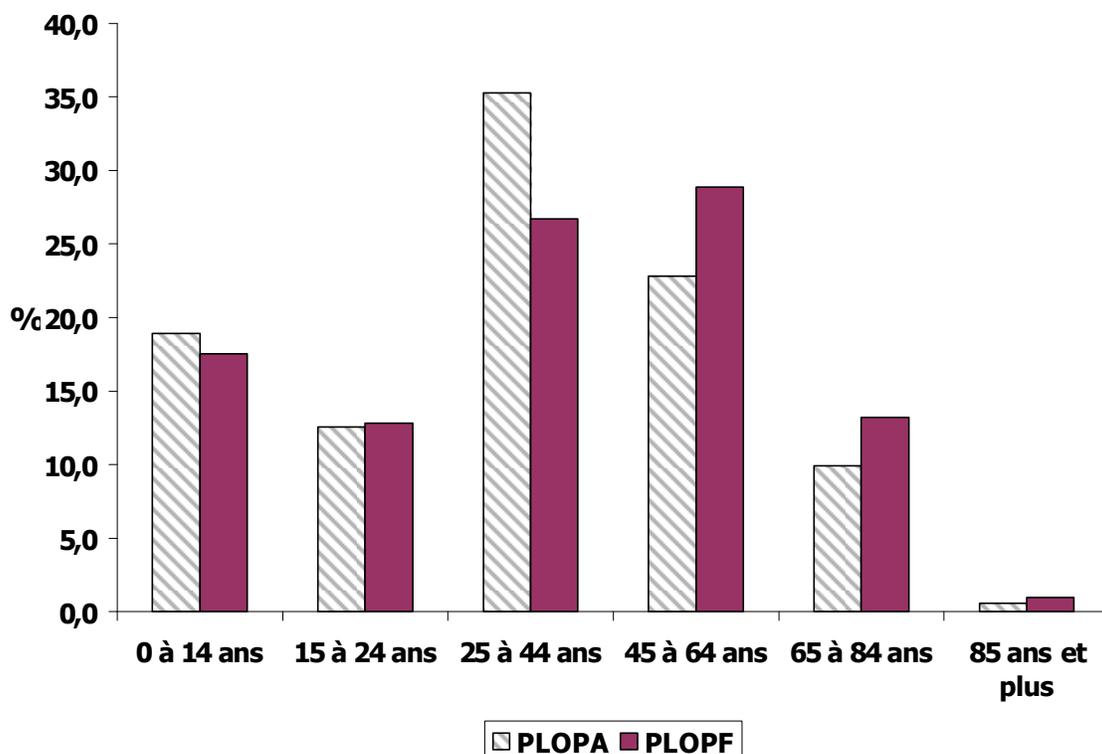
<sup>6</sup> Définition première langue officielle parlée : selon Statistique Canada – <http://www.statcan.gc.ca/concepts/definitions/language-langue05-fra.htm>.

On remarque que la plus forte concentration d'individus d'expression anglaise se situe surtout dans le secteur de Chomedey, mais aussi dans le secteur de Duvernay. On constate aussi une forte présence d'individus d'expression anglaise dans le secteur de Ste-Dorothée, davantage situés dans la portion Est de cette ancienne municipalité.

Le nombre total de personnes d'expression anglaise par secteur varie de 140 à 3 590, avec une moyenne de 937 personnes.

De manière générale, la population d'expression anglaise de Laval est globalement plus jeune que la population francophone de la région. La figure 2 illustre la répartition par groupes d'âge de la population d'expression anglaise et de la population francophone de Laval. On remarque que la population d'expression anglaise est composée davantage d'individus âgés de 0 à 44 ans et moins d'individus de 45 ans et plus.

Figure 2 : Répartition par groupes d'âge des populations anglophone et francophone de Laval, 2006



Source : Réseau communautaire de santé et de services sociaux. *Demographic and Social Characteristics of the English-speaking Population of the Laval Health Region (HR-13)*. Demographic Profiles Series, version Février 2009. En ligne: [www.chssn.org](http://www.chssn.org).

Le tableau 1 présente la part qu'occupe la population d'expression anglaise parmi l'ensemble de la population selon divers groupes d'âge. Ainsi, à Laval, la communauté d'expression anglaise correspond à 18,8 % de la population totale. Cette proportion atteint presque le quart (23,7 %) chez les individus âgés de 24 à 44 ans et diminue beaucoup chez les groupes plus âgés, atteignant un creux chez les 85 ans et plus (11,2 %).

Au Québec, les personnes d'expression anglaise représentent 13,4 % de la population totale. À l'inverse de Laval, la plus forte proportion se retrouve parmi le groupe des 85 ans et plus.

**Tableau 1 : Proportion de la population anglophone parmi l'ensemble de la population selon l'âge, Laval, Québec, 2006**

Groupes d'âge	Laval		Québec	
	nombre	%	nombre	%
0 à 14 ans	12 955	19,8	159 660	12,8
15 à 24 ans	8 590	18,7	134 400	14,2
25 à 44 ans	24 140	23,7	313 505	15,1
45 à 64 ans	15 605	15,5	254 675	11,7
65 à 84 ans	6 775	14,4	119 170	13,0
85 ans et plus	395	11,2	13 310	16,2
<b>Total</b>	<b>68 460</b>	<b>18,8</b>	<b>994 720</b>	<b>13,4</b>

Source : Réseau communautaire de santé et de services sociaux. *Demographic and Social Characteristics of the English-speaking Population of the Laval Health Region (HR-13)*. Demographic Profiles Séries, version février 2009. En ligne: [www.chssn.org](http://www.chssn.org)

## CHAPITRE 3 : L'OFFRE DE SERVICE EN LANGUE ANGLAISE

Les établissements de la région ont été consultés afin qu'ils spécifient les services offerts aux personnes d'expression anglaise. Ces établissements s'engagent formellement à mettre en place toutes les conditions nécessaires afin de rendre les services suivants accessibles à toute personne d'expression anglaise d'ici la fin de l'année 2014. Toutefois, il demeure possible qu'un intervenant pouvant offrir des services en anglais ne soit pas disponible au moment de la demande de services.

Voici donc la liste des établissements et des services indiqués au Programme d'accès :

### ÉTABLISSEMENT DÉSIGNÉ AU PROGRAMME D'ACCÈS

<b>HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION</b>	
<b>2007-2010 (ÉTABLISSEMENT DÉSIGNÉ)</b>	<b>2011-2014 (ÉTABLISSEMENT DÉSIGNÉ)</b>
Tous les services  Exception pour les enfants avec une déficience visuelle et auditive. Certains doivent aller à Montréal.	Tous les services*  Exception pour les enfants avec une déficience visuelle et auditive. Certaines évaluations ou interventions sont réalisées à Montréal lorsque des équipements spécialisés doivent être utilisés.  * Voir l'annexe 3

### ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES INDIQUÉS AU PROGRAMME D'ACCÈS

<b>CRDI NORMAND-LARAMÉE</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Mécanismes d'accès	Mécanismes d'accès : accueil, évaluation orientation
Services à la clientèle dans les quartiers Chomedey Nord et Sud	Services à la clientèle dans tous les territoires du CRDI Normand-Laramée * Selon le personnel en place
Services à l'enfant et à sa famille, incluant autisme et TED * Selon le personnel en place	Services de soutien à l'enfant et à sa famille, incluant autisme et TED * Selon le personnel en place
	Quatorze postes d'éducateurs spécialisés ayant les compétences linguistiques dans les deux langues répondent spécifiquement aux besoins des usagers de langue anglaise.

<b>CENTRE JEUNESSE DE LAVAL</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Réception et traitement des signalements	Réception et traitement des signalements
Urgence jeunesse	Urgence jeunesse
Services d'adoption	Services d'adoption
Services prédécisionnels « Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents » (LSJPA)	Services prédécisionnels (LSJPA)
Évaluation/orientation « Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)	Évaluation/orientation (LPJ)
Services psychosociaux ( <i>hébergement et réadaptation assumés par CJ Batshaw par entente</i> )	Services psychosociaux ( <i>hébergement et réadaptation assumés par CJ Batshaw par entente avec le CJL</i> )
Médiation familiale incluant expertise à la Cour supérieure pour la garde d'enfants	Médiation familiale incluant expertise à la Cour supérieure pour la garde d'enfants

<b>CSSS DE LAVAL - MISSION CLSC</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Info-santé : population générale	Info-santé : population générale
Info social : réponse téléphonique	NON APPLICABLE ( <i>PAS DE SERVICE INFO SOCIAL À LAVAL</i> )
Accueil/évaluation/orientation	Accueil/évaluation/orientation
Services nursing et psychosociaux	<p><b>Pour les services généraux :</b></p> <p>Pour le nursing et le psychosocial, l'anglais est fonctionnel au secteur de Ruisseau-Papineau. Pour les autres secteurs et la liste de rappel, on maintient 25 % du personnel ayant un anglais fonctionnel.</p>

<b>CSSS DE LAVAL - MISSION CLSC</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
	<p><b>Pour les programmes Famille-Enfance-Jeunesse :</b></p> <p><u>Périnatalité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les services de nursing en périnatalité en <i>post-partum</i> les services sont accessibles</li> <li>• Au SIPPE un pourcentage de 20 % d'infirmières est requis et maintenu pour répondre aux besoins</li> <li>• En milieu scolaire les services sont accessibles</li> </ul> <p><u>Centre ambulatoire</u></p> <p>Clinique du nourrisson : Selon le personnel infirmier en place</p> <p>Clinique du prématuré : Selon le personnel infirmier en place</p> <p>Les services d'évaluation en orthophonie et en développement se donnent en anglais, il y a au moins un professionnel qui est capable d'intervenir en anglais ce qui représente 25 % du personnel ayant un anglais fonctionnel. Les demandes sont à la hausse (<i>services à réévaluer</i>).</p> <p><u>Psychosociaux</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les équipes suivantes, 25 % des effectifs peuvent répondre aux besoins de la clientèle, ce qui correspond adéquatement à la fluidité de la demande. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Services scolaires régionaux</li> <li>○ Services jeunes en difficulté 0 – 4 ans et 5 – 17 ans</li> <li>○ Services DI-TED-DP</li> <li>○ Services en santé mentale jeunesse (<i>incluant suicide et mesures d'urgence</i>)</li> </ul> </li> </ul>

<b>CSSS DE LAVAL - MISSION CLSC</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services psychosociaux offrant 100 % de réponse en langue anglaise</li> <li>• Services psychosociaux dans les milieux d'expression anglaise, y compris (<i>école en santé, dépendance, groupe de parents</i>)</li> <li>• Service de crise Accès-cible, 24/7, pour des crises psychosociales sur référence</li> <li>• Clinique de deuil périnatal</li> <li>• Guichet FEJ :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 0 - 4 ans (périnatalité et DI-TED-DP)</li> <li>○ 5 - 17 ans (jeunes en difficulté, santé mentale, scolaire)</li> </ul> </li> </ul>
Maintien à domicile/personnes âgées ( <i>sauf ergothérapie et physiothérapie</i> )	<p><b>Soutien à domicile</b></p> <p><u>En services généraux</u></p> <p>Le soutien est organisé sur un vaste territoire (<i>soit division Nord-Sud ou Est-Ouest</i>). Chaque équipe doit couvrir un territoire de personnes qui parlent anglais. La sélection du personnel est faite pour respecter un minimum de 25 % du personnel par équipe qui possède un anglais fonctionnel.</p> <p>Nous ne pouvons inclure les ergothérapeutes et physiothérapeutes (<i>pénurie pour l'embauche de ces professionnels</i>).</p> <p><u>Pour les personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement (PALV)</u></p> <p>L'ensemble des services du soutien à domicile (SAD) en PALV peuvent être offerts en français et en anglais selon le personnel en place. Pour le guichet d'accès PALV et l'équipe du SAD – Chomedey, les intervenants s'expriment en anglais. Pour les autres secteurs, le service est offert au besoin. Les ergothérapeutes et physiothérapeutes s'expriment en anglais.</p>

<b>CSSS DE LAVAL - MISSION CLSC</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Programme santé mentale	25 % des effectifs peuvent répondre au besoin de la clientèle pour les services psychosociaux en santé mentale jeunesse ( <i>incluant suicide et mesures d'urgence</i> )  Les services sont maintenus pour les adultes
Centre de jour	Centre de jour pour personnes âgées  Les services sont particulièrement concentrés au centre de jour de Ste-Dorothée
Accueil –réception ( <i>secrétariat</i> )	Exigence d'anglais fonctionnel  Pour les services généraux :  L'anglais fonctionnel est exigé pour le secteur Ruisseau-Papineau. Pour les autres territoires ainsi que pour la liste de rappel, on tente de sélectionner pour conserver 25 % du personnel avec un anglais fonctionnel.  Point de service de l'ouest de l'Île : l'accueil, la réception, la prise en charge des maladies chroniques, le soutien aux cliniques médicales et les services de 1 <sup>re</sup> ligne qui y seront développés ( <i>incluant santé mentale adulte</i> ) seront disponibles en langue anglaise. Les employés devront avoir les compétences linguistiques en langue anglaise courante.

<b>CSSS DE LAVAL - MISSION CHSGS</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Accueil	Accueil pour les services professionnels et hospitaliers
Urgence	Urgence pour les services professionnels et hospitaliers
Soins intensifs	Soins intensifs pour santé physique
Réception des appels	Réception des appels pour les services professionnels et hospitaliers

<b>CSSS DE LAVAL - MISSION CHSGS</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Archives	Archives pour les services professionnels et hospitaliers
Services de prélèvements	Services de prélèvements pour les services professionnels et hospitaliers

<b>CSSS DE LAVAL - MISSION CHSLD</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Service d'admission	Service d'admission
Service alimentaire et diète	Service alimentaire et diète
Soins infirmiers	Soins infirmiers
Services infirmiers en pavillon ( <i>desservie par les CHSLD de Laval</i> )	Services infirmiers en ressources intermédiaires ( <i>desservis par le CSSS de Laval</i> )

<b>MANOIR ST-PATRICE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Service d'admission	Service d'admission
Services infirmiers	Services infirmiers
Service alimentaire et diète	Service alimentaire et diète
Ergothérapie	Services de réadaptation
	Activités dirigées

<b>SANTÉ COURVILLE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
Service d'admission	Service d'admission
Physiothérapeute ( <i>avec traduction</i> )	Physiothérapeute ( <i>avec traduction</i> )
Ergothérapeute ( <i>avec traduction</i> )	

Loisirs	Loisirs
---------	---------

<b>CHSLD ST-JUDE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
	Services d'accueil et d'admission

<b>CHSLD CHAMPLAIN ST-FRANÇOIS (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
	Service d'accueil
Les autres services sont accessibles sur une base « <i>bona fide</i> »	

<b>CHSLD VIGI L'ORCHIDÉE BLANCHE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014</b>
	Service d'accueil*
	Soins infirmiers*
	Service de réadaptation*
	Soins médicaux*
* Ces services sont offerts sur une base « <i>bona fide</i> ». La clientèle actuelle n'est pas d'expression anglaise. L'établissement n'a pas évalué la capacité des employés de pouvoir communiquer en anglais. Certains employés peuvent s'exprimer en anglais et pourraient porter assistance à d'autres. Les médecins et certains professionnels en réadaptation peuvent aussi communiquer en anglais.	

<b>RÉSIDENCE RIVIERA (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)</b>	
<b>2007-2010</b>	<b>2011-2014*</b>
	Service d'accueil aux résidents et leur famille
* Commentaires : Ces services pourront être accessibles d'ici 2014. Du soutien pour la formation en langue anglaise et la traduction de documents tels que guide du résident, formulaires..., sera nécessaire.	

## Établissements hors-région rendant des services aux Lavallois

Une certaine proportion de la population d'expression anglaise consomme historiquement à Montréal. Voici une liste des services offerts à la population d'expression anglaise lavalloise par certains établissements situés hors-région.

### Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés

<i>Établissements</i>	<i>Services</i>
Centre hospitalier de Ste-Mary	♣ Services hospitaliers courte durée
Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis	♣ Services hospitaliers courte durée

### Centres hospitaliers de soins psychiatriques

<i>Établissements</i>	<i>Services</i>
Hôpital Douglas	♣ Services santé mentale
Institut Pinel	♣ Psychiatrie-justice
Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis	♣ Services santé mentale

### Centres jeunesse

<i>Établissement</i>	<i>Services</i>
Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw	Services internes pour jeunes en difficulté

### Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle

<i>Établissements</i>	<i>Services</i>
Centre Miriam	Services externes
Centre de réadaptation de l'ouest de Montréal	Services internes

**Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience auditive et visuelle**

<i>Établissement</i>	<i>Services</i>
Centre MAB Mackay	Services courants

**Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes**

<i>Établissement</i>	<i>Services</i>
Pavillon Foster	Services courants

**Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM)**

<i>Établissement</i>	<i>Services</i>
CCSMM	Services d'interprétation en langue des signes américains (ASL) ( <i>Entente</i> )



## CHAPITRE 4 : UN BILAN POSITIF DU PLAN D'ACTION 2007-2010

Ce plan d'action a permis :

- Des arrimages entre les différents partenaires;
- un meilleur accès et recours à l'information sur les services accessibles en langue anglaise;
- l'amélioration continue de la qualité des services;
- l'identification des priorités régionales 2011-2014 pour améliorer l'accès aux personnes d'expression anglaise

<b>L'ACCESSIBILITÉ</b>	
<b>L'information pour la population</b>	
Offrir l'information en langue anglaise sur l'ensemble des services offerts par les établissements et organismes communautaires de la région.	Le Guide santé décrivant les ressources et les services offerts à Laval a été produit et traduit en langue anglaise. Il sera distribué par envoi postal au cours de l'année 2011.
	Une grande partie du site web de l'Agence est maintenant disponible en langue anglaise. L'Agence continue à le développer et à le rendre plus convivial. Le site web du CSSS de Laval est en voie de traduction.
	Les établissements publics et privés conventionnés reçoivent les publications du MSSS qui sont traduites en anglais lorsqu'elles sont disponibles.
	L'Agence produira un document décrivant les services offerts dans la région de Laval et hors-région pour la population d'expression anglaise. Il sera placé sur le site web et diffusé aux établissements et organismes communautaires. Il précisera les établissements à Laval et hors-région qui sont désignés et indiqués pour offrir des services en langue anglaise.
	Tous les établissements du réseau de santé lavallois ont pris des actions permettant de s'assurer de rejoindre les personnes d'expression anglaise de la région : la traduction en tout ou en partie de leur site web, la documentation en anglais est accessible dans leurs présentoirs ou sur demande.

	<p>Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP) a assuré la diffusion en anglais de l'information sur les mécanismes de recours pour porter plainte avec la collaboration des établissements. Un lien internet du site CAAP Laval a été inséré sur le site web de l'Agence, du CRDI Normand-Laramée et HJR. L'Agence a également placé sur son site web, en français et en anglais, la procédure d'examen des plaintes. Tous les employés du CAAP-Laval ont une connaissance fonctionnelle de la langue anglaise et sont capables de communiquer verbalement avec les usagers d'expression anglaise. Toutes les conseillères ont reçu la formation par l'entremise du Programme de formation McGill.</p> <p>Le site du CAAP-Laval est en français et en anglais à 100 % et diffuse l'information complète sur les services et le régime d'examen des plaintes (<i>Processus et recours</i>). Tous les dépliants produits par le CAAP-Laval sont traduits en anglais. Certains points sont à améliorer : la formation écrite de la plainte en anglais et les activités de maintien des connaissances.</p> <p>L'Agence a demandé aux établissements d'insérer un lien, sur leur site web, avec le Programme d'accès de l'Agence de Laval. Cette action permet de rendre l'information facilement accessible. Les établissements qui n'ont pas encore inséré ce lien ont été sensibilisés à ce geste lors du bilan et tous devraient l'avoir fait en 2011. De plus, cette action devra être mise à jour avec l'arrivée du nouveau Programme d'accès.</p>
<p><b>L'accessibilité aux services</b></p>	
<p>Mettre à jour les outils informatiques clientèle pour inclure l'information sur la langue d'usage des personnes desservies.</p>	<p>Cette action est liée aux activités du ministère de la Santé et des Services sociaux et elle ne sera pas réalisée.</p> <p>Les systèmes ou outils informatiques des établissements et de l'Agence provenant du MSSS ne permettent pas, ou très peu, l'identification des clientèles d'expression anglaise. La Régie d'assurance maladie du Québec est en mesure de rejoindre la clientèle d'expression anglaise en leur faisant parvenir la correspondance en langue anglaise. Le système I-CLSC donne l'information sur la langue de l'utilisateur. La possibilité d'extraire cette donnée</p>

	<p>aurait permis de connaître l'utilisation des services de soutien à domicile par les personnes d'expression anglaise.</p> <p>Le Secrétariat à l'accès aux services de santé et services sociaux en langue anglaise et aux communautés culturelles du MSSS a été sensibilisé par l'ensemble des répondants des agences sur la difficulté actuelle d'identifier les clientèles d'expression anglaise qui ont recours à nos services.</p> <p>Le MSSS a été sensibilisé particulièrement au besoin des intervenants et des gestionnaires d'obtenir des outils informatiques permettant de soutirer cette information afin de mieux desservir la clientèle d'expression anglaise. L'Agence est toujours en attente du MSSS pour la mise à jour des systèmes d'information clientèle utilisés et qui permettrait d'inclure l'information sur la langue d'usage<sup>7</sup>.</p>
<p>Informers les établissements et les intervenants sur la responsabilité légale d'offrir les services en langue anglaise lorsque demandés par la clientèle.</p>	<p>Tous les intervenants inscrits à la formation langue anglaise du Collège Champlain ont été rencontrés et sensibilisés à cet effet.</p> <p>L'Agence va également poursuivre des sessions d'information pour les répondants du dossier langue anglaise dans les établissements.</p>
<p>S'assurer, selon la capacité technologique de chacun des établissements, de l'accessibilité en langue anglaise des messages téléphoniques préenregistrés dans les établissements.</p>	<p>L'Agence a procédé à l'évaluation de la capacité technologique de nos établissements afin d'améliorer l'accessibilité en langue anglaise. Les messages téléphoniques préenregistrés dans les établissements sont maintenant accessibles en anglais, et conformes à l'Office québécois de la langue française. Ainsi, tous les établissements indiqués de la région et celui désigné sont conformes, et ce, avec l'appui de l'aide – mémoire de OQLF.</p>

<sup>7</sup> Langue parlée à la maison par l'utilisateur / langue souhaitée par l'utilisateur pour la prestation des services.

<p>Renforcer la capacité d'Info-Santé de fournir des services aux personnes d'expression anglaise dans leur langue</p>	<p>Toutes les infirmières du service régional Info-Santé de Laval ont la compétence linguistique "anglaise" qui est l'une des exigences pour œuvrer à ce poste. Elles s'expriment dans les deux langues officielles.</p> <p>De plus, si lors d'un appel, toutes les lignes Info-Santé sont occupées au moment où un appelant d'expression anglaise tentait de nous rejoindre, lorsque l'appelant fait le choix de recevoir le service en anglais en appuyant sur la touche "9", son appel sera acheminé (<i>à l'aide de la centralisation</i>) vers une infirmière, d'un autre service régional, qui a la compétence linguistique "anglaise".</p> <p>Un financement a permis la traduction en langue anglaise des protocoles de réponse Info-Santé par le personnel infirmier, ainsi que pour la formation des infirmières de langue anglaise.</p>
<p>Nommer dans chacun des établissements un répondant responsable du dossier de l'accès aux services en langue anglaise.</p>	<p>Tous les établissements ont désigné un répondant.</p>
<p>Assurer une connaissance continue des besoins de la population d'expression anglaise en matière d'accessibilité aux services</p>	<p>La Direction de santé publique (DSP) a dressé un portrait de la santé et du bien-être de la population d'expression anglaise de Laval. La DSP a présenté ce portrait au Comité régional. Tous les porteurs du dossier langue anglaise dans les établissements l'ont reçu. Le portrait a été distribué à tous les responsables des programmes-services de l'Agence (<i>santé mentale, déficience intellectuelle, déficience physique, personnes âgées, organismes communautaires, jeunes en difficulté</i>) afin de s'assurer qu'ils tiennent compte du portrait de la population d'expression anglaise dans leur programme-services. La responsable à la qualité des services et les directions de l'Agence en ont également été informées. De plus, ce portrait est déposé sur le site web de l'Agence.</p>
<p><b>La documentation pour la population</b></p>	
<p>Offrir en langue anglaise tous les documents destinés à la clientèle par les établissements : code d'éthique, protocoles de soins, etc.</p>	<p>Tous les établissements ont traduit en langue anglaise leur code d'éthique et leur procédure d'examen des plaintes. Plusieurs autres documents ont été traduits dans les établissements, cela demeure très variable, et ce, selon la mission de l'établissement.</p>

	<p>Les établissements ont des besoins de traduction de façon continue. Ils tentent de les réaliser dans les meilleurs délais possibles. Les budgets dédiés à la traduction sont très limités.</p>
	<p>Le MSSS a été sensibilisé à l'importance de disposer de budget récurrent et suffisant pour la traduction des documents afin d'améliorer l'accessibilité aux services.</p>
<p><b>La formation</b></p>	
<p>Coordonner et offrir un programme régional de formation en langue anglaise pour les intervenants du réseau.</p>	<p>Le Collège Champlain a conçu les outils qui sont utilisés pour l'évaluation des étudiants, pour le programme de formation McGill. Ces outils sont nécessaires pour faire l'évaluation des compétences linguistiques.</p> <p>L'Agence a identifié au sein des établissements et des organismes communautaires le personnel qui intervient auprès de la clientèle d'expression anglaise. Ce personnel a été évalué selon les niveaux de compétences linguistiques appropriés pour le poste qu'il occupe et selon les services indiqués au Programme d'accès. Cette formation est un franc succès.</p> <p>Une formation adaptée aux besoins des intervenants du réseau mettant l'accent sur la conversation en langue anglaise était offerte en 2007-2008. Ces cours s'adressent au personnel d'accueil, qui a besoin d'utiliser un vocabulaire de conversation générale, ainsi qu'au personnel du secteur de la santé et du secteur des services sociaux qui ont besoin de développer un vocabulaire plus spécifique à leur travail.</p> <p>En 2007-2008, il y a eu plus de 88 intervenants formés.          Pour 2008-2009, 70 intervenants ont été formés.          Pour 2009-2010, 93 intervenants ont terminé leur cours.</p> <p>Une activité de maintien des acquis, de type immersion en milieu d'expression anglaise, a été élaborée par le Collège Champlain et était offerte en 2008-2009 aux personnes ayant terminé avec succès leur niveau 4 ou 5. Cette activité a été un franc succès et est de retour cette année (2010-2011).</p> <p>Les établissements sont impliqués dans la formation par la libération du personnel pour les cours d'anglais en assumant la moitié des coûts encourus.</p>

<b>La participation de la population</b>	
<p>Assurer une représentation et une participation de la population d'expression anglaise aux différentes structures administratives et opérationnelles de l'Agence et des établissements de la région.</p>	<p>Les conseils d'administration de l'Agence et de HJR ont un représentant de la communauté d'expression anglaise de Laval.</p>
	<p>Les personnes d'expression anglaise sont invitées à participer aux diverses activités et instances du réseau. Le Forum de la population a été renouvelé par le conseil d'administration de l'Agence et un siège est prévu pour un représentant de la communauté d'expression anglaise de Laval.</p>
	<p>L'Agence convie, lors des consultations de la population, l'ensemble des partenaires, dont les membres du Comité régional et les organismes communautaires desservant la clientèle d'expression anglaise de Laval. La permanence de l'Agence s'assurera que les besoins des personnes d'expression anglaise soient connus.</p>
<b>Information sur les services pour les intervenants</b>	
<p>Prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les professionnels aient à leur disposition les informations nécessaires concernant l'accessibilité aux services pour les personnes d'expression anglaise de la région de Laval (ex. <i>CHSLD indiqués au Programme d'accès aux services en langue anglaise</i>) et de Montréal.</p>	<p>L'Agence produira, à l'aide des programmes d'accès des autres régions, pour les établissements et organismes communautaires, un document précisant la liste des établissements à Laval et hors-région qui sont désignés ou indiqués pour offrir des services en langue anglaise. Ce document est à produire et l'information à diffuser.</p> <p>L'Agence rendra disponible cette liste des établissements désignés ou indiqués aux intervenants afin qu'ils puissent informer la clientèle d'expression anglaise.</p> <p>Le MSSS doit proposer les modalités d'ententes aux agences. Certains corridors de services demeurent et sont toujours utilisés.</p>

<b>LA CONTINUITÉ</b> <b>(Les programmes-services)</b>	
<p>Offrir à la population d'expression anglaise de Laval une gamme complète et continue de services.</p>	<p>L'Agence a transmis au CSSS de Laval l'aide-mémoire à l'élaboration du projet clinique produit par le MSSS. Le 14 janvier 2011, le CSSS de Laval a présenté son projet clinique.</p> <p>L'adaptation des services à la clientèle d'expression anglaise, pour mieux la desservir, est la 5<sup>e</sup> cible transversale du projet clinique du CSSS de Laval. De plus, une nouvelle installation est prévue dans l'ouest de l'île de Laval au CSSS de Laval : ce secteur ayant une grande proportion de la population d'expression anglaise, le Comité régional a interpellé la direction de l'établissement afin de s'assurer de la desserte pour la clientèle d'expression anglaise.</p> <p>Lors de la présentation du projet clinique, certaines priorités tiennent compte des particularités linguistiques et certaines préoccupations touchent particulièrement la clientèle d'expression anglaise.</p>
<p><b>Santé physique</b></p>	<p>Tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3.</p>
<p><b>Dépendances</b></p>	<p>La priorité 4 du projet clinique dépendances est formulée comme suit :</p> <p>« En partenariat avec les autres régions, développer un hébergement court terme pour la clientèle d'expression anglaise, tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3 ».</p>
<p><b>Jeunes en difficulté</b></p>	<p>Tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3, tant pour le CSSS de Laval que pour le Centre jeunesse.</p>
<p><b>Déficiences physiques</b></p>	<p>Tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3, tant pour le CSSS de Laval que pour l'HJR.</p>

<b>Déficiences intellectuelles et troubles envahissants du développement</b>	Tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3, tant pour le CRDI Normand-Laramée que pour le CSSS de Laval.
<b>Personnes âgées en perte d'autonomie liées au vieillissement</b>	Tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3.
<b>Santé mentale</b>	<p>Pour la clientèle pédiatrique, la desserte doit être assurée et confirmée par entente écrite. Pour la clientèle adulte, des travaux sont activement en cours pour améliorer la desserte à Laval.</p> <p>Tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3.</p>
<b>Services généraux</b>	Tel que présenté dans la révision de l'offre de service accessible en langue anglaise au chapitre 3.
<b>Violence conjugale et agression sexuelle</b>	<p>Ce continuum de services a formulé certaines priorités de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des activités ayant pour objectif la prévention de la violence dans les relations amoureuses dans les écoles francophones et anglophones au primaire et au secondaire.</li> <li>• Accroître la sensibilisation et la prévention auprès des personnes vulnérables (<i>déficiences physiques, personnes âgées, DI-TED, anglophones, communautés culturelles, nouveaux arrivants, etc.</i>).</li> </ul>
<b>Organismes communautaires</b>	<p>Dans le cadre de l'Entente Canada-Québec, 2007-2008, deux projets présentés par l'Agence ont été acceptés.</p> <p>Le projet 1 : Clear Head, Clean Soul du groupe AGAPE</p> <p>Le projet 2 : Diffusion de l'information sur les services disponibles en langue anglaise dans la région par le Programme d'accès et le site web de l'Agence.</p>

LA QUALITÉ	
Assurer à la population d'expression anglaise de Laval une qualité de services optimale.	Le processus d'agrément est complété par les établissements tous les trois ans. Lors de ce processus, les établissements s'assurent que le questionnaire à compléter par l'utilisateur est en anglais lorsque l'utilisateur est d'expression anglaise.

### PROJETS REALISES DANS LE CADRE D'UN FINANCEMENT

Des projets ont permis également d'assurer la prise en compte des personnes d'expression anglaise sur le territoire de Laval dans le cadre de l'adaptation des services de santé et des services sociaux pour les personnes d'expression anglaise et dans le cadre de l'entente Canada-Québec. Voici une description de ces projets.

#### Projet « Clear Head, Clear Soul ». - AGAPE

Objectifs du projet

- Faciliter l'accès aux services appropriés pour les toxicomanes anglophones de Laval.
- Liaisons avec les centres de désintoxication, accompagnement des toxicomanes vers les ressources de Laval et de Montréal.
- Informer la population d'expression anglaise de la région de Laval des services offerts par Agape inc.

Activités principales

- Offrir des services d'écoute, d'accompagnement et de rencontres aux toxicomanes d'expression anglaise de Laval.
- Les services sont offerts sur place dans l'organisme.
- Les liens sont établis avec les divers centres de Laval et de Montréal (*exemples : Pavillon Albert Prévost Pavillon Foster et l'Hôpital général juif*) et les toxicomanes sont accompagnés aux services sur demande.

#### Autre projet : Projet d'adaptation des services

Objectif général :

Faciliter l'accès en langue anglaise dans le territoire de Laval pour les personnes d'expression anglaise qui ont recours à des services de santé en langue anglaise dans certains établissements montréalais.

Trois volets spécifiques au projet selon les besoins exprimés par des partenaires :

- Développer des mécanismes de liaison entre le CSSS de Laval et l'Hôpital général juif de Montréal (HGJ) en santé mentale adulte et jeunesse afin de soutenir les soins pouvant être donnés près du domicile en harmonisation avec les soins internes ou spécialisés dispensés à l'HGJ;

- accompagner la Commission scolaire de Laval afin de développer l'expertise nécessaire pour offrir des programmes de formation et d'intégration professionnelle aux jeunes adultes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou de troubles envahissants du développement (TED) et qui doivent actuellement se déplacer à Montréal pour recevoir un tel service;
- assurer une meilleure coordination de la trajectoire de service des jeunes d'expression anglaise recevant des services en Centre jeunesse de Laval qui sont orientés à Montréal (*famille Batshaw*) lors d'un besoin d'hébergement. Assurer un accès en continu à des services d'intégration et d'insertion sociale sur le territoire de Laval pour les usagers placés en hébergement à la famille Batshaw et aussi pour les jeunes à risque de protection ou de placement ainsi que leur famille.

### **Pour la clientèle en santé mentale**

Les Lavallois d'expression anglaise requérant des services de deuxième ligne en santé mentale consultent à l'Hôpital général juif de Montréal. Bien que des services de première ligne en CSSS et dans les organismes communautaires soient accessibles à la population, les Lavallois d'expression anglaise les utilisent très peu.

Ce projet vise à améliorer la liaison entre les différents dispensateurs de services pour les personnes présentant des problèmes de santé mentale ne nécessitant pas ou plus les services de deuxième ligne afin que celles-ci puissent recevoir leurs services dans leur communauté.

Dans le cadre de ce projet, l'organisme communautaire AGAPE, qui soutient des Lavallois d'expression anglaise aux prises avec des problèmes de santé mentale, est désigné pour encadrer un professionnel chargé de formaliser les mécanismes de liaison entre les différents dispensateurs de services à Laval, d'accompagner, au besoin, les personnes d'expression anglaise dans leur demande de service et de clarifier aux bénéficiaires des personnes d'expression anglaise les situations complexes entre les dispensateurs afin de favoriser l'amélioration des services offerts.

### **Pour la clientèle présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement**

Le projet consiste à mettre sur pied une organisation de services s'inscrivant dans la continuité des actions entreprises par le milieu scolaire à la clientèle d'expression anglaise qui nécessite un soutien d'encadrement minimal.

La période de scolarisation terminée, les adultes d'expression anglaise qui nécessitent un suivi plus intensif en raison de difficultés comportementales ou autres ne bénéficient d'aucune ressource qui peut assurer une continuité dans leur désir de demeurer actifs dans leur communauté. La réalisation de ce projet permet de rendre disponibles à Laval des services d'intégration à des adultes DI-TED qui nécessitent un soutien spécialisé. Un milieu d'intégration doit être formé afin de recevoir ces personnes et que ces dernières puissent bénéficier d'un suivi proximal de la part des intervenants du CRDI Normand-Laramée. Des aménagements en mode de fonctionnement, en matériel de réadaptation et d'apprentissage rendent nécessaire le développement d'une expertise qui dépasse les défis habituellement reconnus à l'intégration de ces personnes.

## **Pour la clientèle jeunesse en difficulté d'intégration**

Le projet vise à s'assurer que les services offerts, tout au long de ce continuum, soient adaptés aux spécificités de la clientèle d'expression anglaise qui, en plus de présenter des spécificités linguistiques et culturelles, est confrontée, en réponse au besoin d'hébergement en milieu de réadaptation, à devoir se déplacer hors-région.

Trois stratégies d'adaptation des services reliés à ce continuum ont été ciblées :

- L'adaptation linguistique et culturelle de certains programmes offerts à la clientèle d'expression française;
- l'amélioration des liens avec notre partenaire privilégié que sont les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw;
- le développement d'un réseau communautaire et intersectoriel spécifique.

Les objectifs généraux:

- Desservir les jeunes et leur famille d'expression anglaise bénéficiant de services en protection de la jeunesse, les jeunes à risque de besoin de protection et de besoin de placement ainsi que les jeunes hébergés en milieu de réadaptation;
- développer des partenariats qui permettront aux jeunes d'avoir accès aux activités d'intégration et de réinsertion sociales en langue anglaise;
- lorsqu'un jeune nécessite un placement dans les installations de réadaptation des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, développer une meilleure coordination avec ceux-ci et assurer au jeune, pendant la durée de ce placement, un accès en continu aux services d'intégration et d'insertion sociales sur le territoire de Laval.

La clientèle d'expression anglaise est dirigée soit vers l'ouest de Montréal ou à Prévost pour recevoir les services des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw par entente avec le Centre jeunesse de Laval. Le projet permet d'améliorer les arrimages entre les établissements et l'augmentation significative de la clientèle anglophone, multiplie les liens et la diversité des situations cliniques et accentue les besoins d'améliorer ce partenariat pour une meilleure accessibilité et continuité.

Un programme d'intégration sociale pour la clientèle anglophone qui réunit :

- Un volet de préservation de la famille : soutien pour éviter le placement et/ou la rupture;
- un volet de réinsertion lors d'un séjour en hébergement : acquisition de compétences pour le retour et le maintien dans la communauté;
- un volet développement de l'autonomie : intégration sociale lors d'un retour dans la communauté en l'absence du réseau familial.

Les principaux partenaires sont :

- Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw
- Le Centre de santé et de services sociaux de Laval
- La Commission scolaire anglophone de Laval
- Le Carrefour Jeunesse Emploi de Laval
- L'organisme communautaire AGAPE inc.
- Le Centre communautaire Val-Martin.

## **CHAPITRE 5 : PRIORITÉS RÉGIONALES 2011-2014**

À la suite du bilan du Plan d'action 2007-2010, des priorités régionales se dégagent pour l'amélioration de l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de Laval pour les trois prochaines années. Ces priorités permettront, avec l'appui et le soutien des établissements, d'élaborer un nouveau plan d'action 2011-2014.

### **Les activités d'informations et de communications**

Ces activités demeurent prioritaires à l'accessibilité aux services en langue anglaise. Dans un premier temps, l'Agence proposera une diffusion d'information afin d'assurer une bonne connaissance du Programme d'accès sur tout le territoire lavallois. Plusieurs moyens seront identifiés.

### **La formation linguistique**

Étant donné l'impact positif de la formation linguistique sur les intervenants du réseau et sur l'accessibilité aux services en langue anglaise, celle-ci demeure une priorité régionale. Les intervenants doivent fournir des services en langue anglaise, aussi l'Agence s'engage à participer à toutes les discussions afin d'assurer la prolongation des programmes de formation linguistique existants, et ce, pour les trois prochaines années.

### **La traduction des documents**

En dépit du haut niveau d'expression orale des membres de la communauté d'expression anglaise de Laval, leur capacité de lecture en français est moins élevée. Pour pallier à cette difficulté, les établissements seront encouragés à faire un inventaire des documents qu'ils jugent pertinents d'être traduits en langue anglaise. L'Agence collaborera avec les établissements pour développer cet inventaire et chercher la manière la plus efficace d'assurer la disponibilité de la version anglaise de ces documents. Enfin, elle s'engage à collaborer avec d'autres agences et le Ministère dans un processus visant à assurer la disponibilité d'un grand nombre de documents en anglais et de diffuser ceux déjà disponibles.

### **Le suivi du programme d'accès**

Afin d'assurer le suivi et le respect du Programme d'accès, des indicateurs seront proposés dans les ententes de gestion.

### **L'implication du Comité régional**

L'Agence s'assurera que le Comité régional joue pleinement son rôle relatif à l'accessibilité aux services en langue anglaise dans la région et veillera à ce qu'il soit consulté. Il peut s'agir du développement de certains services, ainsi que d'autres aspects pouvant avoir un impact sur la prestation des services en langue anglaise.



## **ANNEXES**



## ANNEXE 1 DÉMARCHE DE LA RÉVISION

Activités	Échéancier	Respon- sable	Partenaires
1. Rencontre des répondants du dossier langue anglaise pour l'élaboration du bilan du Plan d'action 2007-2010	Octobre et novembre 2010	Agence	Répondant de chaque établissement
2. Mise en place d'un comité de suivi de révision des travaux pour le Programme d'accès 2011-2014 à la réunion du Comité régional	Le 7 décembre 2010	Agence	
3. Identification du répondant du dossier dans chaque établissement pour entreprendre la révision du programme	Déjà nommé lors du bilan	Agence	
4. Révision par chaque répondant de dossier ( <i>faire l'inventaire de l'offre de service actuelle; les besoins identifiés; le maintien des acquis; les modalités d'accès; les ressources disponibles...</i> )	Du 17 décembre au 28 février 2011	Agence	Répondants
5. Rencontre avec d'autres partenaires communautaires	Du 17 décembre au 28 février 2011	Agence	Organismes communautaires
6. Rédaction d'un programme préliminaire	Le 4 mars 2011	Agence	
7. Période de validation du programme préliminaire par les établissements, instances concernées, organismes/partenaires.	Du 4 au 11 mars 2011	Agence	
8. Présentation du Programme d'accès au comité de direction de l'Agence	Le 15 mars 2011	Agence	
9. Réunion du comité régional d'accès ( <i>avis sur le Programme d'accès</i> ).	22 mars 2011	Agence	Comité régional
10. Adoption de résolutions sur le programme par le conseil d'administration de chaque établissement	Avril /mai /juin 2011	Agence	Conseil d'administration de chaque établissement
11. Adoption au conseil d'administration de l'Agence	28 mars 2011	Agence/CA	
12. Envoi du programme régional révisé au MSSS	31 mars 2011	Agence	Président-directeur général



## **ANNEXE 2 LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ RÉGIONAL**

Mme Elizabeth McLeod Présidente	Association amicale des jeunes parents « Agape » inc.
M. Jean Bélair Vice-Président	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Laval

Membres (ordre alphabétique)

Mme Nicole Beaudry	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
Mme Ann Carey	Représentante des CHSLD privés conventionnés
M. Claude Desjardins	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
Mme Carole Du Sault	Centre jeunesse de Laval
Mme Liette Dubord	CRDI Normand-Laramée
M. Walter Fogel	Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier
Mme Linda Gloutney	Hopital juif de réadaptation de Laval
Mme Christiane Hémond	Ville de Laval
Mme Sophie Ouellet	Centre de santé et de services sociaux de Laval
Mme Lise Pinsonneault	Direction régionale d'Emploi Québec-Laval
Mme Hélène Thivierge	Agence de la santé et des services sociaux de Laval



## ANNEXE 3 Offre de service de l'Hôpital juif de réadaptation

Directorat	Service	Service disponibles en anglais	
<b>Direction des services professionnelles</b>	Réception	•	
	Admissions/Gestion des lits	•	
	Archives médicales	•	
	Radiologie	•	
	Laboratoire	•	
	Pharmacie	•	
	Bibliothèque	•	
<b>Médical</b>	Omnipraticiens	•	
	Consultants	•	
<b>Services et programmes de réadaptation</b>	Programme neurologie	•	
	Programme santé physique	•	
	Programme trauma	•	
	Programme PEDIP	•	
	Programme pédiatrie	•	
	Programme clinique externe	•	
	Conduite Automobile	•	
	ERIC	•	
	RTI	•	
	Services des aides techniques	•	
	Préposés	•	
	Réception	•	
	<b>Soins Infirmiers</b>	2 <sup>e</sup> étage	•
3 <sup>e</sup> étage		•	
4 <sup>e</sup> étage		•	
Aumônier		•	
Diététique		•	
Cafeteria		•	
Coiffeuse		•	
Bénévoles		•	
Activités récréatives		•	
Contrôle des Infections		•	
Soins infirmiers- cliniques externes		•	
<b>Services administratifs</b>		Comptes patients	•
		Sécurité	•
<b>Autres</b>	Commissaire aux plaintes	•	
	Café Mr Bean	•	
	Fondation	•	

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

**Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Laval**

**Québec** 

800, boul. Chomedey, Tour A  
Laval (Québec) H7V 3Y4  
Téléphone : (450) 978-2000  
Télécopieur : (450) 978-2100  
Courriel : [regie-laval@ssss.gouv.qc.ca](mailto:regie-laval@ssss.gouv.qc.ca)  
Site Web : [www.sssslaval.gouv.qc.ca](http://www.sssslaval.gouv.qc.ca)

+

+

+