



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

ANNEXE

**Résolution du Comité provincial
pour la prestation des services de santé
et des services sociaux en langue anglaise**

Le présent rapport ne lie pas le ministère de la Santé et des Services sociaux et ne constitue pas ses orientations. Il représente l'opinion des membres du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux en langue anglaise. Son contenu n'engage que ses auteurs.

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse :
www.msss.gouv.qc.ca section **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion du présent document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction partielle ou complète du document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire du Québec et à condition d'en mentionner la source.

Résolution sur le *Guide pour l'élaboration de programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise**

Préambule :

- Le Comité provincial a pour mandat de conseiller le gouvernement du Québec sur la prestation des services de santé et des services sociaux en langue anglaise.
- Fidèles à ce mandat, nous devons examiner le *Guide pour l'élaboration de programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise* (ci-après le « Guide ») adopté en avril 2018.
- Cet exercice donnait suite à des demandes d'information concernant l'efficacité des programmes d'accès régionaux préparés et adoptés précédemment d'après le Cadre de référence que le Guide a remplacé.
- Nous avons résumé nos commentaires sur le Guide dans les trois résolutions ci-dessous et nous avons l'intention de fournir des conseils supplémentaires concernant d'autres éléments, notamment l'élaboration d'un chapitre sur l'évaluation.
- Ce préambule fait partie intégrante des trois résolutions ci-dessous, adoptées à la réunion du 31 janvier 2019.

RÉSOLUTION 1, proposée par Mme Hobbs Robert, appuyée par Mme Murphy et adoptée à l'unanimité.

Appui des trois principes fondamentaux du Guide et des cinq orientations ministérielles

Attendu que le Cadre de référence qui dirigeait la préparation des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise a été adopté il y a plus de douze ans, en mars 2006;

Attendu que le Guide pour l'élaboration de programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise (ci-après le « Guide ») a remplacé le Cadre de référence (2006) en avril 2018;

Attendu que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a établi à la page 22 de la version anglaise du *Cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise*, publié en mars 2006, que « les paramètres d'évaluation seront déterminés par le Ministère, qui définira, entre autres, le type de suivi et d'évaluation à faire (par exemple, le suivi de la mise en œuvre des programmes d'accès et l'évaluation des résultats), les objectifs prioritaires et les méthodes. Des indicateurs de performance seront établis à partir des outils de mesure disponibles et d'autres travaux entrepris en la matière (par exemple, l'Aide-mémoire du Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles). Certains des indicateurs retenus pour évaluer les programmes d'accès pourraient être ajoutés dans les ententes de gestion à l'avenir » [traduction libre].

Attendu que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) n'a jamais procédé à une évaluation globale des programmes d'accès régionaux pour les périodes 2006 à 2010 et 2011 à 2014 ni après la mise à jour des programmes d'accès régionaux de 2016;

Attendu que le Guide ne parle pas de l'érosion du panier de services en santé et en service sociaux offert par les établissements du réseau public à la suite du transfert de services vers des ressources qui ne sont pas couvertes par les programmes d'accès régionaux;

Attendu que le Comité provincial en place en avril 2018 n'a pas adopté le Guide;

Attendu que le nouveau Comité provincial nommé en août 2018 a été convoqué à sa première réunion par le MSSS le 28 septembre 2018 et que le Guide lui a été formellement présenté à sa deuxième réunion, le 8 novembre 2018;

Attendu que le Comité provincial doit donner son avis sur les programmes d'accès régionaux aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise de la période 2019-2024 qui seront élaborés d'après le Guide;

Il est résolu que le Comité provincial prenne les positions suivantes :

Le Comité provincial est totalement en accord avec les trois principes fondamentaux ci-dessous de ce guide axé sur le client, qui devraient orienter la planification et la prestation des services en anglais :

- le lien entre une bonne communication et la réussite des interventions cliniques;
- les besoins, exprimés par la communauté de langue anglaise, en ce qui concerne l'accès aux services de santé et aux services sociaux dans leur langue;
- l'évaluation des résultats dans un contexte d'amélioration continue.

De plus, le Comité provincial appuie pleinement les orientations ministérielles privilégiées énoncées à la section 3.4 du Guide :

- la responsabilité populationnelle;
- la hiérarchisation des services;
- le cheminement facilité de la personne dans le réseau;
- l'intervention clinique réussie;
- la participation des personnes d'expression anglaise.

RÉSOLUTION 2, est proposée par M. Morris, appuyée par Mme Brown et adoptée à l'unanimité.

Appel à l'élaboration de protocoles pour l'accès à des services de traitement des plaintes en anglais

Attendu que le Guide ne précise pas les services de traitement des plaintes présents dans les établissements, que ce soit le soutien de comités des usagers ou le personnel responsable du traitement des plaintes;

Il est résolu que, dans le cadre de la préparation des programmes d'accès régionaux pour 2019-2024, le Comité provincial interpelle le MSSS pour qu'il encourage chaque établissement à élaborer des protocoles assurant l'accès à des services de traitement des plaintes en anglais comparables à ceux offerts en français.

RÉSOLUTION 3, est proposée par M. Morris, appuyée par Mme Hobbs Robert et adoptée à l'unanimité.

Appelle à l'élaboration de protocoles pour l'accès à de l'information en anglais assurant la réussite des interventions cliniques.

Attendu que la réussite des interventions cliniques, telle qu'elle est décrite à la page 18, section Orientations privilégiées, de la version anglaise du *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*, publiée en mars 2006, repose sur ce qui suit : « l'information contenue dans le programme d'accès est connue et facile à utiliser pour l'intervenant qui doit répondre à l'utilisateur et le guider. L'intervenant doit pouvoir informer ce dernier de l'endroit où les services en langue anglaise pourraient lui être rendus et de la façon dont ils pourraient l'être. À cette fin, les modes d'accès aux services doivent être publics, et facilement accessibles aux intervenants et à toute personne désireuse de les consulter ».

Attendu que le Guide n'aborde pas la différence entre l'information que reçoit la population d'expression française et celle que reçoit la population d'expression anglaise sur :

- les services de santé et les services sociaux ou
- les soins centrés sur la personne;

Attendu que cette information comprend, entre autres, des instructions écrites avant et après une hospitalisation, des instructions sur les médicaments, le consentement éclairé, la signalisation et des indications sur la disponibilité des services;

Attendu que le gouvernement du Québec a adopté le Plan d'action interministériel 2017-2021, dont l'un des objectifs consiste à « améliorer la capacité des personnes à prendre soin de leur santé et de celle de leurs proches », notamment par des « communications sur la santé vulgarisées et adaptées à la population »;

Attendu que le Plan d'action interministériel confirme que « près de deux tiers des personnes de 16 ans et plus (66 %) et la quasi-totalité des personnes de 66 ans et plus (95 %) atteignent un niveau faible ou très faible pour pouvoir bien gérer leur santé »;

Il est résolu que, dans le cadre de la préparation des programmes d'accès régionaux pour 2019-2024, le Comité provincial demande au MSSS de s'assurer que chaque établissement élabore ou reçoive de l'aide pour élaborer des protocoles assurant l'accès à des informations en anglais comparable à celles offertes en français.

Le Secrétariat compte informer les établissements de l'importance d'inclure les services du commissaire aux plaintes dans les programmes d'accès.

*** Extrait du compte rendu approuvé du 31 janvier 2019**

