

# **PLAN STRATÉGIQUE DU QUÉBEC**

## **Services en langue anglaise**

- B1. PLAN STRATÉGIQUE 2005-2010 POUR MAINTENIR, AMÉLIORER ET RESTAURER LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES QUÉBÉCOISES ET DES QUÉBÉCOIS D'EXPRESSION ANGLAISE
  
- B2. PLAN STRATÉGIQUE DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE POUR MAINTENIR, AMÉLIORER ET INSTAURER LES SERVICES OFFERTS AUX QUÉBÉCOISES ET AUX QUÉBÉCOIS D'EXPRESSION ANGLAISE POUR LES ANNÉES 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009

## **B1. PLAN STRATÉGIQUE 2005-2010 POUR MAINTENIR, AMÉLIORER ET RESTAURER LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES QUÉBÉCOISES ET DES QUÉBÉCOIS D'EXPRESSION ANGLAISE**

### **Introduction**

Les priorités du ministère de la Santé et des Services sociaux sont établies dans son plan stratégique 2005-2010. Elles s'inscrivent dans le cadre gouvernemental de la gestion par résultats. Dans cette optique, la volonté gouvernementale de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois d'expression anglaise doit s'appuyer sur ces priorités. De plus, tout financement éventuel provenant du programme fédéral « Développement des communautés de langue officielle » et couvrant tout ou en partie de la période devra supporter ces mêmes priorités.

Il appartient au Québec de décider de la pertinence, de l'opportunité et des modalités de toute consultation reliée à la prestation de services de santé et de services sociaux en langue anglaise sur son territoire. Dans le cadre de l'élaboration du *Plan stratégique 2005-2010 pour maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois d'expression anglaise*, le Comité provincial pour la prestation des services de santé en langue anglaise a été mis à contribution.

### **État de situation**

Le droit des personnes d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise est reconnu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Afin d'assurer une prestation de services qui répond aux besoins et aux attentes de la population, les centres de santé et de services sociaux (CSSS) ont la responsabilité d'élaborer des projets cliniques et organisationnels avec la participation des autres partenaires des réseaux locaux. La planification et la mise en œuvre de nouveaux modes de prestation de services mieux adaptés aux réalités locales et tenant compte des particularités socioculturelles et linguistiques de la population du territoire sont les principaux défis que doit relever le réseau pour consolider une gamme de services de première ligne. Sur le plan régional, les agences de la santé et des services sociaux ont la responsabilité de soutenir les CSSS dans ce processus ainsi que dans l'élaboration des portraits populationnels de leurs territoires respectifs. Elles doivent, entre autres, tenir compte de la répartition de la population d'expression anglaise. L'élaboration de projets cliniques est un processus dynamique et continu. Lors de la révision des programmes d'accès et de l'élaboration des projets cliniques ces portraits seront mieux connus.

Le projet clinique et organisationnel, entrepris de manière à tenir compte des droits des personnes d'expression anglaise à recevoir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise, potentialisera les efforts lors de l'élaboration des programmes d'accès aux services en langue anglaise.

En vertu de l'article 348 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les agences de la santé et des services sociaux sont également tenues d'élaborer un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise. Ces programmes, révisés au moins à tous les trois ans, présentent une image statique de l'accessibilité aux services offerts en langue anglaise dans une région donnée, à un moment déterminé. Un cadre de référence produit par le Ministère définit la nature, les objectifs et les composantes du programme d'accès et détermine les orientations à privilégier. Il décrit les étapes d'élaboration, d'approbation, de suivi et de révision des programmes d'accès et indique les rôles et les responsabilités que les divers collaborateurs auront à assumer. La mise à jour des programmes d'accès devrait être annoncée prochainement et la révision devrait être amorcée incessamment par les agences de la santé et des services sociaux en collaboration avec les CSSS, les autres établissements de la région et les représentants des communautés d'expression anglaise.

Dans le domaine de la santé et des services sociaux l'accès à l'information en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise est essentiel à leur participation, que ce soit au niveau collectif pour la planification et la mise en œuvre des programmes et des projets cliniques; ou au niveau individuel, pour leur participation au plan de traitement pour une intervention clinique réussie.

**1.1 ENJEU :** L'adaptation de l'organisation des services afin d'assurer une meilleure accessibilité et une plus grande continuité des services, particulièrement pour les clientèles les plus vulnérables<sup>1</sup>

**Orientation :** Améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise dans les neuf programmes-services<sup>2</sup>

PRIORITÉ	OBJECTIFS	RÉSULTATS	INDICATEURS
Révision des programmes d'accès	Soutien à la révision et à l'élaboration des programmes d'accès en fonction de la nouvelle organisation des réseaux locaux; c.-à.-d. le plus près possible des personnes à desservir	Programmes d'accès révisés	Nombre de programmes d'accès révisés et traduits
	Favoriser la participation de la communauté d'expression anglaise dans la révision des programmes d'accès aux niveaux local, régional et provincial	Participation accrue des personnes issues des communautés d'expression anglaise aux différents paliers décisionnels du réseau québécois	Nombre de rencontres avec les représentants des communautés d'expression anglaise pour la révision des programmes d'accès aux niveaux des différents paliers décisionnels Nombre de documents accessibles en langue anglaise
	Évaluation d'implantation et évaluation d'impact des programmes d'accès	Suivi de l'implantation des programmes et étude des impacts des programmes d'accès	Niveau de satisfaction des personnes d'expression anglaise à l'égard de l'accès et de la prestation des services en langue anglaise
Soutien à l'action bénévole	Favoriser la participation des personnes issues des communautés d'expression anglaise à l'élaboration des projets cliniques à être définis par les instances locales (CSSS)	Partenariat établi entre les organismes communautaires desservant les communautés d'expression anglaise, les CSSS et les autres établissements des réseaux locaux	Nombre de rencontres avec les représentants des communautés d'expression anglaise, les CSSS et les autres établissements des réseaux locaux Nombre de documents accessibles en langue anglaise
	Favoriser l'émergence de moyens novateurs d'offrir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise	Projets novateurs de prestation de services résultant de la collaboration entre les organismes issus des communautés d'expression anglaise et les établissements publics	Nombres de projets réalisés Pérennité des projets réalisés

<sup>1</sup> Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Plan stratégique 2005-2010, page 19

<sup>2</sup> Pour mémoire : services généraux, santé publique, perte d'autonomie liée au vieillissement, déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement, jeunes en difficulté, dépendances, santé mentale et santé physique.

**1.2 ENJEU :** L'amélioration de la qualité des services ainsi que l'optimisation de l'utilisation des ressources qui soutiennent la prestation des services<sup>3</sup>

**Orientation :** Informer la population sur son état de santé et de bien-être et sur les moyens de le maintenir ou de l'améliorer

PRIORITÉ	OBJECTIFS	RÉSULTATS	INDICATEURS
Accessibilité aux informations sur les services offerts en langue anglaise	Favoriser la réalisation de campagnes d'information sur l'accessibilité et la prestation des services de santé et des services sociaux en langue anglaise pour la population d'expression anglaise en lien avec : les programmes d'accès les projets cliniques les orientations et des politiques ministérielles dans le cadre des neuf programmes-services	Sessions d'information et rencontres publiques tenues avec les personnes issues des communautés d'expression anglaise Documents d'information disponibles en langue anglaise portant sur l'accessibilité et la prestation des services aux personnes d'expression anglaise et sur les orientations et politiques ministérielles	Nombre de sessions d'information et de rencontres publiques tenues avec la population d'expression anglaise (nombre de personnes d'expression anglaise rejointes) Nombre de documents accessibles en anglais et distribués aux personnes d'expression anglaise
	Favoriser le partage de documents cliniques, disponibles en anglais, entre les établissements, organismes communautaires, etc.	Mise sur pied d'une banque de documents cliniques traduits en anglais Mise sur pied de mécanismes de partage de ces documents	Banque de documents implantée Nombre de documents échangés
	Favoriser l'accès, aux usagers d'expression anglaise, à des outils informationnels cliniques en langue anglaise (Web, systèmes d'information)	Outils informationnels cliniques disponibles en anglais pour les usagers d'expression anglaise	Nombre d'outils accessibles en anglais aux usagers d'expression anglaise

<sup>3</sup> Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Plan stratégique 2005-2010, page 19

## **B2. PLAN STRATÉGIQUE DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE POUR MAINTENIR, AMÉLIORER ET INSTAURER LES SERVICES OFFERTS AUX QUÉBÉCOISES ET AUX QUÉBÉCOIS D'EXPRESSION ANGLAISE POUR LES ANNÉES 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009**

### **Introduction**

Les priorités du ministère de la Justice pour les années 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009 sont illustrées dans le présent document. Elles s'inscrivent dans le cadre gouvernemental de la gestion par résultats. Dans cette optique, la volonté gouvernementale de maintenir, améliorer et instaurer les services offerts aux Québécoises et aux Québécois d'expression anglaise doit s'appuyer sur ces priorités. De plus, tout financement éventuel provenant du programme fédéral « Développement des communautés de langue officielle » et couvrant en tout ou en partie la période de référence devra supporter ces mêmes priorités.

Il appartient au Québec de décider de la pertinence, de l'opportunité et des modalités de toute consultation reliée à la prestation de services offerts en matière de justice en langue anglaise sur son territoire. Dans le cadre de l'élaboration des priorités du ministère de la Justice en cette matière, les Directions générales du ministère ont été mises à contribution.

### **État de situation**

Le ministre de la Justice du Québec est responsable, à titre d'Autorité centrale, de l'application au Québec de la *Convention de La Haye sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants* (ci-après la *Convention*). Cette convention internationale est mise en oeuvre au Québec par la *Loi sur les aspects civils de l'enlèvement international et interprovincial d'enfants*<sup>4</sup> (ci-après la *Loi*).

La *Convention* et la *Loi* ont pour objectif de localiser et de rapatrier les enfants illicitement déplacés ou retenus à l'étranger ou au Québec en instituant une coopération étroite entre les autorités judiciaires et administratives des États signataires. Deux objectifs précis sont visés par cette collaboration : (i) s'assurer qu'un enfant déplacé ou retenu illicitement dans un État désigné retourne le plus vite possible dans le milieu où il vivait antérieurement afin que la situation qui prévalait avant le déplacement ou le non-retour soit rétablie le plus rapidement possible et (ii) faire respecter dans un État signataire de la *Convention* les droits de visite déjà établis ou aider à organiser des droits de visite dans un autre État signataire.

L'Autorité centrale du Québec joue également un rôle d'information et de référence pour les parents et leurs avocats sur les moyens de prévention pour contrer les menaces d'enlèvements et les solutions possibles lorsque l'enlèvement a déjà eu lieu.

La nature de ces interventions implique de nombreux contacts avec des citoyens anglophones en plus de contacts avec les autorités centrales des autres pays signataires de la *Convention* qui communiquent uniquement en anglais.

---

<sup>4</sup> L.R.Q., c. A-23.01.

L'accessibilité à l'information juridique représente une préoccupation importante du ministère de la Justice. De façon plus spécifique, l'accessibilité aux règlements du gouvernement permet à la population de connaître précisément ses droits et obligations. En vertu de la *Loi constitutionnelle* de 1867, les règlements sont soumis à l'obligation de bilinguisme. C'est le service de traduction du ministère de la Justice qui a la responsabilité de traduire les règlements du français vers l'anglais.

Par ailleurs, des formations à l'intention des procureurs du procureur général du Québec s'avèrent pertinentes. Même s'ils ne fournissent généralement pas de prestations à des citoyens de langue anglaise, il leur est fort utile de pouvoir interagir dans les deux langues, si l'accusé, le demandeur ou un témoin est anglophone ou si la preuve requiert une connaissance de l'anglais.

Les variations interrégionales en matière de services en langue anglaise peuvent être parfois importantes. Le Québec accordera une attention particulière aux mesures mises en oeuvre pour maintenir, améliorer et instaurer les services offerts aux Québécoises et aux Québécois d'expression anglaise dans toutes les régions du Québec.

**2.1 ENJEU** : L'amélioration de la qualité des services ainsi que l'optimisation de l'utilisation des ressources qui soutiennent la prestation des services

**Orientation** : Informer la population sur le fonctionnement de la *Convention de La Haye sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants* et sur les ressources disponibles pour l'assister dans une situation d'enlèvement ou en prévention

PRIORITÉS	OBJECTIFS	RÉSULTATS	INDICATEURS
Accessibilité aux informations sur les services offerts en langue anglaise	Favoriser la distribution de documents, disponibles en anglais, auprès des communautés, dans les organismes communautaires, etc.	Création d'un dépliant disponible en anglais	Dépliant créé et disponible Nombre de dépliants distribués
	Favoriser l'accès, aux parents d'expression anglaise, à des outils informationnels en langue anglaise (WEB)	Création d'un dossier sur le site Internet du ministère de la Justice, disponible en anglais	Nombre de visites sur le site Internet
Services offerts lors de communications verbales ou écrites en langue anglaise	Offrir un meilleur service en anglais, oral et par écrit, dans le traitement des dossiers	Cours d'anglais avancé et anglais des affaires pour la rédaction de la correspondance pour les personnes responsables du secteur	Nombre de cours suivis par les personnes responsables du secteur

**2.2 ENJEU :** Optimiser le processus de traduction en anglais des textes réglementaires du gouvernement

**Orientation :** Améliorer les outils informatiques utilisés aux fins de la traduction des décrets et règlements du gouvernement

PRIORITÉ	OBJECTIFS	RÉSULTATS	INDICATEURS
Acquisition d'outils informatiques de pointe (logiciels, banques de données, etc.)	En arriver à un processus optimal de traduction des règlements et des décrets	Une efficacité accrue dans la traduction des règlements et des décrets	Nombre d'outils informatiques acquis

**2.3 ENJEU :** Améliorer la connaissance de l’anglais des substituts du Procureur général qui agissent en matière criminelle et pénale et des procureurs du Procureur général du Québec qui agissent en matière autre que criminelle et pénale

**Orientation :** Permettre aux substituts du Procureurs général agissant en matière criminelle et pénale et aux procureurs du Procureur général du Québec agissant en matière autre que criminelle et pénale de suivre des cours d’anglais de niveau intermédiaire et avancé

<b>PRIORITÉ</b>	<b>OBJECTIFS</b>	<b>RÉSULTATS</b>	<b>INDICATEURS</b>
Amélioration de la connaissance de l’anglais des substituts du Procureur général qui agissent en matière criminelle et pénale et des procureurs du Procureur général du Québec qui agissent en matière autre que criminelle et pénale	Faciliter leurs interactions avec des témoins anglophones et leur traitement des éléments de preuve ou des écrits en anglais	Cours d’anglais suivis par un certain nombre de substituts du Procureur général agissant en matière criminelle et pénale et un certain nombre de procureurs du Procureur général du Québec qui agissent en matière autre que criminelle et pénale	Nombre de substituts du Procureur général et de procureurs ayant suivis des cours d’anglais  Nombre d’heures de cours d’anglais

## 2.4 ENJEU : L'adaptation des services afin d'assurer une meilleure accessibilité à tous les citoyens

**Orientation :** Améliorer l'accès à l'information et aux services judiciaires en langue anglaise

PRIORITÉS	OBJECTIFS	RÉSULTATS	INDICATEURS
Disponibilité des formulaires en langue anglaise ou bilingues	Permettre aux citoyens de langue anglaise d'avoir accès, dans leur langue, à tous les outils nécessaires pour transiger avec le ministère de la Justice	Accès à des formulaires en langue anglaise ou en forme bilingue	100 % des formulaires sont disponibles, soit en langue anglaise ou bilingues
Services d'interprètes auprès des parties ou témoins de langue anglaise	Permettre aux citoyens de langue anglaise de pouvoir s'exprimer dans leur langue devant le tribunal, principalement en matière criminelle et pénale	Amélioration du déroulement des audiences	% des causes reportées à cause de la non disponibilité des interprètes
Traduction de jugements du français à l'anglais	Permettre aux parties d'obtenir sur demande la traduction de leur jugement, en langue anglaise	Disponibilité des traductions	- Nombre de demandes de traduction satisfaites - 80 % des traductions réalisées dans un délai de 15 jours
Perfectionnement de la magistrature	Permettre aux juges appelés à présider des instances en langue anglaise d'améliorer, à leur demande, leur connaissance de cette langue	Amélioration du déroulement des audiences	Nombre de juges ayant suivi des cours de perfectionnement
Formation des employés du ministère de la Justice offrant des services directs aux citoyens de langue anglaise	Maintenir un nombre suffisant d'employés pouvant répondre adéquatement aux citoyens en langue anglaise	Amélioration des services disponibles en langue anglaise	Nombre d'employés ayant suivi des cours d'anglais  Satisfaction des citoyens à l'égard des services reçus en langue anglaise, mesurée par sondage auprès de la clientèle anglophone