

Val-d'Or, le 24 août 2017

**P-791-3**

**À :** Monsieur Martin Rhéaume  
Répondant du Ministère de la Santé et des Services sociaux

**Cc :** Me Christian Veillette, Ministère de la Justice  
Me André Fauteux, Ministère de la Justice  
Me Marie-Paule Boucher, Ministère de la Justice  
Mme Andréane Lespérance, Secrétariat aux Affaires autochtones

**De :** Me Marie-Josée Barry-Gosselin, Procureure en chef adjointe

**Objet :** Demande de renseignements dans le cadre des travaux de la *Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès*

---

Monsieur Rhéaume,

Dans le cadre de ses travaux, la *Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès* (CERP) sollicite la collaboration du Ministère de la Santé et des Services sociaux afin d'obtenir des informations au sujet des **mesures d'adaptation linguistique mises en place dans les établissements québécois du réseau de la santé et des services sociaux (centres hospitaliers, CLSC, CSSS, CISSS et CIUSSS) pour les personnes autochtones (Premières Nations, Inuit et Métis) ayant recours à une langue autochtone ou à l'anglais en contexte francophone.**

La CERP voudrait obtenir les informations/documents suivants :

- Toute statistique (par établissement) d'utilisation des services par des personnes autochtones (Premières Nations et Inuit), avec une répartition par nation (ex : Cris, Atikamekw, Innus, etc.). Par exemple, nous voudrions connaître le nombre de personnes autochtones ayant fréquenté un établissement particulier du réseau au cours d'une année afin de mieux comprendre la pertinence des différentes mesures d'adaptation linguistique mises ou non en place;
- Toute statistique (par établissement) sur le recours à une langue autochtone ou à l'anglais en contexte francophone par une personne autochtone dans le cadre de la prestation de services;
- Tout document ou information relatif à une politique adoptée afin de favoriser l'adaptation linguistique des personnes autochtones, incluant sans s'y limiter :
  - ◆ les politiques générales;
  - ◆ les mesures prises pour communiquer ces politiques aux personnes autochtones visées;

- Tout document ou information relatif à l'existence ou à la disponibilité d'une procédure pour favoriser l'adaptation linguistique des personnes autochtones, incluant sans s'y limiter :
  - ◆ l'utilisation de lexiques spécialisés;
  - ◆ l'utilisation de formulaires et documents bilingues ou traduits;
  - ◆ l'embauche d'employés bilingues, en indiquant s'il y a une évaluation formelle de leurs compétences;
  - ◆ l'offre de cours de langue seconde personnel responsable d'offrir des services aux populations autochtones;
  - ◆ le recours à des services d'interprétation;
  - ◆ etc.;
  
- Dans le cadre du recours à des services d'interprétation, tout document ou information relatif :
  - ◆ aux politiques mises en place à cet égard;
  - ◆ au type d'interprète utilisé (interprètes professionnels généraux, interprètes par téléphone, interprètes informels, etc.);
  - ◆ à la disponibilité des interprètes (nombre, présence sur place ou sur appel, etc.);
  - ◆ à l'accès à une banque régionale d'interprètes;
  - ◆ etc.

Nous vous prions de nous transmettre toute autre information ou document pouvant étayer ou soutenir les informations que vous nous fournirez en réponse à cette demande, même s'ils ne se retrouvent pas dans la liste ci-haut. Ces documents serviront à remplir le mandat de la CERP :

*La Commission d'enquête provinciale a pour mandat d'enquêter, de constater les faits, de procéder à des analyses afin de faire des recommandations quant aux actions correctives concrètes, efficaces et durables à mettre en place par le gouvernement du Québec et par les autorités autochtones en vue de prévenir ou d'éliminer, quelles qu'en soient l'origine et la cause, toute forme de violence et de pratiques discriminatoires, de traitements différents dans la prestation de certains services publics offerts aux Autochtones du Québec : les services policiers, les services correctionnels, les services de justice, les services de santé et les services sociaux ainsi que les services de protection de la jeunesse;*

Pour toute question concernant cette demande, veuillez communiquer avec M. Sébastien Brodeur-Girard ([sebastien.brodeur-girard@cerp.gouv.qc.ca](mailto:sebastien.brodeur-girard@cerp.gouv.qc.ca), 819 354-4404).

Nous vous demandons de communiquer les informations et la documentation demandées dans les **30** prochains jours par courriel ([nicole.durocher@cerp.gouv.qc.ca](mailto:nicole.durocher@cerp.gouv.qc.ca)). Par ailleurs, s'il s'agit de documents confidentiels, veuillez nous les faire parvenir par messagerie à l'adresse suivante :

Madame Nicole Durocher  
Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics  
600, avenue Centrale  
Val-d'Or (Québec) J9P 1P8

Si l'une ou plusieurs des informations demandées ne pouvaient nous être communiquées, que ce soit en raison de leur inexistence ou de l'impossibilité de les obtenir dans des délais raisonnables, nous vous prions de nous en faire part par écrit en expliquant les motifs.

Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir les informations et la documentation demandées dans ce délai, nous vous prions d'en informer Monsieur Sébastien Brodeur-Girard et de lui transmettre une note explicative à ce sujet.

En vous remerciant de l'attention que vous porterez à notre correspondance, nous vous prions d'agréer, Monsieur Rhéaume, nos plus sincères salutations.

**Commission d'enquête  
sur les relations  
entre les Autochtones  
et certains  
services publics**

**Québec**



**Me Marie-Josée Barry-Gosselin**

**Procureure en chef adjointe / Deputy Chief Counsel**

Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones  
et certains services publics: écoute, réconciliation et progrès

600, avenue Centrale

Val-d'Or (Québec) J9P 1P8

Tél.: (sans frais) 1 844 580-0113

Tél.: 819 354-5039

Télé.: 819 354-3132

[marie-josee.barry-gosselin@cerp.gouv.qc.ca](mailto:marie-josee.barry-gosselin@cerp.gouv.qc.ca)

## 3.1 Réponse

### FICHE TRANSMISSION DE DOCUMENTS

Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès (CERP)

Octobre 2017

1. M/O responsable	Ministère de la Santé et des Services sociaux
2. Requête du 24 août 2017	
<p><b>Requête concernant les mesures d'adaptation linguistique mises en place dans les établissements québécois du réseau de la santé et des services sociaux (centres hospitaliers, CLSC, CSSS, CISSS et CIUSSS) pour les personnes autochtones (Premières Nations, Inuit et Métis) ayant recours à une langue autochtone ou à l'anglais en contexte francophone.</b></p> <p><u>Contexte légal concernant l'accès à l'offre de service dans le réseau de la santé et des services sociaux :</u></p> <p><b>Loi sur les services de santé et les services sociaux (Chapitre S-4.2) :</b></p> <p>Certains articles de la LSSSS reconnaissent des particularités culturelles ou linguistiques dont le réseau de la santé et des services sociaux doit tenir compte dans l'Accès à son offre de service. Ces articles sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Article 2.5 et 2.7</b> « Ce même réseau doit aussi tenir compte des particularités linguistiques, socioculturelles et ethnoculturelles des régions (art. 2.5) et favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec (art. 2.7). »</li><li>– <b>Article 15 :</b> « Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348. »</li><li>– <b>Article 348 :</b> « Une agence doit élaborer, en collaboration avec les établissements, un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de sa région dans les centres exploités par les établissements de sa région qu'elle indique ou, le cas échéant, conjointement avec d'autres agences, élaborer un tel programme dans les centres exploités par les établissements d'une autre région. » « Un tel programme doit tenir compte des ressources humaines, matérielles et financières des établissements et inclure tout établissement de la région qui est désigné en vertu de l'article 508 de la LSSSS. » « Ce programme soit être approuvé par le gouvernement et être révisé au moins tous les trois ans. »</li><li>– <b>Article 508 :</b> « Le gouvernement désigne parmi les établissements reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française (Chapitre C-11) ceux qui sont tenus de rendre accessibles aux personnes d'expression anglaise, les services de santé et les services sociaux en langue anglaise. »</li></ul> <p>Pour voir la liste complète des établissements et installations publics désignés pour offrir leurs services en langue anglaise :</p> <p><a href="http://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/saslacc/services-population">http://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/saslacc/services-population</a>.</p>	

### 3. Questions

#### Question 1 :

**Toute statistique (par établissement) d'utilisation des services par des personnes autochtones (Premières Nations et Inuit), avec une répartition par Nation (ex : Cris, Atikamekw, Innus, etc.). Par exemple, nous voudrions connaître le nombre de personnes autochtones ayant fréquenté un établissement particulier du réseau au cours d'une année afin de mieux comprendre la pertinence des différentes mesures d'adaptation linguistique mises ou non en place.**

Réponse :

Ces informations n'existent pas. Les dossiers patients ne contiennent que des données cliniques. L'origine ethnique ou la Nation d'un patient ne sont pas des données jugées pertinentes pour recevoir des soins, et conséquemment ne sont pas consignées au dossier.

À la limite, il faut se questionner si le fait de demander cette information, à un patient, serait acceptable au niveau de l'éthique.

#### Question 2 :

**Toute statistique (par établissement) sur le recours à une langue autochtone ou à l'anglais en contexte francophone par une personne autochtone dans le cadre de la prestation de services.**

Réponse :

Les bases de données cliniques de la vaste majorité des établissements n'incluent pas la variable linguistique. De plus, puisqu'il n'y a pas d'utilisation systématique de cette variable au sein des établissements, les quelques données disponibles ne peuvent être considérées comme fiables.

Cependant, veuillez noter que le logiciel Cristal-Net, la nouvelle solution informatique retenue pour le Dossier clinique du patient, informatisé à l'échelle provinciale et présentement en période d'implantation, permettra de colliger cette information.

#### Question 3 :

**Tout document ou information relatif à une politique adoptée afin de favoriser l'adaptation linguistique des personnes autochtones, incluant sans s'y limiter :**

- les politiques générales;
- les mesures prises pour communiquer ces politiques aux personnes autochtones visées;

Réponse :

En ce qui concerne l'offre de services en langue anglaise, les politiques adoptées par le MSSS ne font pas de différence concernant l'origine du patient, mais cette offre de service tient compte de la langue parlée. Le MSSS est donc en mesure de fournir :

- « le cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise »;
- une copie du programme d'accès de chaque région.

Aucun de ces documents ne vise exclusivement les services offerts aux autochtones. Ces documents sont annexés à la présente.

#### Question 4 :

**Tout document ou information relatif à l'existence ou à la disponibilité d'une procédure pour favoriser l'adaptation linguistique des personnes autochtones, incluant sans s'y limiter :**

- l'utilisation de lexiques spécialisés;
- l'utilisation de formulaires et documents bilingues ou traduits;
- l'embauche d'employés bilingues, en indiquant s'il y a une évaluation formelle de leurs compétences;
- l'offre de cours de langue seconde personnel responsable d'offrir des services aux populations autochtones;
- le recours à des services d'interprétation;
- etc.

Réponse :

- l'utilisation de lexiques spécialisés;

Le MSSS a une « Politique du ministère de la Santé et des Services sociaux relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. » Voir la section 2.2.5 « Communications du Ministère avec les Inuits et les membres des Premières Nations visés ou non par une convention ».

Voir document annexé à la présente.

- l'utilisation de formulaires et documents bilingues ou traduits;

Le MSSS est en mesure de fournir la liste de ses formulaires normalisés, qui contient la liste des documents et formulaires disponibles en anglais.

Document annexé à la présente.

- l'embauche d'employés bilingues, en indiquant s'il y a une évaluation formelle de leurs compétences;

Chaque établissement a ses propres procédures et listes de postes à désignation bilingue. Ce n'est pas une information que le MSSS possède. Il est aussi important de rappeler qu'en vertu des obligations en lien avec la Charte de la langue française, il est difficile d'exiger la connaissance de l'anglais pour un poste, sauf si l'accomplissement de la tâche nécessite une telle connaissance.

- l'offre de cours de langue seconde personnel responsable d'offrir des services aux populations autochtones;

Un programme provincial existe. Voir section « Informations supplémentaires ».

- le recours à des services d'interprétation;

Voir à cet effet le document annexé à la présente et intitulé : « Adaptation linguistique de soins et des services de santé : enjeux et stratégies », Institut national de santé publique du Québec, 2013.

**Question 5 :**

**Dans le cadre du recours à des services d'interprétation, tout document ou information relatif :**

- **aux politiques mises en place à cet égard;**
- **au type d'interprète utilisé (interprètes professionnels généraux, interprètes par téléphone, interprètes informels, etc.);**
- **à la disponibilité des interprètes (nombre, présence sur place ou sur appel, etc.);**
- **à l'accès à une banque régionale d'interprètes;**

Réponse:

Le français est la langue maternelle et la langue parlée quotidiennement par environ 80 % des Québécois. La population québécoise compte également 40 000 personnes déclarant une langue maternelle autochtone selon le recensement de 2006 et 34 000 d'entre eux utilisent cette langue à la maison.

Les personnes d'expression anglaise représentent le groupe linguistique minoritaire le plus important au Québec. En effet, 8 % de la population québécoise se déclare de langue maternelle anglaise et 10 % rapporte parler l'anglais à la maison. Par ailleurs, 12 % de la population déclare une langue maternelle autre que le français ou l'anglais et 7 % parle une langue autre que le français ou l'anglais à la maison.

Voir le document annexé à la présente et intitulé : « Adaptation linguistique de soins et des services de santé : enjeux et statistiques », Institut national de santé publique du Québec, 2013.

#### 4. Informations supplémentaires

**Tout document ou information relatif à une politique adoptée afin de favoriser l'adaptation linguistique des personnes autochtones, incluant sans s'y limiter :**

**- les politiques générales;**

- Le 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 (Un Programme d'accès indique la manière, le service et l'installation pour lesquels il y a une obligation de rendre les services de santé et les services sociaux accessibles en langue anglaise pour la population d'expression anglaise, tout en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement). Veuillez noter qu'un nouveau cadre de référence est présentement en rédaction, et devrait vraisemblablement être publié à l'automne ou à l'hiver;
- Les programmes d'accès de chaque région, et la mise à jour 2016. Les programmes d'accès seront renouvelés en 2018, pour la période 2018-2023;
- La liste des formulaires normalisés obligatoires du MSSS, qui inclut les traductions.

**L'offre de cours de langue seconde personnel responsable d'offrir des services aux populations autochtone**

*Ci-bas une description du programme :*

L'école d'éducation permanente de l'Université McGill offre un programme complet de formation en anglais pour répondre aux besoins linguistiques et communicatifs des intervenants de la santé.

Ce programme, mis sur pied en collaboration avec le Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise, de la Direction générale de la coordination réseau et ministérielle du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS), a été conçu et développé avec les établissements de santé du Québec. Il vise à améliorer les habiletés langagières des intervenants du réseau de la santé en contact avec la clientèle d'expression anglaise, et s'inscrit dans une démarche plus vaste d'amélioration de l'accessibilité des services en langue anglaise pour la population d'expression anglaise du Québec.

Le contenu du programme est axé sur le domaine de la santé et s'adresse aux professionnels de la santé, tels les médecins et les infirmières, aux intervenants des services sociaux, tels les travailleurs sociaux, et au personnel d'accueil des établissements de santé et de services sociaux. Aussi, la qualité du contenu assure aux intervenants une formation de calibre universitaire.

Ce programme comprend 8 niveaux d'apprentissage (élémentaire à avancé) et est offert en ligne (24 h), à distance ou en salle de classe (16 h). Les contenus sont orientés sur les tâches et le contexte de travail des participants (santé) et une priorité est accordée à la compréhension et à l'expression orale. Il est suggéré de consulter la section spécifique dédiée au programme d'Anglais pour le milieu de la santé. Pour obtenir plus de détails <http://www.anglaissante.ca/>.

#### 5. Documentation

Voir les documents annexés à cette fiche :

- 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;
- Programmes d'accès de chaque région et leur mise à jour de 2016 (16 régions);
- La liste des formulaires normalisés obligatoires du MSSS;
- « Adaptation linguistique de soins et des services de santé : enjeux et statistiques », Institut national de santé publique du Québec, 2013;
- Le français en santé : Politique du ministère de la Santé et des Services sociaux relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, MSSS, 2016.

#### 6. Personne-ressource

Personne-ressource (coordonnées) : Martin Rhéaume, Directeur des affaires autochtones

Unité : Direction des affaires autochtones

Ministère ou organisme : ministère de la Santé et des Services Sociaux