

P-791-52

Val-d'Or, le 19 juin 2018

À : **M. Martin Rhéaume**
Directeur des affaires autochtones
Ministère de la Santé et des Services sociaux

c.c. : **M^e Marie-Paule Boucher, Représentante de la Procureure générale du Québec**
M^e Denise Robillard, Représentante de la Procureure générale du Québec
M^{me} Deirdre Geraghty, Représentante de la Procureure générale du Québec

De : **M^e Edith-Farah Ellassal, Procureure**

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***

Dossier : **DG-0226-DEF**

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 **Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière, offrant des services de santé et de services sociaux et des services en protection de la jeunesse, afin d'obtenir des informations sur les services de traduction, d'interprète et d'adaptation linguistique offerts aux personnes autochtones (Premières Nations et Inuit) dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région visée, et ce, en date d'aujourd'hui.**

À cet effet, la CERP voudrait obtenir réponse aux questions suivantes et recevoir copie de tout document étayant la réponse fournie :

1. Traduction

- 1.1. Concernant toute documentation en lien avec les services de santé et de service sociaux et les services de protection de la jeunesse, est-ce que les versions traduites dans une autre langue que le français sont disponibles uniquement sur demande de l'utilisateur?
- 1.2. Quels sont les délais pour obtenir une telle documentation dans une langue autre que le français?
- 1.3. Des mesures palliatives sont-elles offertes? Si oui lesquelles :
 - 1.3.1. Aide d'un agent de liaison pour remplir la documentation?
 - 1.3.2. Séance de vulgarisation ou d'explication des contenus en présence d'un interprète?
 - 1.3.3. Toutes autres mesures palliatives.

2. Interprète

- 2.1. Est-ce que la possibilité pour vos usagers d'avoir accès à des interprètes leur est systématiquement mentionnée?
- 2.2. Quelle est la disponibilité réelle des interprètes ?
 - 2.2.1. Êtes-vous confronté à une insuffisance de ressources ?
 - 2.2.2. Si oui lesquelles? (nombre d'interprètes, budget, langues parlées par les interprètes, etc.)
 - 2.2.3. Quels sont les délais pour avoir accès à un interprète?
 - 2.2.4. Les interprètes sont-ils accessibles dans votre région ou viennent-ils d'ailleurs?
 - 2.2.5. Sont-ils spécialisés dans l'offre de services en santé et service sociaux ou en protection de la jeunesse?
 - 2.2.6. Les interprètes embauchés sont-ils salariés ou travailleurs autonomes?
 - 2.2.7. Pour les interprètes autant salariés que travailleurs autonomes, veuillez préciser la provenance des fonds pour payer leur rémunération : budget des établissements provinciaux de santé et services sociaux, financement du fédéral par l'entremise d'un programme (l'identifier) ou toute autre forme de financement en précisant sa provenance.

3. Adaptation linguistique

- 3.1. Les usagers peuvent-ils avoir accès à vos services dans une des langues autochtones du Québec ? Si oui, précisez pour quels services et dans quelle langue.
- 3.2. Est-ce que le niveau de compréhension de la langue française par les usagers de vos services est vérifié systématiquement?
- 3.3. Existe-t-il, dans vos services, d'autres mesures d'adaptation linguistique, telles que :
 - 3.3.1. Recours à des employés multilingues comme interprètes?
 - 3.3.2. Toutes autres mesures d'adaptation linguistique.

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.

Dans un premier temps, nous vous demandons de nous aviser, dans un délai de **cinq (5) jours**, si vous n'êtes pas en mesure de répondre à la présente demande, quelle qu'en soit la raison. Le cas échéant, veuillez nous faire part de vos motifs d'incapacité par courriel à genevieve.richard@cerp.gouv.qc.ca.

Dans un deuxième temps, nous vous demandons de répondre à la présente en nous communiquant les informations et la documentation demandées dans les **quinze (15) prochains jours**.

Pour ce faire, vous pouvez procéder par courriel à nicole.durocher@cerp.gouv.qc.ca. S'il s'agit de documents confidentiels, nous vous proposons de mettre à votre disposition notre plateforme de Partage sécurisé de documents (PSD). Si cette proposition vous convient, veuillez nous l'indiquer par courriel à nicole.durocher@cerp.gouv.qc.ca afin que nous vous fassions suivre la procédure à cet effet.

Également, vous avez la responsabilité de nous aviser lorsque les documents ou les renseignements transmis en réponse à la présente ont un caractère confidentiel ou privilégié. Nous vous invitons donc à nous en faire part par écrit et à contacter, au besoin, le procureur en charge du dossier afin d'avoir une discussion sur l'utilisation qui pourra être faite desdits documents ou renseignements.

Pour toute autre question concernant cette demande, veuillez contacter M^e Geneviève Richard par courriel à genevieve.richard@cerp.gouv.qc.ca ou par téléphone au 819 527-0847.

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

M^e Edith-Farah Elassal

Procureure / Counsel

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

600, avenue Centrale, Val-d'Or (Québec) J9P 1P8

Tél.: (sans frais / toll free) 1 844 580-0113

Tél.: 819 354-3128

Cell.: 819 527-6168

edith-farah.elassal@cerp.gouv.qc.ca

  @cerpQc

FICHE TRANSMISSION DE DOCUMENTS

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

Juillet 2018

1. M/O responsable	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
2. Requête DG-0226-DEF	
<p>Dans le cadre de ses travaux, la <i>Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès</i> (CERP) sollicite la collaboration du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière, offrant des services de santé et de services sociaux et des services de protection de la jeunesse, afin d'obtenir des informations sur les services de traduction, d'interprète et d'adaptation linguistique offerts aux personnes autochtones (Premières Nations et Inuit) dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région visée, et ce, en date d'aujourd'hui.</p>	
3. Questions	
<p>À cet effet, la CERP voudrait obtenir réponse aux questions suivantes et recevoir copie de tout document étayant la réponse fournie :</p> <p>1. Traduction</p> <p>1.1. Concernant toute documentation en lien avec les services de santé et de service sociaux et les services de protection de la jeunesse, est-ce que les versions traduites dans une autre langue que le français sont disponibles uniquement sur demande de l'utilisateur?</p> <p>1.2. Quels sont les délais pour obtenir une telle documentation dans une langue autre que le français?</p> <p>1.3. Des mesures palliatives sont-elles offertes? Si oui lesquelles :</p> <p>1.3.1. Aide d'un agent de liaison pour remplir la documentation?</p> <p>1.3.2. Séance de vulgarisation ou d'explication des contenus en présence d'un interprète?</p> <p>1.3.3. Toutes autres mesures palliatives.</p> <p>Réponse :</p> <p>L'établissement est en mesure de déposer les documents en français et en anglais pour le volet de l'information.</p> <p>Il a en sa possession des documents en anglais qu'il peut remettre aux usagers alors il n'y a pas de délai.</p> <p>Il est aussi en mesure de faire traduire les rapports en anglais ou en langue autochtone à la demande de l'utilisateur et les délais sont courts (5-10 jours).</p> <p>Il peut en tout temps permettre que l'utilisateur soit accompagné de quelqu'un permettant la traduction, sinon il peut aussi demander à la communauté d'accompagner l'utilisateur dans sa bonne compréhension et ce peut être la traduction en direct du français dans la langue de l'utilisateur (anglais et autochtone).</p> <p>Pour un dossier dans lequel nous devons aller à la Cour, l'utilisateur peut être accompagné par quelqu'un de son choix et dans le tribunal il peut y avoir un interprète pour soutenir la traduction pour l'utilisateur.</p> <p>2. Interprète</p> <p>2.1. Est-ce que la possibilité pour vos usagers d'avoir accès à des interprètes leur est systématiquement mentionnée?</p>	

2.2. Quelle est la disponibilité réelle des interprètes ?

- 2.2.1. Êtes-vous confronté à une insuffisance de ressources ?
- 2.2.2. Si oui lesquelles? (nombre d'interprètes, budget, langues parlées par les interprètes, etc.)
- 2.2.3. Quels sont les délais pour avoir accès à un interprète?
- 2.2.4. Les interprètes sont-ils accessibles dans votre région ou viennent-ils d'ailleurs?
- 2.2.5. Sont-ils spécialisés dans l'offre de services en santé et service sociaux ou en protection de la jeunesse?
- 2.2.6. Les interprètes embauchés sont-ils salariés ou travailleurs autonomes?
- 2.2.7. Pour les interprètes autant salariés que travailleurs autonomes, veuillez préciser la provenance des fonds pour payer leur rémunération : budget des établissements provinciaux de santé et services sociaux, financement du fédéral par l'entremise d'un programme (l'identifier) ou toute autre forme de financement en précisant sa provenance.

Réponse :

L'établissement leur parle du droit à l'accompagnement et d'un interprète quand il est noté que la langue semble être une barrière.

Les interprètes sont disponibles dans un délai assez rapide pour l'interprétation du français à l'anglais et du français à la langue attikamek.

L'établissement n'est pas confronté à des difficultés pour l'instant.

Il a des interprètes disponibles rapidement soit de quelques heures (dans les situations d'urgence) à quelques jours si la situation n'est pas urgente.

Les interprètes viennent majoritairement de la région de Lanaudière.

Ils ne sont pas des spécialistes en santé et services sociaux et non plus en protection de la jeunesse.

Les interprètes sont des personnes auxquelles l'établissement a recours souvent de manière bénévole, sinon ce sont des travailleurs autonomes ou ils sont en lien avec un employeur à l'extérieur du CISSS de Lanaudière.

L'établissement couvre l'ensemble des frais de déplacements dans le budget de la DPJ donc de l'établissement du CISSS de Lanaudière, sinon ils peuvent être payés par le Ministère de la Justice quand il y a recours lors des tribunaux.

3. Adaptation linguistique

- 3.1. Les usagers peuvent-ils avoir accès à vos services dans une des langues autochtones du Québec ? Si oui, précisez pour quels services et dans quelle langue.
- 3.2. Est-ce que le niveau de compréhension de la langue française par les usagers de vos services est vérifié systématiquement?
- 3.3. Existe-t-il, dans vos services, d'autres mesures d'adaptation linguistique, telles que :
 - 3.3.1 Recours à des employés multilingues comme interprètes?
 - 3.3.2. Toutes autres mesures d'adaptation linguistique.

Réponse :

Oui, dans Lanaudière on parle de l'attikamek et on peut faire traduire les documents ou avoir recours au service d'une personne parlant l'attikamek.

Oui, l'établissement le valide avec l'utilisateur dans sa compréhension verbale lors du premier contact.

Il a recours à des employés qui parlent le français et l'anglais quand il a des situations anglophones. Par contre, il n'a pas d'employés parlant l'attikamek. Il a aussi des employés parlant l'espagnol alors il peut venir supporter l'intervention avec des employés parlant la langue maternelle de l'utilisateur. Sinon,

l'établissement demande d'être accompagné pour la bonne compréhension de l'utilisateur.

4. Informations supplémentaires

5. Documentation

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

2018-07-09