

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<sup>e</sup> Marie-Paule Boucher, Représentante de la Procureure générale du Québec  
M<sup>e</sup> Denise Robillard, Représentante de la Procureure générale du Québec  
M<sup>me</sup> Deirdre Geraghty, Représentante de la Procureure générale du Québec

**De :** M<sup>e</sup> 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-0227-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) des Laurentides, 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, d'adaptation linguistique et tout autre programme de sécurisation culturelle 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.

## **4. Sécurisation culturelle**

- 4.1. Y a-t-il des directives ou des pratiques visant à limiter ou interdire l'usage de leur langue maternelle par les usagers hébergés dans les centres de réadaptation (services en protection de la jeunesse) ou desservis par les établissements de santé (services de santé et services sociaux)?

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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<sup>e</sup> Geneviève Richard par courriel à [genevieve.richard@cerp.gouv.qc.ca](mailto: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'agrèer, Monsieur Rhéaume, nos plus sincères salutations.

**M<sup>e</sup> 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](mailto: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

<b>1. M/O responsable</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
<b>2. Requête DG-0227-DEF</b>	
<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 <b>Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides, 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, d'adaptation linguistique et tout autre programme de sécurisation culturelle 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.</b></p>	
<b>3. Questions</b>	
<p>À cet effet, la CERP voudrait obtenir réponse aux questions suivantes et recevoir copie de tout document étayant la réponse fournie :</p> <p><b>1. Traduction</b></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><b>Réponse :</b></p> <p>Le CISSS des Laurentides bénéficie d'une subvention dans le cadre du projet Adaptation, en partenariat avec le Réseau communautaire de santé et de services sociaux. Cette subvention est dédiée à la traduction en anglais de documents francophones destinés aux usagers de l'établissement.</p> <p>Pour les installations non désignées du CISSS des Laurentides, la documentation disponible en anglais et destinée aux usagers doit leur être remise à leur demande uniquement, et ce, conformément aux dispositions de la Charte de la langue française.</p> <p>Pour l'unique installation désignée de notre établissement (article 29.1 de la Charte de la langue française) soit la Résidence Lachute, la documentation disponible en français et en anglais peut être rendue disponible dans un présentoir, à condition que la version française y soit aussi présente.</p> <p>1.2. Quels sont les délais pour obtenir une telle documentation dans une langue autre que le français?</p> <p><b>Réponse :</b></p> <p>Le délai de traduction est variable selon la taille du document. Nous pouvons estimer un délai moyen d'une semaine.</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><b>2. Interprète</b></p>	

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.

**Réponse :**

Le mandat de la Banque interrégionale d'interprètes (BII) est de répondre aux besoins de la clientèle allophone. En conséquence, nous n'avons aucun interprète autochtone. À Montréal, les autochtones parlant français ou anglais peuvent recevoir leurs services en français ou en anglais.

Il existe toutefois à Montréal, deux ressources autochtones, l'une pour les Inuits, l'autre pour les Cris.

- Les Inuits qui descendent dans le Sud pour des services reçoivent leurs services d'interprétation de Ullivik (anciennement appelé Module du Nord) <http://www.innulitsivik.ca/soins-et-services/module-du-nord-quebecois>
- Le Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James assurerait l'offre de services d'interprétation pour sa région et dans les villes de Val-d'Or et de Montréal.

**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.

**Réponse :**

Les usagers de Kanesatake qui sont des clients de la Direction de la protection de la jeunesse n'ont pas accès à des services dans la langue Mohawk

3.2. Est-ce que le niveau de compréhension de la langue française par les usagers de vos services est vérifié systématiquement?

**Réponse :**

Les usagers de Kanesatake parlent français et/ou anglais. Conséquemment, des services leur sont offerts dans l'une ou l'autre de ces deux langues, selon leur choix.

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?

**Réponse :**

À la Direction de la protection de la jeunesse, nous n'avons jamais eu besoin de recourir à des interprètes. Par contre, si la situation le nécessitait, nous pourrions faire appel à des intervenants de 1re ligne du Health Center, qui sont Mohawks. Le Health Center, service de 1re ligne, sont autonomes et relèvent de la Communauté Mohawks.

3.3.2. Toutes autres mesures d'adaptation linguistique.

#### 4. Sécurisation culturelle

4.1. Y a-t-il des directives ou des pratiques visant à limiter ou interdire l'usage de leur langue maternelle par les usagers hébergés dans les centres de réadaptation (services en protection de la jeunesse) ou desservis par les établissements de santé (services de santé et services sociaux)?

**Réponse :**

De façon générale, les jeunes provenant de milieux autochtones sont hébergés au CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal - Centre jeunesse Batshaw étant donné qu'ils utilisent l'anglais comme langue seconde. Lorsque nous avons hébergé des jeunes autochtones, aucune restriction n'a été émise concernant l'utilisation de leur langue maternelle et il n'y a aucune directive à cet effet.

#### 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

2018-07-17