

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-0228-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 la Côte-Nord, 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-0228-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 la Côte-Nord, 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>Réponse : Le CISSS de la Côte-Nord traduit en anglais des documents populationnels d'emblée lorsque requis par le programme d'accès, tels que : Plans d'intervention, dépliants populationnels, communiqués de presse, formulaires d'autorisation et de consentement, sondages qualité, etc. Concernant la traduction de documents en langue autochtone, lorsque le document est d'une page ou moins, l'institut Tshakepesh fait la traduction gratuitement. Pour les documents de plus d'une page, il y a une évaluation des coûts. L'établissement reçoit de la part du personnel des demandes de traduction de documents afin de faciliter la dispensation des services.</p> <p>1.2. Quels sont les délais pour obtenir une telle documentation dans une langue autre que le français?</p> <p>Réponse : Pour la traduction de documents en anglais, comme le CISSS a un traducteur comme employé, la traduction des documents en anglais destinés aux usagers se fait relativement bien. Le délai moyen est d'environ 1 200 mots par jour. Pour les documents traduits en innu, le délai peut être d'une semaine avec l'institut Tshakepesh. Pour ce qui est des autres documents (plus d'une page), cela va avec la disponibilité du traducteur.</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 : Oui, de mesures palliatives sont offertes au sein du CISSS. En fait, pour les points 1.3.1, 1.3.2 et 1.3.3 : l'établissement a embauché à Sept-Îles depuis 2011 (contrat à temps plein) une agente de liaison qui parle quatre langues, soit le français, l'anglais, l'innu et le naskapi. Elle offre des services d'interprétation à l'hôpital de Sept-Îles pendant les consultations et les suivis entre un usager d'expression anglaise ou autochtone et son intervenant, et ce, si l'intervention n'est pas possible en anglais ou dans une langue autochtone, afin d'assurer l'interprétation précise du diagnostic et du traitement, et cela, en conformité</p>	

au droit de confidentialité dans la relation usager-intervenant. Elle peut aider les usagers, notamment à remplir de la documentation et vulgariser et expliquer à l'usager les soins qu'il reçoit, et ce, tout au long de l'épisode de soins.

Description des principales tâches de l'agente de liaison :

- Accueillir et informer la clientèle des services disponibles au secteur hospitalier;
- Accompagner la clientèle anglophone et autochtone;
- Diriger la clientèle anglophone et autochtone vers les ressources adéquates;
- Faire la liaison d'un service à l'autre pour assurer qu'il y a une continuité de service;
- Soutenir les intervenants dans leurs relations avec la clientèle anglophone et autochtone sur place à Sept-Îles, par visioconférence ou au téléphone pour les autres secteurs de la région;
- Informer et diriger la clientèle anglophone vers les services offerts en anglais par les organismes communautaires de la région;
- Agir comme interprète.

En plus de l'interprète à Sept-Îles, il y a deux interprètes à l'hôpital de Baie-Comeau et une interprète à l'hôpital de Havre-Saint-Pierre pour la clientèle autochtone qui font le même travail décrit plus haut.

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 ?

Réponse :

Pour l'hôpital de Sept-Îles, les moyens de communication suivants sont utilisés :

- Téléphone cellulaire, permettant de joindre l'agente directement;
- Téléphones gratuits à la disposition de la clientèle, communiquant directement avec l'agente, situés à l'entrée principale et à l'entrée de l'urgence;
- Cartes d'affaires à la disposition de la clientèle et des professionnels.

Pour les hôpitaux de Baie-Comeau et de Havre-Saint-Pierre, les interprètes peuvent être joints par une ligne téléphonique.

2.2.1. Êtes-vous confrontés à une insuffisance de ressources ?

Réponse :

Pour le moment, l'établissement déclare ne pas avoir de problème pour cet aspect. Par contre, la région fait face à une pénurie de ressources et à ce niveau le service demeure fragile. Il n'est pas toujours évident de trouver de bonnes ressources.

2.2.2. Si oui lesquelles? (nombre d'interprètes, budget, langues parlées par les interprètes, etc.)

Réponse :

Il est difficile de trouver dans la région des ressources disponibles pour faire le travail d'interprète et d'accompagnateur.

2.2.3. Quels sont les délais pour avoir accès à un interprète?

Réponse :

Pour l'hôpital de Sept-Îles, l'agente de liaison est disponible entre 8 h et 16 h du lundi au vendredi. Même disponibilité pour l'hôpital de Havre-Saint-Pierre. Pour Baie-Comeau, la disponibilité est de 7 h à 17 h du lundi au vendredi.

2.2.4. Les interprètes sont-ils accessibles dans votre région ou viennent-ils d'ailleurs?

Réponse :

Les interprètes viennent de la région.

2.2.5. Sont-ils spécialisés dans l'offre de services en santé et service sociaux ou en protection de la jeunesse?

Réponse :

Pour l'hôpital de Sept-Îles, l'agente de liaison a une formation en travail social. Pour les autres interprètes, ils ont appris sur le système de santé avec leur expérience.

2.2.6. Les interprètes embauchés sont-ils salariés ou travailleurs autonomes?

Réponse :

À l'hôpital de Sept-Îles, l'agente de liaison est travailleuse autonome. Pour les hôpitaux de Baie-Comeau et Havre-Saint-Pierre, des ententes entre le CISSS et des centres de santé autochtones financent les postes.

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 :

Financement fédéral pour Sept-Îles. Pour Baie-Comeau et Havre-Saint-Pierre, le financement est provincial et fédéral.

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 :

Oui, les usagers peuvent avoir accès à des services dans une des langues autochtones du Québec, soit l'innu et le naskapi.

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

Réponse :

Pas systématiquement. Des formations sur les réalités autochtones sont données aux employés afin de sensibiliser le personnel à l'importance de vérifier la compréhension de la langue française par les usagers autochtones.

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 :

Non.

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