

P-791-55

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-0229-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 Laval, 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.

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'agrèer, 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-0229-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 Laval, 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.</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 : Tous les documents cliniques à l'intention de la clientèle sont traduits en langue anglaise. Les documents sont remis au moment opportun à la clientèle.</p> <p>1.2. Quels sont les délais pour obtenir une telle documentation dans une langue autre que le français?</p> <p>Réponse : Il arrive rarement de faire appel à un traducteur pour la traduction d'un document dans une autre langue, autre que pour un certificat de naissance. L'établissement estime un délai maximal de 2 semaines environ.</p> <p>1.3 Des mesures palliatives sont-elles offertes? Si oui lesquelles :</p> <p>Réponse : D'autres mesures ne sont pas nécessaires.</p> <p>1.3.1. Aide d'un agent de liaison pour remplir la documentation?</p> <p>Réponse : Non applicable.</p> <p>1.3.2. Séance de vulgarisation ou d'explication des contenus en présence d'un interprète?</p> <p>Réponse : Les documents sont traduits verbalement par un interprète.</p>	

1.3.3. Toutes autres mesures palliatives.

Réponse :
Non applicable.

2. Interprète

2.1. Est-ce que la possibilité pour vos usagers d'avoir accès à des interprètes leur est systématiquement mentionnée?

Réponse :
Dès que le constat est fait, lors des premiers échanges avec la clientèle, l'établissement entreprend la démarche pour l'obtention d'un interprète.

2.2. Quelle est la disponibilité réelle des interprètes ?

Réponse :
La disponibilité est variable car selon le type de langue, il est peut être difficile de trouver l'interprète.

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

Réponse :
Oui, surtout en lien avec la spécificité de la demande.

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

Réponse :
Il existe des dialectes peu communs pour lesquels un seul interprète est en mesure de répondre.

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

Réponse :
La réponse est assez rapide c'est-à-dire dans la même journée ou le lendemain.

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?

Réponse :
Non, mais comme l'établissement utilise souvent les mêmes interprètes, ils connaissent de plus en plus le fonctionnement des services et ce qui est attendu, de même que le contexte d'intervention.

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

Réponse :
Nous n'avons pas cette information.

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 :

Pour la protection de la jeunesse et la direction du programme jeunesse, il est prévu un montant de 60 000 \$ du budget de l'établissement.

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 :

L'établissement n'a pas de services spécifiquement offerts dans une langue autochtone. Par contre, il peut faire appel à une banque de disponibilités d'interprètes du CISSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal ou encore d'une agence.

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

Réponse :

Effectivement, dès les premiers échanges, l'établissement valide et s'entoure des ressources nécessaires pouvant lui permettre d'accompagner les familles.

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 :

Il arrive que les employés multilingues acceptent de faire la traduction.

3.3.2. Toutes autres mesures d'adaptation linguistique.

Réponse :

Aucune autre mesure n'est identifiée.

4. Sécurisation culturelle

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 :

L'établissement n'a aucune politique ou directive en ce sens. Les usagers peuvent communiquer entre eux dans leur langue et l'établissement prend les mesures nécessaires pour communiquer avec eux dans leur langue.

Finalement, afin de répondre aux besoins des communautés culturelles, l'établissement suit les orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé et les services sociaux au Québec.

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

2018-07-07