

Val-d'Or, le 9 juillet 2018

À : M. Martin Rhéaume, Directeur
Direction 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
M^{me} Johanne Rhains, Ministère de la Santé et des Services sociaux

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-0255-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 Montérégie-Centre, 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 liés à la langue et sur les formations tenant compte des réalités et des cultures autochtones reçues par le personnel du CISSS concerné.**

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

LANGUE

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)?

FORMATION

5. Formation sur les réalités et les cultures autochtones (Premières Nations et Inuit)

- 5.1. Toutes informations quant aux formations, conférences, séminaires, colloques, perfectionnements professionnels, activités de sensibilisation ou cours donnés sur les réalités et les cultures autochtones au personnel du CISSS concerné, et ce, depuis 2001;
- 5.2. Pour chacune de ces formations, veuillez préciser les informations suivantes :
 - 5.2.1. Le titre
 - 5.2.2. Le type
 - 5.2.3. La date
 - 5.2.4. La durée
 - 5.2.5. Le caractère obligatoire ou non

- 5.2.6. Le moment dans le parcours professionnel où elle est offerte (à l'embauche (0-3 mois), au cours de la première année, après la première année, à la demande de l'employé, en réponse à une situation de crise, autres)
- 5.2.7. La fréquence à laquelle elle est offerte
- 5.2.8. Le nombre de personnes qui y ont assisté
- 5.2.9. Les fonctions assumées par les personnes qui y ont assisté (en mentionnant si ces personnes travaillent directement avec des Autochtones ou non)
- 5.2.10. La liste des concepteurs
- 5.2.11. Toutes évaluations ou suivis des formations *a posteriori*

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 porterez 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 :  coute, 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

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

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-0255-DEF	
<p>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 Montérégie-Centre, 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 liés à la langue et sur les formations tenant compte des réalités et des cultures autochtones reçues par le personnel du CISSS concerné.</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>LANGUE</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 de l'établissement :</p> <p>L'établissement possède plusieurs documents destinés à la clientèle qui existent distinctement en français et en anglais.</p> <p>Lorsque demandés par les différents services cliniques de l'établissement ou par la communauté, les documents destinés à la clientèle qui existent déjà en français peuvent faire l'objet d'une traduction en anglais.</p> <p>Le CISSS MC offre la traduction de documents destinés à la clientèle du français vers l'anglais uniquement. Par contre, nous avons facilement accès à des interprètes au niveau de la Maison internationale de la Rive-Sud qui peuvent donner des explications dans d'autres langues. L'établissement a également un registre des employés qui parlent des langues étrangères.</p> <p>1.2. Quels sont les délais pour obtenir une telle documentation dans une langue autre que le français?</p> <p>Réponse de l'établissement :</p> <p>L'établissement ne compile pas les délais lors d'une demande de traduction d'un document en français vers la langue anglaise. Toutefois, les délais sont généralement courts.</p> <p>Si un document existe déjà en français et en anglais, il n'y a pas de délai.</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>	

Réponse de l'établissement :

L'établissement a un agent de liaison en langue anglaise mais ne travaille pas directement pas avec la clientèle. Il réalise des projets visant à soutenir l'adaptation des services pour la population d'expression anglaise et collabore avec les organismes de la communauté.

1.3.2. Séance de vulgarisation ou d'explication des contenus en présence d'un interprète?

Réponse de l'établissement :

En plus de l'utilisation de la banque d'interprète de la Maison internationale de la Rive-sud, l'établissement a recours au registre des employés qui s'expriment dans d'autres langues que le français.

1.3.3. Toutes autres mesures palliatives.

Réponse de l'établissement :

s/o

2. Interprète

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

Réponse de l'établissement :

Oui, pour la clientèle qui ne parle ni français ni anglais.

2.2. Quelle est la disponibilité réelle des interprètes ?

Réponse de l'établissement :

L'établissement utilise la banque d'interprète de la Maison internationale de la Rive-Sud Inc. Il a également un registre des employés qui parlent des langues étrangères

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

Réponse de l'établissement :

Non. L'établissement a collaboré à l'implantation de la banque d'interprètes avec la Maison Internationale de la Rive Sud. Celle-ci est un organisme responsable de l'accueil et l'intégration des réfugiés/immigrants sur notre territoire. Cette banque nous offre des interprètes pour 36 langues. Sur le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre, les demandes d'interprétariat sont surtout pour la langue arabe pour lesquels nous avons facilement recours aux interprètes de la Maison internationale de la Rive-sud.

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

Réponse de l'établissement :

s/o

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

Réponse de l'établissement :

Nous devons prévoir un délai de 2 à 4 jours ouvrables pour obtenir les services d'un interprète. Par contre ce délai ne s'applique pas dans les cas d'urgence.

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

Réponse de l'établissement :

Les interprètes de la Maison Internationale de la Rive Sud proviennent de notre territoire.

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

Réponse de l'établissement :

Ils sont spécialisés dans l'offre des services en santé et services sociaux. Ils sont tous sélectionnés et formés par la Maison Internationale de la Rive Sud. Le programme de formation a été élaboré en étroite collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Centre afin que ces interprètes répondent à nos besoins de façon sécuritaire. Les interprètes sont familiers avec le fonctionnement des institutions et de la culture québécoise.

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

Réponse de l'établissement :

Les interprètes sont des employés de la Maison internationale de la Rive Sud. Cette dernière facture l'établissement les heures d'interprétariats utilisées.

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 de l'établissement :

Les frais encourus sont payés par le 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 de l'établissement :

La clientèle autochtone représente autour de 1% de la clientèle du CISSS de la Montérégie-Centre.

Dans les secteurs ambulatoires par exemple, l'établissement n'a enregistré aucune demande d'interprétariat dans une des langues autochtones dans les deux dernières années.

Dans la réalité, les usagers sont accompagnés d'un membre de leur famille ou d'un membre de leur communauté.

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

Réponse de l'établissement :

Oui, l'établissement s'assure de la bonne compréhension des soins et services reçus par la clientèle.

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 de l'établissement :

Oui, utilisation des connaissances des employés qui s'expriment dans d'autres langues que le français.

3.3.2. Toutes autres mesures d'adaptation linguistique.

Réponse de l'établissement :

Non.

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 l'établissement :

Non.

FORMATION

5. Formation sur les réalités et les cultures autochtones (Premières Nations et Inuit)

5.1. Toutes informations quant aux formations, conférences, séminaires, colloques, perfectionnements professionnels, activités de sensibilisation ou cours donnés sur les réalités et les cultures autochtones au personnel du CISSS concerné, et ce, depuis 2001;

5.2. Pour chacune de ces formations, veuillez préciser les informations suivantes :

5.2.1. Le titre

5.2.2. Le type

5.2.3. La date

5.2.4. La durée

5.2.5. Le caractère obligatoire ou non

5.2.6. Le moment dans le parcours professionnel où elle est offerte (à l'embauche (0-3 mois), au cours de la première année, après la première année, à la demande de l'employé, en réponse à une situation de crise, autres)

5.2.7. La fréquence à laquelle elle est offerte

5.2.8. Le nombre de personnes qui y ont assisté

5.2.9. Les fonctions assumées par les personnes qui y ont assisté (en mentionnant si ces personnes travaillent directement avec des Autochtones ou non)

5.2.10. La liste des concepteurs

5.2.11. Toutes évaluations ou suivis des formations a posteriori

Réponse de l'établissement :

Aucune formation n'a été offerte sur les réalités et cultures autochtones dans l'établissement depuis 2001.

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

2018-07-25