

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<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  
M<sup>me</sup> Johanne Rhains, Ministère de la Santé et des Services sociaux

**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-0257-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-Ouest, 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](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 porterez à notre correspondance, nous vous prions d'agréer, 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 :  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](mailto: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

<b>1. M/O responsable</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
<b>2. Requête DG-0257-DEF</b>	
<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 <b>Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest, 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.</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>LANGUE</b></p> <p>1. Traduction</p> <p style="margin-left: 40px;">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 style="margin-left: 40px;">1.2. Quels sont les délais pour obtenir une telle documentation dans une langue autre que le français?</p> <p style="margin-left: 40px;">1.3. Des mesures palliatives sont-elles offertes? Si oui lesquelles :</p> <p style="margin-left: 80px;">1.3.1. Aide d'un agent de liaison pour remplir la documentation?</p> <p style="margin-left: 80px;">1.3.2. Séance de vulgarisation ou d'explication des contenus en présence d'un interprète?</p> <p style="margin-left: 80px;">1.3.3. Toutes autres mesures palliatives.</p> <p><b>Réponse de l'établissement :</b></p> <p>1.1 Oui, sauf dans nos deux composantes ayant le statut d'installation désignée, en fonction de la Charte de la langue française et du MSSS.</p> <p>1.2 Le délai dépend de l'ampleur du document à traduire ainsi que du niveau d'urgence de la demande. Dans un tel cas, le délai peut être rapide.</p> <p>1.3 Oui.</p> <p style="margin-left: 40px;">1.3.1 Oui, selon les services de santé et services sociaux offerts au Programme d'accès en langue anglaise, l'intervenant au dossier offre un soutien en anglais.</p> <p style="margin-left: 40px;">1.3.2 Oui, le Programme d'accès en langue anglaise inclut la prestation de services en langue anglaise avec le soutien d'interprète professionnel, au besoin. Nous utilisons la banque d'interprètes de Montréal.</p> <p style="margin-left: 40px;">1.3.3 Nous sommes à travailler sur un registre linguistique de nos employés qui parlent d'autres langues et qui sont disponibles pour interpréter au besoin. De plus, nous avons identifié nos bénévoles bilingues à l'aide de cocarde pour faciliter le repérage. Nous avons également des</p>	

ententes de services avec d'autres établissements.

## 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.

### Réponse de l'établissement :

2.1 Non, seulement au besoin. En effet, les communautés autochtones de notre territoire s'expriment en anglais. Nous avons une proportion suffisante de notre personnel qui donne en anglais les soins et services offerts dans le Programme d'accès en langue anglaise. Par ailleurs, le recours à des interprètes externes à l'établissement est principalement utilisé pour des usagers s'exprimant dans d'autres langues que les deux officielles.

2.2 La banque d'interprètes est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30. Le soir et la fin de semaine, il y a des services d'urgences disponibles.

2.2.1 Non.

2.2.2 N/A pour la langue anglaise, mais il manque de budget pour l'utilisation de la banque d'interprètes de Montréal.

2.2.3 Le délai est court puisque les services sont soit offerts en anglais par notre Programme d'accès en langue anglaise ou par la banque d'interprètes de Montréal.

2.2.4. Nous n'avons pas cette information puisque c'est la banque d'interprètes de Montréal qui embauche son personnel.

2.2.5 Nous n'avons pas cette information puisque c'est la banque d'interprètes de Montréal qui embauche son personnel.

2.2.6 Nous n'avons pas cette information puisque c'est la banque d'interprètes de Montréal qui embauche son personnel. À notre niveau, c'est un contrat de service avec la banque d'interprètes de Montréal.

2.2.7 Le budget provient de notre établissement (provincial), soit le CISSS de la Montérégie-Ouest.

### 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 de l'établissement :**

3.1 Les deux communautés autochtones de notre territoire s'expriment en anglais et reçoivent leurs soins et services en anglais par le biais du Programme d'accès en langue anglaise. Si l'utilisateur ne peut s'exprimer ni en français ni en anglais, une demande d'interprète sera faite à la banque d'interprètes de Montréal.

3.2 Non, mais nous avons le projet, lorsque toutes nos bases de données seront fusionnées, de faire ajouter la langue dans le dossier unique de l'utilisateur. Par ailleurs, lors de la prestation de service, celui-ci peut être donné en anglais en fonction du Programme d'accès en langue anglaise, si l'utilisateur ne comprend pas le français.

3.3 Oui.

3.3.1 Oui, nous avons un projet en cours afin de bâtir un registre linguistique des employés. Ce dernier nous permettra d'identifier les langues parlées et les disponibilités des employés à faire de l'interprétation.

3.3.2 Par le projet Adaptation, financé par Santé Canada, nous bénéficions d'un budget pour les services d'un agent de liaison au Programme d'accès en langue anglaise, qui met en place des projets d'adaptation linguistique, tels que le registre linguistique des employés et des bénévoles ainsi que l'identification des bénévoles bilingues par des cocardes et autres projets en développement afin d'augmenter l'accessibilité de nos soins et services en langue anglaise pour notre population.

### 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 :**

4.1 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 :**

Nous n'avons rien à ce sujet.

**4. Informations supplémentaires**

En complément d'information, vous trouverez ci-joint le Programme d'accès en langue anglaise actuellement en vigueur.

**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

2018-07-19