

Val-d'Or, le 13 juillet 2018

P-839-93

À : M^{me} Pascale Labbé
Ministère de la Justice

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} Audrée Ross, Ministère de la Justice

De : M^e Marie-Andrée Denis-Boileau, 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-0274-C

Madame Labbé,

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 Ministère de la Justice du Québec afin d'obtenir des informations concernant les **services d'interprète, les mesures d'adaptation linguistique et les services de traduction disponibles pour les usagers autochtones au sein des services IVAC.**

À cet effet, nous demandons au Ministère de la Justice du Québec de nous transmettre les informations/documents suivants :

1. Est-ce que le niveau de compréhension de la langue française par les usagers de vos services est vérifié systématiquement?
2. Les citoyens peuvent-ils avoir accès à vos services en :
 - a. Anglais
 - b. Langues autochtones
3. Est-ce que les usagers de vos services peuvent avoir accès à des interprètes (anglais et langues autochtones)?
4. Est-ce que cette possibilité leur est systématiquement mentionnée?
5. Si oui, quelle est la disponibilité des interprètes (anglais et langues autochtones)?
 - a. Êtes-vous confronté à une insuffisance de ressources?
 - b. Si oui lesquelles? (Nombre d'interprètes, budget, langues parlées par les interprètes, etc.)
 - c. Quels sont les délais pour avoir accès à un interprète, le cas échéant?
 - d. Les interprètes sont-ils accessibles sur le territoire ou viennent-ils d'ailleurs?
 - e. Comment s'établit leur rémunération?

- f. Et qui l'assume?
 - g. Ont-ils été formés comme interprète? Ou plus largement, quels sont les critères de sélection?
6. Existe-t-il dans vos services d'autres mesures d'adaptation linguistique?
- a. Embauche de personnel bilingue
 - b. Cours de langue seconde pour le personnel
 - c. Lexique des mots les plus fréquemment utilisés
 - d. Recours à des employés bilingues comme interprètes
 - e. Présence d'un intervenant pivot ou agent de liaison parlant la langue
 - f. Toutes autres mesures d'adaptation linguistique
7. Les documents remis aux usagers de vos services sont-ils disponibles en anglais?
- a. Les versions traduites sont-elles disponibles uniquement sur demande?
 - b. Quels sont les délais pour obtenir la documentation dans une langue autre que le français?
 - c. Des mesures palliatives sont-elles offertes? Si oui lesquelles :
 - i. Aide pour remplir les formulaires?
 - ii. Séance de vulgarisation/explication des contenus en présence d'un interprète
 - iii. Toutes autres mesures palliatives
8. Les documents remis aux usagers de vos services sont-ils disponibles dans les différentes langues autochtones?
- a. Les versions traduites sont-elles disponibles uniquement sur demande?
 - b. Quels sont les délais pour obtenir la documentation dans une langue autochtone, le cas échéant?
 - c. Des mesures palliatives sont-elles offertes? Si oui lesquelles :
 - i. Aide pour remplir les formulaires?
 - ii. Séance de vulgarisation/explication des contenus en présence d'un interprète
 - iii. Toutes autres mesures palliatives
9. Est-ce que vos employés reçoivent des formations linguistiques de la part de leurs ordres professionnelles (si applicable)?

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 michael.deetjens@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. Enfin, si vous préférez nous les adresser par la poste, veuillez nous les faire parvenir par messagerie à l'adresse suivante :

M^{me} Nicole Durocher

Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics
600, avenue Centrale, Val-d'Or (Québec) J9P 1P8

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 question concernant cette demande, veuillez communiquer avec M. Michael Deetjens par courriel à michael.deetjens@cerp.gouv.qc.ca.

En vous remerciant de l'attention que vous porterez à notre correspondance, nous vous prions d'agréer, Madame Labbé, nos plus sincères salutations.

M^e Marie-Andrée Denis-Boileau

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.: 819 354-4014

marie-andree.denis-boileau@cerp.gouv.qc.ca

www.cerp.gouv.qc.ca

  @cerpQc

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

Dans le respect de la Charte de la langue française et à la lumière des principes généraux de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la politique linguistique de la CNESST, dont fait partie la Direction de l'IVAC, vise à valoriser l'emploi et la qualité du français, à favoriser l'unilinguisme français dans ses activités et à promouvoir le français comme langue officielle, normale et habituelle de la vie publique. Le personnel en contact avec les usagers de nos services vérifie systématiquement si l'interlocuteur parle ou comprend le français.

2. Les citoyens peuvent-ils avoir accès à vos services en :
 - a. Anglais

Les citoyens peuvent avoir accès aux services de la Direction de l'IVAC en français et en anglais.

- b. Langues autochtones

Les services ne sont pas directement accessibles en langues autochtones.

3. Est-ce que les usagers de vos services peuvent avoir accès à des interprètes (anglais et langues autochtones)

Si la Direction de l'IVAC constate que le requérant a de la difficulté à communiquer et que les services d'un interprète peuvent favoriser la compréhension complète du traitement du dossier du requérant, alors ce dernier peut avoir accès à un interprète.

4. Est-ce que cette possibilité leur est systématiquement mentionnée ?

Cette possibilité est systématiquement mentionnée si la Direction de l'IVAC évalue que ce service favorisera la compréhension complète par un requérant du traitement de son dossier.

5. Si oui, quelle est la disponibilité des interprètes (anglais et langues autochtones) ?

Les interprètes en anglais sont disponibles. Toutefois, la Direction de l'IVAC n'y a pas recours puisque des membres de son personnel ont la connaissance requise pour assurer ce service, le cas échéant.

En ce qui concerne les interprètes en langues autochtones, présentement, il n'y en a pas d'inscrit au tableau de l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes agréés du Québec.

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

La Direction de l'IVAC n'est pas confrontée à une insuffisance de ressources pour les interprètes en anglais. Toutefois, elle n'y a pas recours puisque du personnel de la Direction de l'IVAC a la connaissance requise pour assurer ce service, le cas échéant.

Pour les interprètes en langues autochtones, l'insuffisance des ressources existe. L'enjeu est majeur.

- a. Si oui lesquelles ? (Nombre d'interprètes, budget, langues parlées par les interprètes, etc.)

Présentement, il n'y a pas d'interprètes en langues autochtones inscrits au tableau de l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes agréés du Québec.

- b. Quels sont les délais pour avoir accès à un interprète, le cas échéant ?

Pour avoir accès à un interprète en anglais, le cas échéant, il faut transmettre à la banque interrégionale d'interprètes la demande de service, quatre jours ouvrables à l'avance, à moins d'une situation urgente.

N/A pour avoir accès à un interprète en langues autochtones.

- c. Les interprètes sont-ils accessibles sur le territoire ou viennent-ils d'ailleurs ?

Les interprètes en anglais enregistrés à l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes du Québec sont accessibles sur le territoire du Québec.

N/A pour les interprètes en langues autochtones.

- d. Comment s'établit leur rémunération ?

Les frais pour les services d'un interprète font partie des frais d'administration de la Direction de l'IVAC. L'interprète est engagé pour un minimum de deux heures. Généralement, la banque interrégionale d'interprètes, qui fournit la Direction de l'IVAC, facture au coût de 35 \$ par heure. Les frais de stationnement sont également remboursés.

- e. Et qui l'assume ?

La Direction de l'IVAC assume les frais de traduction ou d'interprétariat lorsque c'est elle qui embauche un professionnel pour faciliter ses communications avec une victime.

- f. Ont-ils été formés comme interprète ? ou plus largement, quels sont les critères de sélection ?

Pour l'achat de services d'un interprète, la CNESST exige qu'il soit membre de l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes agréés du Québec. L'interprète agréé doit être membre de l'Ordre pour porter le titre réservé.

7. Existe-t-il dans vos services d'autres mesures d'adaptation linguistique ?

- a. Embauche de personnel bilingue

Le bilinguisme n'est pas une exigence pour entrer dans la fonction publique québécoise. Toutefois, plusieurs employés du Centre de relations clients ainsi que du bureau d'accueil de la Direction de l'IVAC sont bilingues. Il en est de même pour certains agents d'indemnisations et certains conseillers en réadaptation.

- b. Cours de langue seconde pour le personnel

La Direction de l'IVAC a déjà offert des cours d'anglais à son personnel, dans le cadre de sa formation continue. Il n'est pas exclu que d'autres cours de langue seconde soient offerts au personnel, si cela s'avère nécessaire.

- c. Lexique des mots les plus fréquemment utilisés

Les employés de la Direction de l'IVAC ont accès à un lexique anglais-français ainsi qu'à un lexique français-anglais dans leurs outils de travail.

- d. Recours à des employés bilingues comme interprètes

Du personnel de la Direction de l'IVAC est bilingue et a effectivement la connaissance requise pour assurer le rôle d'interprète, le cas échéant.

- e. Présence d'un intervenant pivot ou agent de liaison parlant la langue

N/A

Toutefois, la Direction de l'IVAC collabore étroitement avec son réseau de partenaires pour identifier un intervenant parlant la langue de la victime lorsque c'est nécessaire.

- f. Toutes autres mesures d'adaptation linguistique

Il peut s'avérer difficile pour une personne qui n'a pas une bonne connaissance du français ou de l'anglais de communiquer avec la Direction de l'IVAC. Dans ce cas, elle peut identifier un membre de son entourage à titre d'interprète si celui-ci maîtrise mieux le français ou l'anglais. Les services des ressources communautaires comme le CAVAC, la fédération des femmes autochtones ou le Centre amitié francophone sont aussi sollicités.

- 8. Les documents remis aux usagers de vos services sont-ils disponibles en anglais ?
 - a. Les versions traduites sont-elles disponibles uniquement sur demande ?

Les formulaires de demandes de prestations ainsi que les guides explicatifs sont disponibles en anglais en tout temps, sur le site Web de la Direction de l'IVAC.

Suite à une récente refonte du site Web de la Direction de l'IVAC, ce dernier ainsi que le carton promotionnel sont en cours de traduction pour que les informations soient également accessibles en anglais.

Des dépliants de présentation de la Loi sur l'IVAC ainsi que de la Loi visant à favoriser le civisme sont disponibles en français et en anglais sur demande.

- b. Quels sont les délais pour obtenir la documentation dans une autre langue que le français ?

Généralement, il n'y a pas de délai pour obtenir la documentation en anglais puisqu'elle est disponible actuellement (dépliants, formulaires, guides explicatifs) ou le sera sous peu (site Web et carton promotionnel).

- c. Des mesures palliatives sont-elles offertes ? Si oui, lesquelles :
 - i. Aide pour remplir les formulaires ?

Afin d'outiller les intervenants de première ligne à mieux aider les victimes à remplir les formulaires de demandes de prestations, la Direction de l'IVAC a entamé à l'automne 2017 une tournée des partenaires. Entre le 17 novembre 2017 et le 5 juillet 2018, près de 325 intervenants ont été rencontrés. Chaque CAVAC du Québec a bénéficié d'une séance d'information d'environ deux à trois heures, sauf celui du Nunavut dont la séance reste à planifier selon la disponibilité des intervenantes de ce CAVAC. La présentation avec le CAVAC du Nunavut est prévue se faire en anglais.

- ii. Séances de vulgarisation/explication des contenus en présence d'un interprète

Lors de séances de vulgarisation, la règle générale est d'utiliser le français. Si les circonstances le justifient, il est possible d'utiliser une autre langue, avec la possibilité de faire appel à un interprète ou à un service de traduction en simultanée si la personne représentant la Direction de l'IVAC n'a pas la maîtrise de la langue utilisée.

En juin 2017, la Direction de l'IVAC a présenté les services qu'elle offre à la communauté autochtone de Kahnawake en anglais.

- iii. Toutes autres mesures palliatives

S/O

- 9. Les documents remis aux usagers de vos services sont-ils disponibles dans les différentes langues autochtones ?

Les documents destinés aux usagers sont disponibles en français ou en anglais.

- a. Les versions traduites sont-elles disponibles uniquement sur demande ?

Si cela s'avère nécessaire, la Direction de l'IVAC pourrait faire traduire des documents. Néanmoins, la disponibilité des ressources demeure un enjeu puisque présentement, il n'y a aucun traducteur en langues autochtones inscrits à l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes agréés du Québec.

- b. Quels sont les délais pour obtenir la documentation dans une langue autochtone, le cas échéant ?

Le cas échéant, le délai pour obtenir la documentation dans une langue autre que le français ou l'anglais est d'environ 4 semaines.

- c. Des mesures palliatives sont-elles offertes ? Si oui, lesquelles :
 - i. Aide pour remplir les formulaires ?

Afin d'outiller les intervenants de première ligne à mieux aider les victimes à remplir les formulaires de demandes de prestations, la Direction de l'IVAC a entamé à l'automne 2017 une tournée des partenaires. Entre le 17 novembre 2017 et le 5 juillet 2018, près de 325 intervenants ont été rencontrés. Chaque CAVAC du Québec a bénéficié d'une séance d'information d'environ deux à trois heures, sauf celui du Nunavut dont la séance reste à planifier selon la disponibilité des intervenantes de ce CAVAC.

Des intervenants qui travaillent avec les communautés autochtones ont été rencontrés à Gatineau, à Québec et en visioconférence avec les CAVAC plus éloignés (au Saguenay, en Abitibi-Témiscamingue, au Bas-Saint-Laurent, sur la Côte-Nord, etc.)

À l'automne 2018, un deuxième volet de la tournée sera lancé pour former les intervenants à l'utilisation optimale du site Web de la Direction de l'IVAC pour aller chercher l'information pertinente afin de faciliter le dépôt d'une demande de prestations à la Direction de l'IVAC et comprendre le cheminement d'une demande.

ii. Séance de vulgarisation/explication des contenus en présence d'un interprète

Lors de séances de vulgarisation, la règle générale est d'utiliser le français. Si les circonstances le justifient, il est possible d'utiliser une autre langue, ou de faire appel à un interprète ou à un service de traduction en simultanée si la personne représentant la Direction de l'IVAC n'a pas la maîtrise de la langue utilisée.

En octobre 2016, une présentation en français a été offerte à la communauté autochtone à Val d'Or, lors d'un rassemblement organisé par les Femmes autochtones du Québec. À l'initiative de l'organisateur, des casques de traduction en simultanée étaient disponibles et des interprètes étaient présents sur les lieux.

iii. Toutes autres mesures palliatives

Une personne autochtone qui ne peut s'exprimer ni en français ni en anglais peut éventuellement identifier un membre de son entourage à titre d'interprète, si celui-ci maîtrise mieux le français ou l'anglais. Les ressources communautaires comme le CAVAC, la fédération des femmes autochtones ou le Centre amitié francophone sont aussi sollicités.

10. Est-ce que vos employés reçoivent des formations linguistiques de la part de leurs ordres professionnels (si applicable)?

N/A