

**RAPPORT SUR L'OFFRE DE SERVICES LINGUISTIQUES  
PAR LES SERVICES PUBLICS DU QUÉBEC DONT  
PEUVENT BÉNÉFICIER LES AUTOCHTONES DE LA  
PROVINCE**

**Commission sur les relations entre les Autochtones et certains  
services publics : écoute, réconciliation et progrès (CERP)**

**Preuve documentaire**

**Décembre 2018**

## **TABLE DES MATIERES**

1. MANDAT ET MÉTHODOLOGIE .....	1
2. LISTE DE QUESTIONS : .....	3
3. PROFIL LINGUISTIQUE DES DIFFÉRENTES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES DU QUÉBEC:.....	5
4. RAPPORT SUR LES SERVICES DE SANTÉ, SERVICES SOCIAUX ET PROTECTION DE LA JEUNESSE	
POLITIQUE DU MSSS.....	24
NATION ANISHNABE.....	29
NATION ATIKAMEKW .....	38
NATION CRIE.....	44
NATION INNUE .....	53
PEUPLE INUIT.....	60
NATION MI'GMAQ.....	65
NATION MOHAWK.....	70
NATION NASKAPIE.....	77
SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX OFFERTS À MONTRÉAL.....	83
5. RAPPORT SUR LES SERVICES DE JUSTICE .....	89
MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC (MJQ) .....	89
CENTRES D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CAVAC) .....	96
DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP).....	105
INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC) .....	109
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (AIDE JURIDIQUE) .....	113
6. RAPPORT SUR LES SERVICES CORRECTIONNELS.....	117
7. RAPPORT SUR LES SERVICES POLICIERS .....	126
SÛRETÉ DU QUÉBEC (SQ) .....	126
SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL (SPVM).....	130

## **1. MANDAT ET MÉTHODOLOGIE**

Le mandat derrière la rédaction de ce rapport est descriptif; l'objectif poursuivi est d'offrir une vue d'ensemble des services dont peuvent bénéficier les Premières Nations et les Inuit, d'un point de vue linguistique. Le texte qui suit consiste en une recension des pratiques ayant cours au sein des services publics étudiés par la Commission d'enquête sur les relations entre les autochtones et certains services publics (« CERP »), concernant l'usage des langues. Ces services sont les suivants : les services policiers, les services de justice, les services de santé, les services sociaux, les services de protection de la jeunesse et les services correctionnels. La possibilité de bénéficier de services en langues autochtones et en anglais est le principal objet des demandes d'information acheminées aux instances publiques ciblées. À l'aide des réponses reçues aux questions et sous-questions leur ayant été envoyées, il a été possible de brosser un portrait global de l'offre de service à cet égard. Le présent rapport est donc composé de cette liste de questions, d'un portrait statistique illustrant sommairement la situation linguistique chez les onze nations autochtones du Québec ainsi que d'une analyse descriptive des informations obtenues de la part des services publics.

Une liste de 28 questions et sous-questions a d'abord été élaborée, avec comme objectif de donner une vue d'ensemble de l'offre de service linguistique à l'intérieur des différents services publics ciblés par la CERP. Les grands axes abordés par les demandes d'informations générales envoyées sont les suivants : offre de services en anglais et en langues autochtones, services de traduction de documents en anglais ou en langues autochtones, services d'interprètes en anglais ou en langues autochtones, mesures d'adaptation linguistique et mesures de sécurisation culturelle.

Au moment où nous avons entrepris ce rapport, certaines instances avaient déjà fourni des renseignements sur les programmes qu'elles offraient, et répondaient en cela à certaines des questions présentes sur la liste précédemment mentionnée. La première étape de notre démarche a donc été de faire un bilan des informations déjà obtenues et de déterminer quelles questions de notre liste trouvaient ainsi réponse et n'avaient plus à être posées. Toutes les demandes dans nos bases de données comportant le mot clé « langue » ont été recensées et analysées afin de cerner les vides à combler, selon les informations déjà

obtenues par service public (elles étaient au nombre de 51). Il ne restait ensuite qu'à envoyer les demandes d'informations portant sur la matière pour laquelle nous n'avions pas ou peu de substance à analyser et à les envoyer à toutes les instances publiques concernées. Il est important de préciser que les réponses reçues reflètent la situation telle qu'elle se présentait au moment où elles ont été rédigées et qu'elle peut avoir changé depuis.

Afin de dresser le profil linguistique, les résultats du recensement 2016, le Registre des Indiens et le Registre des bénéficiaires inuit ont été utilisés. Pour chacune des nations, la ou les différentes communautés correspondantes ont été présentées en prenant soin de détailler le nombre d'individus inscrits au registre des Indiens, le nombre de résidents, la connaissance des langues officielles, la langue maternelle et la langue utilisée à la maison par les résidents des différentes communautés analysées. Ce portrait n'aborde que la situation des différentes communautés autochtones et par conséquent ne touche pas à la question des Autochtones qui résident en zones urbaines.

Il est important de préciser que l'utilisation de chiffres issus de bases de données différentes, comme dans le cas présent, peut engendrer de légers biais quant à la précision des résultats lorsque les données sont croisées. En effet, il peut arriver que le nombre d'individus comptabilisés dans le Recensement de 2016 et dans le Registre des Indiens et le Registre des bénéficiaires inuit varie légèrement. Ces légères variations n'affectent toutefois pas le portrait général et les constats significatifs qui ressortent du présent rapport.

## **2. LISTE DE QUESTIONS :**

### **1. Questions adressées aux services publics**

- 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 (correctionnel, santé, services sociaux, protection de la jeunesse, police, justice) dans l'une de ces langues :
  - a. Anglais
  - b. Langue autochtone
- 3) Est-ce que les usagers de vos services peuvent avoir accès à des interprètes?
- 4) Si oui, est-ce que cette possibilité leur est systématiquement mentionnée?
- 5) Si oui, quelle est la disponibilité réelle des interprètes?
  - 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?
  - d. Les interprètes sont-ils accessibles sur le territoire ou viennent-ils d'ailleurs?
  - e. Sont-ils spécialisés : en santé, en justice, en correctionnel, en police, etc.
  - f. Comment s'établit leur rémunération?
  - g. Qui assume cette rémunération?
  - h. 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. Toute autre mesure d'adaptation linguistique
- 7) Les documents administratifs ou décisionnels remis aux citoyens par vos services (formulaire, rapport, jugement, etc.) sont-ils disponibles dans une langue autre que le français?
- 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 d'un agent de liaison pour remplir les formulaires
    - ii. Séance de vulgarisation/explication des contenus en présence d'un interprète
    - iii. Toute autre mesure palliative
- 8) Y a-t-il, dans vos services, des directives visant à limiter l'usage par les citoyens de leur langue maternelle?
- 9) Des formations linguistiques sont-elles offertes par votre ordre professionnel?

### **3. PROFIL LINGUISTIQUE DES DIFFÉRENTES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES DU QUÉBEC:**

Comme il a été dit précédemment, les données qui ont été utilisées afin d'élaborer la présente section proviennent principalement de deux sources. Les données associées au nombre de personnes inscrites sont tirées du Registre des Indiens et du Registre des bénéficiaires inuit et les données associées au nombre de résidents des différentes communautés proviennent du Recensement de 2016. Les données liées à la langue sont quant à elles, tirées du Recensement de 2016. Afin de faciliter la compréhension de ces données, il est important de présenter la définition de Statistique Canada des différents termes employés dans la présente section.

**Connaissance des langues officielles** : « désigne la capacité d'une personne de soutenir une conversation en anglais seulement, en français seulement, dans les deux langues, ou dans ni l'une ni l'autre. Dans le cas d'un enfant qui n'a pas encore appris à parler, cela comprend les langues que l'enfant apprend à parler à la maison »<sup>1</sup>.

**Connaissance des langues non officielles** : « désigne la capacité d'une personne de soutenir une conversation dans une langue autre que l'anglais ou le français. Dans le cas d'un enfant qui n'a pas encore appris à parler, cela comprend les langues que l'enfant apprend à parler à la maison »<sup>2</sup>.

**Langue parlée le plus souvent à la maison** : « désigne la langue que la personne parle le plus souvent à la maison au moment de la collecte des données. Une personne peut déclarer plus d'une langue comme étant « parlée le plus souvent à la maison » si les langues sont parlées aussi souvent l'une que l'autre »<sup>3</sup>.

**Langue maternelle** : « première langue apprise à la maison dans l'enfance et encore comprise par la personne au moment où les données sont recueillies. Si la personne ne

---

<sup>1</sup> Statistique Canada. (2017). Connaissances des langues officielles. Repéré à <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/ref/dict/pop055-fra.cfm>

<sup>2</sup> Statistique Canada. (2017). Connaissances des langues non officielles. Repéré à <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/ref/dict/pop054-fra.cfm>

<sup>3</sup> Statistique Canada. (2017). Langue parlée le plus souvent à la maison. Repéré à <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/ref/dict/pop186-fra.cfm>

comprend plus la première langue apprise, la langue maternelle est la deuxième langue apprise »<sup>4</sup>.

### **Nation abénakise**

Cette nation compte 3 251 personnes inscrites au. Au Québec, il y a deux communautés abénakises, Odanak et Wôlinak qui abritent au total 651 résidents. Selon le recensement de 2016, aucun résident de ces deux communautés ne parle l'abénakis, tant comme langue maternelle que comme langue utilisée à la maison.

#### Situation linguistique dans les communautés abénakises

*Les communautés d'Odanak et de Wôlinak sont situées dans la région administrative du Centre-du-Québec.*

##### - Odanak

449 personnes résidentes et 2759 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Odanak, 250 ne connaissent que le français et 195 l'anglais et le français. 405 ont le français comme langue maternelle et 40 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 425 utiliseraient le français et 15 l'anglais. Aucune personne n'a déclaré l'abénakis comme langue maternelle ou utilisée à la maison.

##### - Wôlinak

202 personnes résidentes et 492 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Wôlinak, 150 ne connaissent que le français et 50 l'anglais et le français. 200 ont le français comme langue maternelle et 5 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 205 utiliseraient le français. Aucune personne n'a déclaré l'abénakis comme langue maternelle ou utilisée à la maison.

---

<sup>4</sup> Statistique Canada. (2017). Langue maternelle. Repéré à <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/ref/dict/pop095-fra.cfm>



## **Nation anishnabe**

Cette nation compte 13 770 membres inscrits au Registre des Indiens sur le territoire québécois. La nation anishnabe compte neuf communautés qui abritent près de 5000 résidents dont 2245 auraient une connaissance la langue anishnabe selon le recensement de 2016.

### Situation linguistique dans les communautés anishnabe

*Les communautés de Kitigan Zibi et de Barriere Lake sont situées en Outaouais, tandis que les sept autres communautés anishnabek se retrouvent dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue.*

#### - Barriere Lake

Aucune donnée linguistique disponible en ce qui a trait à Barriere Lake. Il y a 897 personnes inscrites sur cette communauté.

#### - Kebaowek

1152 personnes inscrites, dont 274 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, aucune personne ne parle ni anglais ni français; 215 personnes ne connaissent que l'anglais et tous les habitants de la communauté le parlent. 60 personnes ont une connaissance du français et de l'anglais. L'anishnabe est la langue maternelle de 5 personnes, le français de 25 personnes et l'anglais de 245 personnes. 5 personnes parlent le français le plus souvent à la maison et 265 personnes l'anglais.

#### - Kitcisakik

588 personnes inscrites, dont 274 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 10 personnes ne parlent ni anglais ni français; 240 personnes ne connaissent que le français, 20 le français et l'anglais et aucune personne seulement l'anglais. L'anishnabe est la langue maternelle de 105 personnes et le français de 140 personnes. 185 personnes parlent le français le plus souvent à la maison et 40 personnes l'anishnabe.

#### - Kitigan Zibi

3798 personnes inscrites, dont 1221 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, toutes les personnes résidant dans la communauté parlent français ou anglais; 725 personnes ne connaissent que l'anglais, 35 personnes que le français et 460 personnes parlent les deux langues. L'anishnabe est la langue maternelle de 220 personnes, le français de 185 personnes et l'anglais de 765 personnes. 100 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, 1040 personnes l'anglais et 40 personnes l'anishnabe.

- Lac-Simon

2 391 personnes inscrites, dont 1380 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 5 personnes ne parlent ni anglais ni français. 1030 personnes ne connaissent que le français, 325 le français et l'anglais et 10 personnes seulement l'anglais. L'anishnabe est la langue maternelle de 410 personnes, l'anglais de 20 personnes et le français de 720 personnes. 870 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, 25 personnes l'anglais et 170 personnes l'anishnabe.

- Long Point

1053 personnes inscrites, dont 104 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, tous les résidents de la communauté ont une connaissance du français ou de l'anglais; 55 personnes connaissent le français et l'anglais et 45 personnes seulement l'anglais. L'anglais est la langue maternelle de 95 personnes et le français de 5 personnes. 5 personnes parlent le français le plus souvent à la maison et 100 personnes l'anglais.

- Pikogan

1238 personnes inscrites et 538 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 5 personnes ne parlent ni anglais ni français; 25 personnes ne connaissent que l'anglais, 190 personnes que le français et 320 personnes connaissent les deux langues. L'anishnabe est la langue maternelle de 175 personnes, le français de 230 personnes, le cri de 60 personnes et l'anglais de 85 personnes. 325 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, 80 personnes l'anglais, 30 personnes l'anishnabe et 25 personnes le cri.

- Timiskaming

2396 personnes inscrites, dont 539 personnes résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, tous les résidents de la communauté connaissent le français ou l'anglais; 5 personnes ne connaissent que le français, 250 le français et l'anglais et 270 personnes seulement l'anglais. L'anishnabe est la langue maternelle de 10 personnes, l'anglais de 450 personnes et le français de 35 personnes. 30 personnes parlent le français le plus souvent à la maison et 455 personnes l'anglais.

- Wolf Lake

257 personnes inscrites, dont 10 personnes résidentes. Aucune donnée linguistique disponible en ce qui a trait à la communauté.

### **Nation atikamekw**

La nation atikamekw compte 8820 membres inscrits sur le territoire québécois, selon le Registre des Indiens. Sur le même territoire, il y aurait 6635 personnes ayant une connaissance de la langue atikamekw. La nation atikamekw compte trois communautés, où résident 5392 personnes.

#### Situation linguistique dans les communautés atikamekw

*Les communautés de Wemotaci et d'Opitciwan sont situées dans la région administrative de la Mauricie, alors que celle de Manawan se trouve dans les limites de la région de Lanaudière.*

- Manawan

2160 habitants et 3255 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 165 personnes résidant dans la communauté ne parlent ni français ni anglais, 1790 personnes ne connaissent que le français et 105 personnes parlent les deux langues. L'atikamekw est la langue maternelle de 1970 personnes et le français de 60 personnes. 105 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, et 1910 personnes l'atikamekw.

- Opitciwan

2019 habitants et 3392 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 180 personnes résidant dans la communauté ne parlent ni français ni anglais, 5 personnes ne connaissent que l'anglais, 1750 personnes que le français et 80 personnes parlent les deux langues. L'atikamekw est la langue maternelle de 1940 personnes et le français de 55 personnes. 90 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, et 1920 personnes l'atikamekw.

- Wemotaci,

1213 habitants et 2173 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 85 personnes résidant dans la communauté ne parlent ni français ni anglais. 5 personnes ne connaissent que l'anglais, 1055 personnes que le français et 75 personnes parlent les deux langues. L'atikamekw est la langue maternelle de 1110 personnes et le français de 70 personnes. 95 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, et 1085 personnes l'atikamekw.

## **Nation crie**

Cette nation compte 21 126 personnes inscrites au Registre des Indiens sur le territoire québécois. Au Québec, le recensement de 2016 nous révèle que 17 175 individus ont une connaissance de la langue crie. Les cris se répartissent en neuf communautés différentes qui abritent 15 382 résidents au total.

### Situation linguistique dans les communautés cries

*Les communautés cries sont toutes situées dans la région administrative du Nord-du-Québec.*

- Chisasibi

4872 personnes résidentes et 4753 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Chisasibi, 3265 ne connaissent que l'anglais, 1380 l'anglais et le français et 180 ni l'un ni l'autre. 4245 ont le cri comme langue

maternelle, 205 le français et 260 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 4165 utiliseraient le cri, 460 l'anglais et 170 le français.

- Eastmain

866 personnes résidentes et 863 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Eastmain, 665 ne connaissent que l'anglais, 155 l'anglais et le français et 45 ni l'une ni l'autre. 745 ont le cri comme langue maternelle, 95 l'anglais et 10 le français. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 700 utiliseraient le cri et 160 l'anglais.

- Mistissini

3523 personnes résidentes et 3983 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Mistissini, 2455 ne connaissent que l'anglais, 830 l'anglais et le français et 215 ni l'anglais ni le français. 3180 personnes ont le cri comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 2975 utilisent le cri et 415 l'anglais.

- Nemaska

760 personnes résidentes et 886 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Nemaska, 530 ne connaissent que l'anglais, 190 le français et l'anglais et 40 ni l'un ni l'autre. 680 ont le cri comme langue maternelle et 45 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 660 personnes utilisent le cri et 90 l'anglais.

- Oujé-Bougoumou

737 personnes résidentes et 937 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Oujé-Bougoumou, 435 ne connaissent que l'anglais, 270 l'anglais et le français et 20 ni l'un ni l'autre. 540 ont le cri comme langue maternelle 115 l'anglais et 60 le français. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 360 utiliseraient le cri, 325 l'anglais et 40 le français.

- Waskaganish

2196 personnes résidentes et 3021 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Waskaganish, 1495 ne connaissent que l'anglais, 535 l'anglais et le français et 155 ni l'un ni l'autre. 2015 ont le cri comme langue maternelle et 115 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 2020 utiliseraient le cri et 120 l'anglais.

- Waswanipi

1759 personnes résidentes et 2 476 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Waswanipi, 985 ne connaissent que l'anglais, 690 l'anglais et le français et 70 ni l'un ni l'autre. 1420 ont le cri comme langue maternelle et 240 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 1225 utiliseraient le cri et 480 l'anglais.

- Wemindji

1444 personnes résidentes et 1557 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Wemindji, 1285 ne connaissent que l'anglais, 85 l'anglais et le français et 70 ni l'un ni l'autre. 1255 résidents ont le cri comme langue maternelle et 150 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 1160 utiliseraient le cri et 265 l'anglais.

- Whapmagoostui

984 personnes résidentes et 1032 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Whapmagoostui, 845 ne connaissent que l'anglais, 75 l'anglais et le français et 60 ni l'un ni l'autre. 870 ont le cri comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 860 utiliseraient le cri, 95 l'anglais et 10 le français.

**Nation huronne-wendat**

Cette nation compte 4606 personnes inscrites sur le Registre des Indiens sur le territoire québécois. La langue huronne-wendat est aujourd'hui considérée comme éteinte, par conséquent aucun locuteur n'a été recensé lors du recensement de 2016. Wendake est la seule communauté huronne-wendat au Québec.

#### Situation linguistique dans la communauté huronne-wendat

*La communauté de Wendake est située dans la région administrative de la Capitale-Nationale.*

##### - Wendake

2134 personnes résidentes et 4606 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Wendake, 5 ne connaissent que l'anglais, 1335 que le français, 780 l'anglais et le français et 10 ni le français ni l'anglais. 1910 ont le français comme langue maternelle, 35 l'anglais, 110 l'innu, 15 l'atikamekw et 5 l'anishnabe. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 1975 utiliseraient le français, 75 l'innu, 10 l'atikamekw et 5 l'anishnabe.

#### **Nation innue**

Cette nation compte 23297 membres inscrits comme tels sur le registre des Indiens au Québec. Sur le même territoire, le recensement de 2016 nous révèle que 9850 individus ont une connaissance de l'innu. La nation innue compte neuf communautés qui abritent 10 707 résidents.

#### Situation linguistique dans les communautés innues

*La communauté de Mashteuiatsh est située dans la région administrative du Saguenay-Lac-Saint-Jean, tandis que les huit autres communautés innues se retrouvent dans la région de la Côte-Nord.*

##### - Ekuanitshit

778 personnes inscrites, dont 552 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 30 personnes ne parlent ni le français ni l'anglais; 40 personnes connaissent le français et l'anglais et 480 personnes seulement le français. Le français est la langue maternelle de 30 personnes et l'innu de 510 personnes. 45 personnes parlent le plus souvent le français à la maison et 505 personnes l'innu.

- Essipit

872 personnes inscrites, dont 297 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, tous les résidents de la communauté ont une connaissance du français ou de l'anglais; 25 personnes connaissent le français et l'anglais et 270 personnes seulement le français. Le français est la langue maternelle de 295 personnes. 300 personnes parlent le plus souvent le français à la maison. Aucune personne n'a déclaré l'innu comme langue maternelle ou utilisée à la maison.

- Mashteuiatsh

7616 personnes inscrites, dont 1957 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, tous les résidents de la communauté ont une connaissance du français ou de l'anglais; 290 personnes connaissent le français et l'anglais, 1645 personnes seulement le français et 5 personnes seulement l'anglais. Le français est la langue maternelle de 1690 personnes, l'anglais de 15 personnes et l'innu de 150 personnes. 1795 personnes parlent le plus souvent le français à la maison, 5 personnes l'anglais et 65 personnes l'innu.

- Matimekush-Lac-John

1132 personnes inscrites, dont 613 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 60 personnes ne parlent ni le français ni l'anglais; 175 personnes connaissent le français et l'anglais, 330 personnes seulement le français et 45 personnes seulement l'anglais. Le français est la langue maternelle de 60 personnes, l'anglais de 10 personnes et l'innu de 490 personnes. 30 personnes parlent le plus souvent le français à la maison, 5 personnes l'anglais et 530 personnes l'innu.

- Nutashkuan



1299 personnes inscrites, dont 835 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 50 personnes ne parlent ni le français ni l'anglais, 20 personnes connaissent le français et l'anglais et 770 personnes seulement le français. Le français est la langue maternelle de 15 personnes et l'innu de 800 personnes. 65 personnes parlent le plus souvent le français à la maison et 660 personnes l'innu.

- Pakua Shipu

443 personnes inscrites, dont 237 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 10 personnes ne parlent ni le français ni l'anglais, 85 personnes connaissent le français et l'anglais, 125 personnes seulement le français et 15 personnes seulement l'anglais. Le français est la langue maternelle de 15 personnes et l'innu de 205 personnes. 15 personnes parlent le plus souvent le français à la maison et 205 personnes l'innu.

- Pessamit

4524 personnes inscrites, dont 2105 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 50 personnes ne parlent ni le français ni l'anglais, 145 personnes connaissent le français et l'anglais, 1915 personnes seulement le français et 5 personnes seulement l'anglais. Le français est la langue maternelle de 75 personnes, l'anglais de 5 personnes et l'innu de 1930 personnes. 110 personnes parlent le plus souvent le français à la maison et 1850 personnes l'innu.

- Uashat Mak Mani-Utenam

5288 personnes inscrites, dont 3134 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 60 personnes ne parlent ni le français ni l'anglais, 310 personnes connaissent le français et l'anglais, 2745 personnes seulement le français et 15 personnes seulement l'anglais. Le français est la langue maternelle de 620 personnes, l'anglais de 30 personnes et l'innu de 2320 personnes. 980 personnes parlent le plus souvent le français à la maison, 35 personnes l'anglais et 1835 personnes l'innu.

- Unamen Shipu

1345 personnes inscrites, dont 977 résidentes. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 125 personnes ne parlent ni le français ni l'anglais. 25 personnes connaissent le français et l'anglais, 815 personnes seulement le français, et 10 personnes seulement l'anglais. Le français est la langue maternelle de 20 personnes et l'innu de 950 personnes. 20 personnes parlent le plus souvent le français à la maison et 955 personnes l'innu.

## **Nation inuit**

Selon le Registre des bénéficiaires inuit, 12 751 personnes sont inscrites dans l'un des 14 villages nordiques. Sur le territoire québécois, le recensement de 2016 nous révèle que 12 490 individus ont une connaissance de l'inuktitut. Ces villages abritent 13 188 résidents et de ce nombre, 11 555 affirment avoir l'inuktitut comme langue maternelle.

### Situation linguistique dans les communautés inuit

*Les communautés Inuit sont situées dans la région administrative du Nord-du-Québec.*

#### - Akulivik

633 personnes résidentes et 694 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Akulivik, 355 ne connaissent que l'anglais, 105 l'anglais et le français et 130 ni l'un ni l'autre. 620 ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 620 utiliseraient l'inuktitut.

#### - Aupaluk

209 personnes résidentes et 215 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Aupaluk, 115 ne connaissent que l'anglais, 45 l'anglais et le français et 40 ni l'un ni l'autre. 205 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 205 utiliseraient l'inuktitut.

#### - Inukjuak

1757 personnes résidentes et 1804 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Inukjuak, 1070 ne connaissent que l'anglais,

305 l'anglais et le français et 365 ni l'un ni l'autre. 1685 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 1665 utiliseraient l'inuktitut.

- Ivujivik

414 personnes résidentes et 400 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Ivujivik, 220 ne connaissent que l'anglais, 100 l'anglais et le français et 60 ni l'un ni l'autre. 400 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 395 utiliseraient l'inuktitut.

- Kangiqsualujjuaq

942 personnes résidentes et 908 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Kangiqsualujjuaq, 620 ne connaissent que l'anglais, 225 l'anglais et le français et 90 ni l'un ni l'autre. 885 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 885 utiliseraient l'inuktitut.

- Kangiqsujuaq

750 personnes résidentes et 787 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Kangiqsujuaq, 380 ne connaissent que l'anglais, 190 l'anglais et le français et 160 ni l'un ni l'autre. 695 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 680 utiliseraient l'inuktitut.

- Kangirsuk

567 personnes résidentes et 600 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Kangirsuk, 305 ne connaissent que l'anglais, 145 l'anglais et le français et 105 ni l'un ni l'autre. 530 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 525 utiliseraient l'inuktitut.

- Kuujjuaq

2754 personnes résidentes et 2170 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Kuujjuaq, 1440 ne connaissent que l'anglais,

1050 l'anglais et le français et 165 ni l'un ni l'autre. 1855 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 1690 utiliseraient l'inuktitut.

- Kuujjuarapik

686 personnes résidentes et 693 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Kuujjuarapik, 545 ne connaissent que l'anglais, 110 l'anglais et le français et 25 ni l'un ni l'autre. 485 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle, 120 le cri et 45 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 400 utiliseraient l'inuktitut, 105 le cri et 145 l'anglais.

- Puvirnituk

1779 personnes résidentes et 1706 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Puvirnituk, 765 ne connaissent que l'anglais, 535 l'anglais et le français, 120 uniquement le français et 325 ni l'un ni l'autre. 1635 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle, 75 le français et 25 l'anglais. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 1615 utiliseraient l'inuktitut, 75 le français et 55 l'anglais.

- Quaqaq

403 personnes résidentes et 422 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Quaqaq, 215 ne connaissent que l'anglais, 115 l'anglais et le français et 70 ni l'un ni l'autre. 370 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 375 utiliseraient l'inuktitut.

- Salluit

1483 personnes résidentes et 1546 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Salluit, 735 ne connaissent que l'anglais, 390 l'anglais et le français, 100 uniquement le français et 250 ni l'un ni l'autre. 1420 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 1425 utiliseraient l'inuktitut, 20 le français et 25 l'anglais.

- Tasiujaq

369 personnes résidentes et 335 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents de Tasiujaq, 190 ne connaissent que l'anglais, 95 l'anglais et le français et 80 ni l'un ni l'autre. 345 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 345 utiliseraient l'inuktitut.

- Umiujaq

442 personnes résidentes et 471 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles parmi les résidents d'Umiujaq, 280 ne connaissent que l'anglais, 70 l'anglais et le français et 85 ni l'un ni l'autre. 425 personnes ont l'inuktitut comme langue maternelle. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 420 utiliseraient l'inuktitut.

### **Nation malécite**

La nation malécite compte 1315 membres inscrits comme tels sur le territoire québécois. Sur le même territoire, on ne compte que 10 personnes ayant une connaissance du malécite. La nation malécite compte deux territoires, Cacouna et de Whitworth, qui sont situées dans la région administrative du Bas-Saint-Laurent, mais ne sont toutefois pas habitées. Les Malécites parlent français en grande majorité.

### **Nation mi'gmaq**

Cette nation compte 7247 individus inscrits au registre des Indiens sur le territoire québécois. Sur le même territoire, 880 individus affirment avoir une connaissance de la langue mi'gmaq. La nation mi'gmaq compte trois communautés où résident 1876 personnes.

#### Situation linguistique dans les communautés mi'gmaq

*Les communautés de Listuguj, Gesgapegiag et Gespeg sont situées dans la région administrative de la Gaspésie.*

- Listuguj,

1241 personnes résidentes et 4612 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, tous les résidents de la communauté parlent le français ou l'anglais; 955 personnes ne connaissent que l'anglais, 5 personnes que le français et 280 personnes parlent les deux langues. Le mi'gmaq est la langue maternelle de 300 personnes, le français de 40 personnes et l'anglais de 835 personnes. 15 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, 950 personnes l'anglais et 140 personnes le mi'gmaq.

- Gesgapegiag

653 personnes résidentes et 1721 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 5 personnes résidant dans la communauté ne parlent ni français, ni anglais, 435 personnes ne connaissent que l'anglais, 10 personnes que le français et 205 personnes parlent les deux langues. Le mi'gmaq est la langue maternelle de 155 personnes, le français de 30 personnes et l'anglais de 460 personnes. 10 personnes parlent le français le plus souvent à la maison, 555 personnes l'anglais et 75 personnes le mi'gmaq.

- Gespeg

914 membres inscrits, mais aucun résident. Aucune donnée linguistique.

## **Nation mohawk**

Cette nation compte 15 486 membres inscrits dans le Registre des Indiens sur le territoire québécois. Sur le même territoire, le recensement de 2016 nous révèle que 690 individus ont une connaissance du mohawk. La nation mohawk compte trois communautés.

### Situation linguistique dans les communautés mohawks

*La communauté de Kanasatake est située dans la région administrative des Laurentides, tandis que les deux autres communautés mohawks se retrouvent dans la région administrative de la Montérégie.*

- Akwesasne

Aucune donnée quant au nombre de personnes inscrites; 1202 personnes habitent cette communauté. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, tous les résidents

de la communauté ont une connaissance du français ou de l'anglais; 20 personnes connaissent le français et l'anglais, 15 personnes seulement le français et 1150 personnes seulement l'anglais. L'anglais est la langue maternelle de 880 personnes et le mohawk de 280 personnes. 1085 personnes parlent le plus souvent l'anglais à la maison et 55 personnes le mohawk.

- Kanesatake

2829 personnes inscrites. Aucune donnée démographique ou linguistique collectée lors du recensement de 2016. L'anglais est majoritairement utilisé dans la communauté.

- Kahnawà:ke

12 657 personnes inscrites. Aucune donnée démographique ou linguistique collectée lors du recensement de 2016. L'anglais est majoritairement utilisé dans la communauté.

### **Nation naskapie**

Cette nation compte 1526 personnes inscrites sur le Registre des Indiens sur le territoire québécois. Sur le territoire québécois, 770 individus auraient une connaissance de la langue naskapi. La nation naskapie compte une seule communauté.

#### Situation linguistique dans les communautés naskapies

*La communauté de Kawawachikamach est située dans la région administrative du Nord-du-Québec.*

- Kawawachikamach

601 personnes résidentes et 1526 personnes inscrites. En ce qui concerne la connaissance des langues officielles, 425 ne connaissent que l'anglais, 135 l'anglais et le français et 35 ni le français ni l'anglais. 490 personnes auraient le naskapi comme langue maternelle, 15 le cri et 25 l'innu. Au niveau de la langue utilisée à la maison, 530 utiliseraient le naskapi, 10 l'innu, 10 le cri et 45 l'anglais.

#### **4. RAPPORT SUR LES SERVICES DE SANTÉ, SERVICES SOCIAUX ET PROTECTION DE LA JEUNESSE**

*La présente partie du rapport s'attarde à l'offre de services linguistiquement adaptés aux nations autochtones du Québec. En date de 2015, le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (« MSSS ») a procédé à une vaste réforme du système de santé québécois.*

*Le territoire de la province est divisé en 18 régions sociosanitaires. Chacune de ces régions, à l'exception de celles du Nord du Québec, du Nunavik et des Terres-Cries-de-la-Baie-James, abrite au minimum un Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux (CISSS) ou un Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux (CIUSSS). Il y a 22 CISSS et CIUSSS au Québec; chacun est responsable de l'offre de services sur le territoire qui lui est dévolu et est autonome dans l'élaboration de programmes et politiques, à condition de respecter les lignes directrices édictées par le MSSS. Ces entités sont notamment responsables d'adapter leurs services à leur clientèle, ce qui inclut la prestation de services à la clientèle autochtone qu'ils desservent. La prestation de service en protection de la jeunesse est aussi assurée par ces entités. Il existe aussi 12 établissements non visés et non fusionnés, qui sont autonomes.*

*Le texte qui suit s'attarde aux services linguistiques dont peuvent bénéficier les autochtones sur le territoire sous la juridiction des CISSS, CIUSSS, établissements non visés ou établissements non fusionnés où sont situées les communautés autochtones étudiées. Une portion du rapport sera aussi consacrée à l'offre de services de santé et de services sociaux sur l'île de Montréal, au vu du fort achalandage autochtone dans ce centre urbain.*

*L'exercice de rédaction s'articule autour de quatre axes : l'offre de services dans la langue autochtone de la nation étudiée ou en anglais s'il s'agit d'une langue d'usage chez cette même nation, les services de traduction, les services d'interprétariat et les mesures d'adaptation linguistique ou de sécurisation culturelle.*

*Il est important de préciser, en tenant compte des données du portrait statistique, que les nations malécite, abénakise et wendat. Cette décision s'explique par le fait que les langues*



*d'origine de ces nations au Québec ne sont plus utilisées couramment ou sont en voie de disparaître et ne sont donc à toutes fins pratiques plus parlées par les membres des nations auxquelles elles se rattachent.*

## **POLITIQUE DU MSSS**

La section suivante reproduit les passages pertinents de la politique linguistique du MSSS. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>5</sup>, 0160<sup>6</sup> et 0222<sup>7</sup>.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

Certains établissements du MSSS sont désignés par décret comme devant offrir tous leurs services en anglais. Un plan régional de services en anglais doit aussi être élaboré pour chaque région sociosanitaire. Des établissements doivent être indiqués comme offrant une gamme de services en anglais, mais l'étendue de celle-ci est laissée à la discrétion du CISSS/CIUSSS.

Dans ses communications, le MSSS utilise uniquement le français. Il peut toutefois avoir recours à l'anglais lorsque les particuliers en font la demande ou se sont adressés au MSSS dans cette langue. Le ministère peut s'adresser aux bénéficiaires des conventions en anglais « lorsque la situation le justifie ».

#### **1.2. Services en une langue autochtone**

L'accès aux services en une langue autochtone peut être possible en milieu allochtone lorsque les programmes d'accès régionaux le permettent.

---

<sup>5</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-D)

<sup>6</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>7</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 48.1. (DG-0222-DEF)

Les organismes de santé créés en vertu de la Convention de la Baie-James et du Nord-Est Québécois (la RRSSSN et le CCSSSBJ) ont le droit d'utiliser la langue de leur choix dans les territoires visés. Ils ne sont pas soumis à l'application de la *Charte de la langue française* dans leurs activités. Cependant, ces organismes ont le devoir d'introduire le français dans leurs administrations respectives, afin de communiquer avec le réseau de santé québécois et leurs administrés non bénéficiaires des conventions.

Les nations non conventionnées ne sont pas soumises à l'application de la *Charte de la langue française* sur le territoire des réserves.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

### **2.1. Traduction de documents en anglais**

Seules les publications destinées aux personnes physiques peuvent être traduites en anglais. Elles ne sont disponibles que sur demande. Pour chaque document à éditer et à diffuser, le MSSS doit déterminer à qui il s'adresse. Ceux-ci peuvent être traduits en anglais ou dans une autre langue si nécessaire. Les documents sont disponibles sur demande et sur une section distincte du site internet. Le sous-ministre autorise la traduction d'un document pour diffusion auprès d'une communauté autochtone et veille à ce qu'elle soit faite par une ressource professionnelle. Les délais attribuables à une traduction sont variables, mais sont parfois de seulement 48h, pour une lettre par exemple.

Pour contrer le manque de ressources, le ministère prévoit des formulaires normalisés en anglais, des lexiques médicaux dans cette langue et des programmes de formation en anglais.

Les communiqués, documents d'information et d'intervention peuvent être traduits et diffusés dans une autre langue dans les communautés autochtones, à la suite d'une demande de ces dernières.

Tel que mentionné précédemment, le MSSS produit des formulaires normalisés à l'intention de la clientèle de son réseau. Ces formulaires sont relatifs au dossier de l'utilisateur et sont distribués dans l'ensemble des établissements sous la juridiction du MSSS. Certains de ces documents sont en anglais. C'est le cas entre autres du *Summary hospitalization sheet*, *Consent form*, *Medical consultation* et du *Prescriptions for poisoned user*. Ces publications n'ont donc pas à être traduites par les établissements de santé du réseau québécois.

Si un établissement reconnu souhaite traduire un document d'orientation, de gestion, de formation ou d'intervention émanant du MSSS, il doit le faire en ayant recours à une ressource professionnelle pour la traduction, après avoir obtenu la permission du ministère à cet effet. A priori, cela n'est pas nécessaire pour les autres établissements, car leur gestion et leur prestation de service se fait majoritairement en français.

## 2.2 Traduction de documents en une langue autochtone

Les communiqués, documents d'information et d'intervention peuvent être traduits et diffusés dans une autre langue dans les communautés autochtones, à la suite d'une demande de ces dernières.

Si le français n'est pas la langue d'usage, ni la langue seconde de l'utilisateur, le MSSS peut joindre une version traduite en langue autochtone ou en une autre langue, à condition que le particulier le demande.

Les ententes entre les Inuit, les membres des Premières Nations et le MSSS sont conclues en français seulement. Elles peuvent toutefois être conclues en français et dans la langue autochtone pertinente, le cas échéant. Les deux textes ont alors valeur officielle.

## **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le MSSS considère que chaque personne ayant besoin d'un interprète doit y avoir accès si possible, si la barrière linguistique compromet la prestation de services. L'interprétariat formel doit être priorisé. L'interprétariat informel doit être encadré et balisé.

Les établissements de santé concluent des ententes de collaboration pour rendre accessibles des services d'interprétariat selon l'esprit des programmes d'accès linguistiques régionaux. Ils procèdent eux-mêmes à l'embauche d'interprètes. Le MSSS recommande le recours à la Banque interrégionale d'interprètes, qui rend disponibles des services d'interprétariat téléphoniques pour toutes les régions du Québec

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le personnel du MSSS ne doit jamais présumer que l'on s'adresse à elle dans une langue autre que le français. Au premier contact, la langue de communication doit être le français. Pour la suite, les programmes d'accès régionalisés peuvent prévoir des mécanismes particuliers. Selon la même logique, la correspondance écrite du MSSS avec ses interlocuteurs est en français, à moins d'une demande à l'effet contraire.

Les communications écrites destinées aux gestionnaires et intervenants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux québécois, y compris aux employés des établissements reconnus, sont rédigées en français exclusivement. Aucune version anglaise de ces documents ne peut être transmise aux membres du conseil d'administration d'un établissement.

Le MSSS a demandé aux établissements régionaux de créer un poste d'agent de liaison afin d'assurer le suivi entre ceux-ci et les communautés autochtones. Ces derniers occupent une fonction administrative de facilitation des communications entre les établissements du réseau de santé pour chaque région et les communautés autochtones.

Lorsque cela est nécessaire, des établissements peuvent exiger le bilinguisme lors de l'embauche d'un employé. La connaissance de l'anglais ne peut être exigée selon la *Charte de la langue française*, à moins que cela ne soit nécessaire à l'accomplissement de la tâche. Des cours de langue anglaise sont offerts aux intervenants en santé travaillant avec des populations autochtones, en partenariat avec l'Université McGill, sous forme de formation de 16h en salle de classe ou de 24h par internet, orientée sur la maîtrise de l'anglais en santé.

Le MSSS s'adresse en français aux nations non conventionnées et privilégie le français lorsqu'il communique avec les nations conventionnées. Pour ces dernières toutefois, il peut utiliser une autre langue que le français lorsque la situation le justifie.

## **NATION ANISHNABE**

Les communautés habitées par la nation anishnabe sont au nombre de neuf sur le territoire québécois. Les collectivités de Kitigan Zibi et de Barriere Lake sont situées au sein de la région sociosanitaire de l'Outaouais, tandis que les sept autres communautés se retrouvent à l'intérieur des limites de la région sociosanitaire de l'Abitibi-Témiscamingue. Les villes de Val-d'Or, Amos et Maniwaki sont aussi fréquentés par les membres de la nation anishnabek.

La nation se distingue de par son hétérogénéité linguistique : parmi les sept communautés pour lesquelles il a été possible de récolter des données, quatre ont l'anglais comme langue majoritaire d'usage et maternelle (en Outaouais et au Témiscamingue) et trois, le français (en Abitibi). Une proportion appréciable de la population est aussi locutrice de la langue anishnabe, notamment dans les communautés de Lac-Simon, Kitcisakik, Kitigan Zibi et Pikogan. Les agglomérations de Wolf Lake et de Barriere Lake n'ont pas participé au recensement canadien de 2016, ce qui explique le manque de données les concernant. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>8</sup>, 0160<sup>9</sup>, 0173<sup>10</sup>, 0223<sup>11</sup> et 0258<sup>12</sup>.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

---

<sup>8</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-D)

<sup>9</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-D)

<sup>10</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 44.1. (DG-0173-D)

<sup>11</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 49.1. (DG-0223-D)

<sup>12</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 75.1. (DG-0258-D)

#### A) Région sociosanitaire de l'Abitibi-Témiscamingue

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue est un établissement indiqué. Il doit offrir certains de ses services en anglais, mais pas la totalité, au contraire des établissements désignés.

Le tableau nous ayant été fourni par l'établissement énumère les différents services offerts en anglais, ainsi que les périodes durant lesquelles ils sont disponibles, en conformité avec son « Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais ». La région sociosanitaire de l'Abitibi-Témiscamingue est divisée en cinq districts : MRC de Rouyn-Noranda, MRC de la Vallée-de-l'Or, MRC du Témiscamingue, MRC d'Abitibi-Ouest et MRC d'Abitibi-Est. Chaque établissement compte sur des employés pouvant s'exprimer en anglais, qui sont disponibles pour pallier les carences de leurs collègues à cet égard, si nécessaire.

À l'hôpital de Val-d'Or, où afflue une clientèle en partie anglophone, les services suivants sont disponibles en anglais en tout temps : urgence, soins intensifs, hospitalisation, obstétrique, pédiatrie, inhalothérapie, biochimie, polysomnographie et radiodiagnostic. L'accueil et le service en langue anglaise sont disponibles sur demande. D'autres services dans des branches plus spécialisées, tels la cardiologie, la cytologie ou la physiothérapie sont aussi accessibles dans cette langue.

Au Témiscamingue, où se situe la majorité des communautés anglophones anishnabek, le Centre multiservice de santé et de services sociaux de Témiscaming-Kipawa, qui se situe à Témiscaming, emploie un personnel majoritairement en mesure de s'exprimer en anglais. L'établissement abrite un CLSC, un centre hospitalier et un centre de réadaptation en dépendance. La même situation prévaut au centre multiservice de santé et de services sociaux de Ville-Marie.

Finalement, en matière de services téléphoniques, les services d'info santé et d'info sociale sont disponibles en anglais en tout temps, tandis que ceux d'urgence sociale le sont 80% du temps.

En protection de la jeunesse, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue emploie un agent de liaison ayant une maîtrise de la langue anglaise dans la communauté de Timiskaming.



Auparavant, un agent de liaison du CISSS était attribué à chaque communauté, mais les autres postes ont disparu dans les dernières années, par manque de financement et par volonté des communautés autochtones anishnabek de reprendre contrôle de cette institution. Le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Ville-Marie emploie un personnel et des intervenants aptes à s'exprimer en anglais.

#### B) Région sociosanitaire de l'Outaouais

Certains établissements sur le territoire sous la juridiction du CISSS de l'Outaouais sont désignés, dont les hôpitaux de Wakefield (96 km de Kitigan Zibi) et de Shawville (126 km de Maniwaki). Certains services sont disponibles en anglais à Maniwaki, qui est limitrophe avec la communauté de Kitigan Zibi, et à Gatineau/Hull (130 km).

La ville de Maniwaki faisait partie du Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau avant la réforme de 2015. Cet établissement n'est pas désigné et ce ne sont donc pas tous les services qui sont disponibles en anglais. Par exemple, l'accès aux services en santé mentale en anglais est limité dans cette région. La plupart des services de santé publique y sont disponibles en anglais selon les voies régulières. Les services d'urgence, médicaux, infirmiers, pharmaceutiques, de nutrition et de physiothérapie y sont donc disponibles, entre autres.

En protection de la jeunesse, le CISSS de l'Outaouais affirme que tous ses services sont disponibles en anglais, à l'exception du service de coordination des unités de vie. Les services de thérapie de groupe « My harmony », qui sont destinés aux enfants victimes de violence familiale, sont adaptés aux Autochtones de la région et sont dispensés en anglais. La formation en anglais « Cultural Awareness », est donnée à chaque année au personnel étant appelé à intervenir dans les communautés autochtones de la région, ainsi qu'à ses partenaires des communautés.

#### 1.2. Services en langue anishnabe

Il n'y a aucun service en langue anishnabe rendu par les CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et de l'Outaouais. Le CISSS de l'Outaouais propose toutefois quelques services d'interprétariat et de traduction en anishnabe.

En protection de la jeunesse, certaines communautés assument la prestation de certains services, ce qui signifie que ces derniers peuvent possiblement être rendus en anishnabe. La CERP n'a toutefois reçu aucune information à cet égard.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

### **2.1. Traduction de documents en anglais**

#### **A) Région sociosanitaire de l'Abitibi-Témiscamingue**

Les documents émanant du MSSS sont émis en français. Certains d'entre eux sont toutefois traduits en anglais. Plusieurs documents sont disponibles en langue anglaise pour les usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Des brochures d'information, des communiqués de presse relatifs à la santé publique, des formulaires de consentement, des lettres à des usagers d'expression anglaise et des prescriptions, entre autres sont traduits. L'établissement estime qu'une trentaine de documents sont traduits du français à l'anglais à chaque année, dont la majeure partie est constituée de communiqués émis par la direction de la santé publique. Ces derniers sont par la suite remis aux communautés autochtones, en français ou en anglais selon leurs souhaits. Par ailleurs, les plaintes rédigées en anglais reçoivent une réponse dans cette langue.

Le CISSSAT est un établissement indiqué, ce qui signifie que toute sa documentation n'a pas à être traduite en langue anglaise. Selon leurs spécialités, des établissements peuvent offrir des documents en anglais se distinguant des autres installations. Au Centre multiservice de santé et de services sociaux de Témiscaming-Kipawa, les documents en anglais sont affichés à la vue de la clientèle et ces documents sont aussi transmis aux

instances anishnabek pertinentes. Dans les autres établissements, certains documents sont disponibles d'emblée en anglais et le CISSS s'efforce de les rendre accessibles à tous. Toutefois, dans l'éventualité où un de ces documents ne serait pas offert d'office à l'utilisateur, celui-ci doit en faire la demande. Le CISSS s'efforce de fournir la documentation en anglais dans des « délais raisonnables », lorsqu'une demande en ce sens lui est adressée. Au département de DPJ de Val-d'Or, les rapports cliniques concernant la clientèle anglaise sont aussi traduits.

Également, puisque plusieurs femmes autochtones viennent accoucher à Val-d'Or, les pancartes de l'unité des naissances ont été traduites en anglais, en anishnabe et en cri.

#### B) Région sociosanitaire de l'Outaouais

Le CISSS de l'Outaouais possède plusieurs documents ayant déjà été traduits en anglais, tels des guides, dépliants, rapports, etc. Au besoin, d'autres documents peuvent être traduits. Le délai nécessaire à la traduction est variable; les documents les plus courts peuvent être traduits en moins de 24 heures, mais la durée moyenne d'attente liée à l'exercice est de 5 à 7 jours. Les demandes de traduction de documents sont traitées par la direction générale du CISSS.

D'autres documents sont directement rédigés en anglais. C'est le cas du « Concil of individuals - Facilitator's guide », qui est adressé au personnel du CISSS en protection de la jeunesse étant appelé à intervenir auprès des communautés autochtones de la région.

#### 2.2 Traduction de documents en langue anishnabe

Certaines pancartes ont été traduites en anglais, anishnabe et cri dans l'unité des naissances de l'hôpital de Val-d'Or. Au Centre hospitalier de Maniwaki, l'affichage est disponible en langue anishnabe.

### **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### A) Région sociosanitaire de l'Abitibi-Témiscamingue

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue n'engage aucun interprète, mais fait affaire avec la Banque interrégionale d'interprètes (« B.I.I. »), qui est seulement joignable par téléphone. Cependant, le B.I.I. n'a aucun interprète autochtone à son service. Il est possible pour un usager du CISSS de recevoir un service d'interprétariat en farsi, arménien et bengali, mais pas en anishnabe. Le budget alloué au CISSS ne lui permet pas de disposer d'interprètes en différentes langues. Le CISSS doit donc avoir recours au B.I.I. Par contraste, les patients cris de Val-D'Or, qui bénéficient du Service aux patients cris, peuvent recevoir des services d'interprétariat en cri. Ces derniers découlent d'un programme instauré par le Cree Health Board.

Dans ses établissements de Rouyn-Noranda et de Ville-Marie, le CISSS informe toutefois sa clientèle de la possibilité de s'adresser à un agent de liaison. Ceux-ci sont bilingues français/anglais. Dans les autres établissements, il est fait appel au personnel pour assurer une bonne communication. C'est d'ailleurs une des mesures sur laquelle le CISSS de l'Abitibi s'appuie le plus afin de pourvoir à la demande de services en anglais (certains employés sont bilingues français/anglais). Cette pratique est recensée dans les MRC de la Vallée-de-l'Or, de Rouyn-Noranda, d'Abitibi-Ouest, d'Abitibi-Est et du Témiscamingue. L'agente de liaison en poste à Ville-Marie est d'origine autochtone. Le CISSS ne vérifie pas systématiquement la compréhension de la langue française chez ses usagers. Il s'efforce toutefois de s'assurer que les informations transmises à sa clientèle soient comprises par celle-ci.

#### B) Région sociosanitaire de l'Outaouais

Le CISSS de l'Outaouais offre un service d'interprète particulier à sa clientèle anishnabe; depuis février 2018, il emploie une interprète de langue maternelle anishnabe originaire de Barriere Lake. Elle est aussi en mesure de s'exprimer en français et en anglais. Le contrat de services professionnels d'interprète dont elle est signataire alloue 6 heures/semaine pour des services d'interprète en anishnabe, anglais et français. Le tarif horaire est de 28\$. Ses

services sont offerts à l'hôpital de Maniwaki. Selon le CISSS, l'interprète est disponible la journée même lorsqu'une demande pour avoir accès à ses services est formulée.

Le CISSS offre aussi des services d'interprétariat français-anglais. Cependant, ces services ne sont offerts que si un membre du personnel n'est pas en mesure de s'acquitter de cette tâche. Le recours informel à des employés multilingues est d'ailleurs courant. Une demande doit être faite 48 heures à l'avance pour compter sur la présence d'un interprète, mais il suffit parfois d'un délai de 24 heures pour y avoir accès. Ces derniers sont des travailleurs autonomes à contrat. Les sommes utilisées pour les payer proviennent du budget de chaque établissement ayant fait la demande de leur présence. Afin de bénéficier de services d'interprétariat, la personne doit indiquer clairement qu'elle ne comprend pas le français. Le CISSS ne se charge pas systématiquement de vérifier la compréhension de cette langue chez ses usagers.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

##### **A) Région sociosanitaire de l'Abitibi-Témiscamingue**

Au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, des cours de langue anglaise sont offerts depuis 12 ans au personnel du réseau de la santé et des services sociaux de la région. Tel que mentionné précédemment, l'établissement a fréquemment recours à ses employés multilingues afin d'offrir des services en anglais. Un programme devant voir le jour en 2019 vise à fournir un recours rapide aux employés multilingues appropriés lorsqu'un usager allophone en fait la demande.

Le CISSS a également créé un poste de répondant autochtone au sein de son établissement, dans l'objectif de coordonner l'action du CISSS avec celle de ses partenaires autochtones et des différents paliers de gouvernement. Le CISSS vise aussi à adapter ses services à la

demande de sa clientèle autochtone. L'intervenante ayant été nommée pour occuper cette fonction assure un suivi sur plusieurs dossiers, dont celui de la barrière linguistique.

Auparavant, le CISSS comptait sur des agents de liaison en protection de la jeunesse dans chacune des communautés anishnabek de la région. Toutefois, certains de ceux-ci se sont joints aux services sociaux Minokin, lorsque cette organisation a été créée afin de desservir les communautés de Lac-Simon, Kitcisakik et Pikogan. Lorsque cet organisme a cessé ses activités en 2002, les postes d'agents de liaison n'ont pas été recréés, faute de financement; à Lac-Simon, un agent de liaison est toutefois rémunéré par le CISSS depuis 2016, bien qu'il relève du centre de santé de Lac-Simon. Dans l'ouest de la région, les postes laissés vacants par les agents de liaison partant à la retraite ne sont pas comblés. Cette réalité serait attribuable au manque de financement et à la volonté des communautés de prendre en charge la prestation de certains services sociaux. Le CISSS est présentement en période de recrutement d'un agent de liaison en protection de la jeunesse pour la clientèle autochtone relevant de son établissement de Kipawa, au Témiscamingue. Le candidat recherché doit posséder un diplôme d'études collégiales ou universitaires en sciences humaines. Aucune autre exigence n'est posée au dépôt d'une candidature.

#### B) Région sociosanitaire de l'Outaouais

Le CISSS de l'Outaouais collabore à l'élaboration de programmes avec les communautés autochtones sur le territoire de la région. En protection de la jeunesse, un conseil formé d'individus significatifs est formé lorsqu'une intervention est faite auprès d'un enfant. Les assemblées qui s'ensuivent sont tenues en anglais.

Des rencontres mensuelles sont organisées entre le Centre d'amitié autochtone de Maniwaki et les émissaires du CISSS. Les représentants de la communauté de Kitigan Zibi sont aussi rencontrés mensuellement. Un partenariat existe avec le Centre Wanaki et le CISSSO. Des consultations sont menées auprès de la communauté de Barriere Lake et un processus de rencontres mensuelles vient d'y être instauré.

L'établissement fait aussi fréquemment appel aux compétences linguistiques de ses employés multilingues lorsque cela est nécessaire pour assurer une prestation de services

optimale pour sa clientèle anglophone. Il ne tient cependant aucun registre des habiletés de ces derniers dans ce domaine.

## **NATION ATIKAMEKW**

Trois communautés atikamekw sont dispersées sur le territoire québécois. Les collectivités de Wemotaci et d'Opitciwan sont situées dans la région sociosanitaire de la Mauricie-Centre-du-Québec et celle de Manawan est localisée dans les limites de la région sociosanitaire de Lanaudière. La première langue parlée par la majorité de la population atikamekw est l'atikamekw. Le français est la première langue officielle parlée et est connu par la majorité. L'anglais est peu parlé. La ville de La Tuque compte aussi une population atikamekw, tout comme la ville de Roberval, au Saguenay-Lac-Saint-Jean.

De multiples ententes existent entre les communautés, le Conseil de la Nation Atikamekw (CNA) et les différentes instances gouvernementales concernées. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>13</sup>, 0095<sup>14</sup>, 0160<sup>15</sup>, 0173<sup>16</sup>, 0226<sup>17</sup>, 0263<sup>18</sup> et 0266<sup>19</sup>.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

---

<sup>13</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-D)

<sup>14</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 24.1. (DG-0095-D)

<sup>15</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-D)

<sup>16</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 44.1. (DG-0173-D)

<sup>17</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 52.1. (DG-0226-D)

<sup>18</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 80.1. (DG-0263-D)

<sup>19</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 83.2. (DG-0266-D)



Le CISSS de la Mauricie-Centre-du-Québec compte très peu d'usagers anglophones parmi sa clientèle. Il s'agit d'un établissement indiqué par le MSSS; il n'est donc pas tenu d'offrir tous ses services en anglais. Afin d'assurer un niveau minimal de services, le CISSS a recours à une banque d'interprètes français-anglais, aux capacités linguistiques de son personnel multilingue et redirige au besoin ses prestataires vers les services de santé d'une autre région plus à même d'accommoder cette clientèle.

Le CISSS de Lanaudière compte quant à lui sur l'utilisation d'interprètes français-anglais et des capacités linguistiques de son personnel multilingue pour assurer une offre de services à sa clientèle anglophone. Plusieurs anglophones préfèrent aussi recevoir leurs services de santé et de services sociaux dans la région avoisinante de Montréal.

### 1.2. Services en langue atikamekw

Les CISSS et CIUSSS interrogés nous ont indiqué avoir des ententes avec les communautés atikamekw en ce qui a trait à la présence de traducteurs ou d'interprètes maîtrisant cette langue. Cependant, aucun d'entre eux ne nous a indiqué offrir des services de santé et de services sociaux dans cette langue directement. Il n'y a pas d'employés parlant atikamekw au CISSS de Lanaudière.

En protection de la jeunesse, les communautés de Manawan et de Wemotaci ont obtenu compétence pour assurer la prestation de services sur leur territoire respectif, à la suite de l'accord signé entre le CNA et différentes instances gouvernementales québécoises. Les deux communautés remplacent le Directeur de la Protection de la Jeunesse à cet égard. Le territoire urbain de la ville de La Tuque est aussi visé par l'entente et desservi par le CNA, en ce qui concerne la population atikamekw de l'agglomération. Le Système d'intervention d'autorité atikamekw (SIAA) est en charge de l'offre de service en protection de la jeunesse aux localités précédemment énumérées. Les structures développées sont atikamekw et ont recours à des acteurs et mécanismes du ressort de la nation atikamekw. Le CNA assure d'ailleurs un rôle dans le maintien de la langue et cet élément est cité comme motivation à prendre contrôle de cette institution.

Un protocole d'entente a aussi été signé entre la communauté d'Opitciwan et le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Le Conseil atikamekw d'Opitciwan

assure la prestation de services de première ligne sur le territoire de la communauté, sous la supervision de la DPJ de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Le SIAA est aussi signataire d'une entente avec le CISSS de la Mauricie-Centre-du-Québec, qui lui attribue compétence et financement pour fournir des services de santé et de services sociaux adaptés à la population atikamekw de La Tuque. Le SIAA prend la responsabilité de la prestation et du suivi de certains services. Le CISSS lui fournit une contrepartie financière en retour. Certains services sont toutefois encore fournis par le CISSS.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

### **2.1. Traduction de documents en anglais**

Les documents émanant du MSSS sont émis en français. Certains d'entre eux sont toutefois traduits en anglais pas le MSSS et acheminés aux différents organes du réseau de la santé et des services sociaux. Les CISSS de Lanaudière et de la Mauricie-Centre-du-Québec et le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont ces traductions en leur possession et peuvent les remettre sur demande à leurs usagers. Pour les autres documents informatifs, le CISSS de Lanaudière estime pouvoir obtenir une traduction du français à l'anglais dans un délai de cinq à dix jours et celui de la Mauricie-Centre-du-Québec respecte le délai imparti par les intervenants ayant fait la demande de traduction. Cet établissement fait appel à un service de traduction externe pour répondre à ses besoins à cet égard.

Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean fait affaire avec la firme externe « Les traductions Québec-Amérique » pour la traduction de documents. Cette dernière ne traduit les documents que du français à l'anglais ou de l'anglais au français. Les délais de traduction peuvent varier de quelques jours à deux semaines.

### **2.2 Traduction de documents en langue atikamekw**

Le CISSS de Lanaudière affirme qu'il est possible de faire traduire des documents en atikamekw ou d'avoir accès aux services d'une personne parlant cette langue dans ses installations. Les délais d'attente nécessaires à l'obtention d'un document en atikamekw sont de cinq à dix jours.

Le CISSS de la Mauricie-Centre-du-Québec a signé une entente avec le CNA pour fournir un service d'interprète atikamekw à ses usagers. L'accord engloberait aussi les services de traduction pour tout besoin du personnel médical professionnel. Il en sera question dans la prochaine section ayant pour objet les services d'interprétariat offerts à la population atikamekw de la région.

Finalement, le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean peut compter sur un service de traduction atikamekw à l'hôpital de Roberval, qui dessert à l'occasion la population issue de la communauté d'Opitciwan.

### **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Les trois régions sociosanitaires précédemment nommées disposent toutes d'un service d'interprète afin d'assurer la prestation de services à leur clientèle atikamekw.

Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean dispose d'un service d'interprétariat atikamekw en son hôpital de Roberval. Il est aussi possible de faire appel à la Maison de l'Amitié de Chicoutimi (le Centre d'amitié autochtone du Saguenay), lorsque des services d'interprétariat en une langue autochtone sont requis (le CIUSSS ne mentionne pas quelles langues sont couvertes par ce service).

Le CISSS de Lanaudière peut compter sur des interprètes atikamekw de la région :

« Le Centre d'amitié autochtone de Lanaudière (CAAL) assure présentement le volet d'interprétariat avec les personnes de la communauté, mais n'a toutefois pas de mandat officiel à cet effet. Parmi les 15 employés du CAAL, 7 sont des Atikamekw qui parlent fréquemment la langue, ce qui leur permet d'assurer, dans la mesure du possible, de l'aide au niveau de la traduction<sup>20</sup> ».

Cependant, les interprètes ne sont pas à l'emploi du CISSS et offrent souvent leurs services de manière bénévole. Certains sont aussi travailleurs autonomes ou sont payés par une autre entité (comme le CAAL). Ils sont disponibles dans un délai qui varie de quelques heures (dans les situations urgentes), à quelques jours dans les autres cas. Ils ne sont pas spécialisés en protection de la jeunesse ou en santé. Le CISSS accepte de payer les frais de déplacement des interprètes lorsqu'ils viennent en aide au département de protection de la jeunesse du CISSS. L'établissement valide la compréhension du français de l'utilisateur de ses services lors du premier contact avec ce dernier.

Le CISSS de la Mauricie-Centre-du-Québec est signataire d'une entente avec le CNA, relativement à la prestation de services d'interprétariat à Wemotaci et à La Tuque. Cette entente convient de l'importance de fournir des interprètes à la population atikamekw de la région et s'engage à y parvenir. À noter que le CNA assure la distribution des services de santé à Wemotaci depuis 1994. L'entente intervient entre l'ancien CSSS du Haut-Saint-Maurice (qui exerçait ses activités sur le territoire de la ville de La Tuque) et le CNA. D'un montant de 40 000\$, elle doit servir à l'embauche d'un interprète atikamekw à l'hôpital de La Tuque. L'interprète accueille et accompagne le patient atikamekw tout au long de son séjour à l'hôpital si ce dernier le souhaite. Il s'assure de l'explication des soins et du consentement éclairé du patient. Il assure aussi le suivi entre l'hôpital et les services rendus à Wemotaci. Son mandat s'étend aux services ambulatoires, hospitaliers, de clinique et d'urgence, nuits et fins de semaine incluses. L'entente date de 2005. La possibilité d'avoir accès à des interprètes est mentionnée aux usagers, et leur connaissance de la langue française est vérifiée systématiquement. Selon le CISSS, ces derniers sont toujours

---

<sup>20</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.2. (DG-0160-DEF réponse Lanaudière, question 1)

disponibles. Règle générale, un délai de cinq jours est nécessaire pour assurer la présence d'un interprète à un usager. Dans un cas d'urgence, ce délai peut être abrégé et un interprète peut être rapidement disponible. Ceux-ci sont habituellement originaires de la région.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le CISSS de la Mauricie-Centre-du-Québec n'a instauré aucune politique en ce qui concerne l'embauche de personnel autochtone ou parlant une langue autochtone. Le prédécesseur du CISSS n'avait aucun programme d'embauche d'interprète, excepté en langue anglaise. Il est toutefois partie à certaines ententes avec le CNA, visant à proposer une offre de services culturellement sécurisante pour la population atikamekw de la Mauricie. À ce titre, le « Protocole d'entente de collaboration », signé en 2015, aspire à favoriser l'atteinte de cet objectif. Il précise également les obligations des parties quant à la gestion et au fonctionnement de la clinique Acokan, qui a comme mission de fournir des services de santé et de services sociaux dans un environnement culturellement sécurisant dans la ville de La Tuque.

Le CISSS de Lanaudière travaille avec le CAAL à la mise en place d'un centre multiservice destiné à la communauté urbaine atikamekw.

En ce qui concerne l'embauche de son personnel, le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean accorde une préférence, à compétence égale, aux minorités visibles et aux groupes sous-représentés, ce qui inclut les Autochtones de la région.

L'entente en protection de la jeunesse ne concerne pas la réserve d'Opitciwan et se limite aux deux autres communautés ainsi qu'au territoire urbain de La Tuque. Les localités tombant sous le coup de cette entente relèvent du SIAA et non plus du CISSS.

## **NATION CRIE**

Neuf communautés crie sont recensées sur le territoire québécois. Elles sont toutes situées dans la région administrative du Nord-du-Québec. La nation crie est une nation conventionnée depuis la signature de la Convention de la Baie-James et du Nord Québécois. Selon les termes de ce traité, le gouvernement québécois subventionne son système de santé, géré par le Conseil Cri de la Santé et des Services Sociaux de la Baie-James (CCSSSBJ) (Cree Health Board en anglais), qui est autonome en grande partie du système de santé de la province. Il s'agit d'ailleurs d'un établissement non visé par la réforme du système de santé. En protection de la jeunesse, le CCSSSBJ s'occupe de la prestation des services dont bénéficie la clientèle sur son territoire. Il n'est toutefois pas autonome en termes de placement et ceux qui sont appelés à être placés peuvent sortir des communautés et relever d'une autre juridiction. Une autre entité sous le contrôle du MSSS se trouve également au sud du territoire du Nord-du-Québec : il s'agit du Centre Régional de Santé et Services Sociaux de la Baie-James (CRSSSBJ). Cet organisme a pour objectif de répondre aux besoins de la population peuplant cette partie spécifique de la région ne relevant pas du gouvernement cri; la majorité de sa clientèle est francophone. Ses installations sont situées dans les collectivités de Chibougamau, Lebel-sur-Quévillon, Radisson, Matagami et Chapais.

Les membres de la nation crie ont en grande majorité le cri comme langue maternelle; l'anglais est la première langue officielle parlée. Une minorité de la population a une connaissance du français. La langue crie regroupe plusieurs dialectes, dont les dialectes littoraux (coastal dialects) et le dialecte de l'intérieur des terres (inland dialect). Deux systèmes d'écriture correspondants coexistent.

Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0136<sup>21</sup>, 0160<sup>22</sup>, 0267<sup>23</sup> et 0269<sup>24</sup>.

## **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### **1.1. Services en anglais**

#### **A) Services offerts par le CRSSSBJ**

Il est possible d'avoir accès à des services en anglais dans les installations de la CRSSSBJ, mais pas à l'entièreté de ceux-ci. L'usage de l'anglais et de la langue crie est une particularité sociodémographique. Le CRSSS de la Baie-James est un établissement indiqué selon la LSSSS, qui doit offrir des services en anglais, mais seulement pour l'accueil du public. Officiellement, il s'agit de la seule offre de service dans cette langue. Officieusement, les services sont dispensés en anglais lorsque possible.

À noter que le CRSSSBJ a informé le MSSS que des locuteurs cris et anglais se trouvaient sur son territoire, mais qu'un nouveau programme d'accès linguistique aux services n'a jamais été entériné ou diffusé par le Conseil des ministres puisque le système de santé de la province était en pleine réorganisation.

Le CRSSSBJ, à même son budget, consacre 10 000\$ par année à la gestion des programmes d'accès en anglais, ce qui inclut le programme d'interprétariat. L'établissement offre aussi

---

<sup>21</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 39.1. (DG-0136-DEF)

<sup>22</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>23</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 84.1. (DG-0267-DEF)

<sup>24</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 86.1. (DG-0269-DEF)

un programme de formation en langue anglaise à son personnel. Ce programme est financé par l'entente Canada-Québec.

#### B) Services offerts par le CCSSSBJ

Il est possible d'avoir accès aux services de santé en cri, français et anglais. Le CCSSSBJ offre tous ses services de santé et de services sociaux en anglais. La communauté de Chisasibi compte un centre hospitalier sur son territoire. Sept médecins et 27 infirmières y sont employés. Des services de médecine générale, dentisterie, obstétrique, psychiatrie et physiothérapie y sont entre autres dispensés. Des CLSC sont également présents sur chaque communauté du territoire.

#### 1.2. Services en langue crie

En protection de la jeunesse, les travailleurs sociaux du CCSSSBJ sont des résidents des différentes communautés crie, qui s'expriment dans cette langue. Tous les services de première ligne dans le domaine peuvent être reçus en cri. Cependant, lorsque les jeunes sont placés à l'extérieur des communautés, ce service en langue crie ne peut plus être assuré.

En ce qui a trait aux services de santé, le CCSSSBJ précise que ses services sont accessibles en anglais, français et langue crie.

### **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

#### 2.1. Traduction de documents en anglais

##### A) Services offerts par le CRSSSBJ



Certains documents sont traduits. Le CRSSSBJ se conforme à la *Charte de la langue française* et est un établissement indiqué selon la *LSSSS*. Toute sa documentation n'a pas à être disponible en anglais. Les documents administratifs et ceux versés au dossier de l'utilisateur ne sont habituellement pas traduits.

Les documents d'information aux clients ainsi que de prestation de soins médicaux sont ceux qui sont le plus souvent disponibles en anglais. Une entente de collaboration existe avec le CCSSSBJ en lien avec la traduction de documents (aucune précision supplémentaire). Le CRSSSBJ publie aussi un document afin d'informer les patients anglophones de la disponibilité ou de la non-disponibilité de certains services dans cette langue.

Le personnel s'assure d'offrir le service en français en premier lieu. Lorsque cette langue n'est pas la première de l'utilisateur, la documentation en anglais peut lui être remise, à la demande de l'utilisateur. Le délai est habituellement de trois jours ouvrables pour obtenir un document en anglais, si le document n'est pas déjà traduit.

#### B) Services offerts par le CCSSSBJ

Les documents rédigés par le CCSSSBJ le sont directement en cri ou en anglais. Les documents émanant du réseau de la santé québécois sont traduits en anglais. Une traductrice français-anglais est d'ailleurs engagée à temps plein pour remplir cette fonction. Pour la traduction du français à l'anglais, les délais d'attente liés à la traduction sont de deux jours ouvrables pour les documents de moins de trois pages. Pour les autres documents, tels des guides de santé, plusieurs semaines peuvent être nécessaires afin d'effectuer la traduction et la révision des documents.

Un support financier est demandé par le CCSSSBJ afin d'obtenir une traduction de qualité du matériel francophone utilisé dans le réseau de la santé québécois. Le CCSSSBJ s'efforce de financer la traduction d'un nombre maximal de documents, mais ses usagers hors territoire ne peuvent en bénéficier, ce qui est problématique.

#### 2.2 Traduction de documents en langue crie

Deux traducteurs en langue crie sont employés à temps partiel par le CCSSSBJ. L'un d'entre eux s'exprime en dialecte littoral (coastal dialect) et l'autre en dialecte de l'intérieur des terres (inland dialect). Cependant, le répondant nous indique que la langue crie est utilisée davantage de manière orale que de manière écrite. Le cri écrit n'est généralement pas utilisé comme médium de communication au sein de la société crie et plusieurs de ses membres ne sont pas en mesure de lire de manière fluide le cri écrit, L'anglais est la langue de prédilection pour les communications écrites.

En ce qui concerne la traduction de documents en cri, la politique du CCSSSBJ consiste à ne pas traduire les documents de plus de deux pages en cri. La traduction d'un paragraphe en langue crie peut prendre jusqu'à un jour ouvrable de travail, car il faut s'attarder à la recherche d'un terme faisant consensus entre les différents dialectes parlés dans la région Eeyou Istchee. Le matériel de traduction doit souvent être créé par la société crie elle-même, à la suite de consultations, et cela peut se révéler être une entreprise fastidieuse.

La traduction systématique de documents en langue crie « would not in itself meet the objective of increasing accessibility [...] [T]he approach of the Cree Health Board is to prioritize the use of oral language<sup>25</sup> ». La langue crie se distingue aussi par l'utilisation de deux systèmes d'écriture différents (syllabique et latin) ainsi que par la présence de multiples dialectes. Les équivalents langagiers exacts entre les termes anglais n'existent souvent pas en cri. Les textes utilisés combinent donc souvent l'usage de l'anglais et de la langue crie. Un service d'interprète ou d'agent de liaison permet à l'utilisateur de comprendre le contenu d'un document lorsque cela est nécessaire.

Afin d'adapter le langage crie aux réalités médicales actuelles, le CCSSSBJ réclame un support financier pour les groupes qui s'occupent de développer des néologismes en langue crie.

### **3. Services d'interprètes**

---

<sup>25</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – Services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 86.1. (DG-0269-DEF)

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### A) Services offerts par le CRSSSBJ

Le CRSSSBJ fait parfois appel à des banques d'interprètes situées dans des villes d'importance du Québec afin d'offrir des services d'interprétariat téléphonique ou par visioconférence à ses usagers. Toutefois, les interprètes utilisés par ces banques ne parlent pas cri. Le CRSSSBJ procède à son propre recrutement d'interprètes français-cri, mais ne compte aucun poste d'interprète permanent au sein de ses établissements. La disponibilité de ces interprètes occasionnels est variable. Le service d'aide aux patients cris du CCSSSBJ est situé dans le centre de santé de Chibougamau et peut fournir des interprètes au besoin. Le CCSSSBJ supporte financièrement le service d'aide aux patients cris et d'interprétariat français-cri et anglais-cri.

Le CRSSSBJ est confronté à un manque de personnel. Les employés accumulant des heures supplémentaires y sont nombreux, tout comme l'embauche de main-d'œuvre indépendante. Il arrive des cas où un interprète non qualifié doit être embauché afin de répondre à une situation d'urgence. Le CRSSSBJ ne peut recourir aux banques d'interprètes provinciales pour les patients cris, puisqu'aucun interprète de cette banque ne parle le cri.

En ce qui concerne les délais applicables à l'accès à un service d'interprétariat, il n'y en a pas lorsque les membres du personnel sont en mesure de communiquer les informations nécessaires en anglais. Dans les cas où un interprète est vraiment nécessaire, il faut contacter sur-le-champ le responsable du programme d'accès pour que celui-ci identifie un interprète et examine la situation budgétaire. Le gestionnaire de service remplace le responsable du programme d'accès s'il ne peut être rejoint. Le CRSSSBJ n'est pas en mesure d'identifier le délai nécessaire à l'aboutissement de ce processus. Le CRSSSBJ dépend des services offerts par le CCSSSBJ en ce qui a trait à l'interprétariat en anglais. Toutefois, des interprètes de la région sont parfois embauchés. La clientèle a aussi accès

au service téléphonique de la Banque commune d'interprétariat. Les interprètes utilisés ne sont pas spécialisés. Cependant, le CRSSSBJ leur offre de la documentation en lien avec les services de santé offerts (par exemple, un lexique en terminologie de santé). Ils sont travailleurs autonomes.

#### B) Services offerts par le CCSSSBJ

Des membres des communautés crie assurent le service d'interprétariat sur le territoire des communautés. Ils viennent de la communauté et sont parfois envoyés pour offrir des services dans des villes à l'extérieur du territoire, comme Amos, Val-d'Or, Rouyn-Noranda, etc. Ils sont salariés. Les critères de sélection sont la connaissance de la langue crie et du français ou de l'anglais. Une certification professionnelle en interprétariat est un atout, mais pas un prérequis.

#### C) Autres services offerts sur le territoire québécois

Le CCSSSBJ fournit trois interprètes crie à la population de Val-d'Or (disponibles de 8h à 17h), quatre à l'hôpital McGill de Montréal (horaire de travail normal) et deux à l'hôpital de Chibougamau (disponibles en tout temps). Durant les heures habituelles de travail, les interprètes crie sont disponibles dans les endroits identifiés. Toutefois, la demande est parfois supérieure à l'offre, ce qui pousse les unilingues crie et les aînés à voyager avec une escorte familiale dans certains cas. Les interprètes présents à Val-d'Or peuvent aussi être appelés à fournir des services dans les hôpitaux d'Amos et de Rouyn-Noranda.

### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### A) Services offerts par le CRSSSBJ

Aucun poste n'est affiché comme requérant des aptitudes bilingues au sein de l'établissement. Cela s'explique par les difficultés d'embauche et de rétention du personnel. Un projet de collaboration, financé par l'entente Canada-Québec, permet au CRSSSBJ d'offrir à ses employés des formations en langue anglaise, en partenariat avec l'Université McGill. Des lexiques simplifiés français-anglais ont été créés afin de faciliter la prestation de services pour le personnel d'admission générale, le service de l'alimentation, ainsi que pour le service de planification familiale et santé sexuelle. Le déploiement de ces outils est accompagné de cours de formation.

Des formations aux employés sont offertes à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue et au centre d'amitié Eeyou-Istchee (Centre d'amitié Eenu de Chibougamau), afin de les sensibiliser à la réalité autochtone de la région. Des capsules narrées ont aussi été conçues à l'interne.

Le CRSSSBJ a reçu du financement pour l'année 2018 afin de procéder à l'embauche d'une agente de liaison autochtone. Cette dernière veille notamment à intervenir auprès de la clientèle autochtone dans les situations où des problèmes d'incompréhension linguistique peut nuire à la qualité des services offerts. Le CCSSSBJ fournit aussi un service d'aide aux patients cris.

#### B) Services offerts par le CCSSSBJ

En matière de formation, le CCSSSBJ indique que des investissements sont requis afin de permettre aux employés de l'établissement de développer des habiletés langagières et une compréhension des différents contextes culturels. Les différents modules professionnels, le matériel de travail ainsi que les directives à respecter pourraient être traduits afin de permettre aux Cris de fonctionner dans le système de santé majoritairement francophone qui est celui du Québec. D'autre part, des formations sont requises afin de familiariser le personnel non autochtone avec la culture crie.

En ce qui a trait à la technologie et au rapprochement communicationnel, de meilleurs moyens de communication pourraient permettre de rejoindre les patients cris en besoin de services, même s'ils ne sont pas présents dans les installations de la CCSSSBJ. L'établissement souhaite développer cette facette de son offre de services.

Un projet pilote de cours en langue crie pour les employés du CCSSSBJ a vu le jour en 2018. Des cours d'anglais et de français ne sont pas offerts au personnel. Une application médicale en cri a été développée par le CCSSSBJ. Un lexique des termes utilisés en cri est aussi disponible pour les interprètes.

Le CCSSSBJ fournit un service d'aide aux patients cris, notamment avec des services d'interprétation et d'accompagnement sur et en dehors des communautés.

La traduction audio est une mesure facilitante: « The CBHSSJB website is adapted to be able to accomodate an mp3 audio file playable from the page, which contains a spoken version of the english or french contents of the page<sup>26</sup> ». Une émission de radio (Miyupimaatisiiuun Dipajimoon) diffuse aussi des nouvelles sur la santé deux fois par semaine en langue crie.

---

<sup>26</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 84.1. (DG-0267-DEF)

## NATION INNUE

La nation innue compte neuf communautés sur le territoire québécois, réparties dans deux régions sanitaires : le Saguenay-Lac-Saint-Jean, où est située la collectivité de Mashteuiatsh et la Côte-Nord, où se trouvent les autres communautés innues. De grandes disparités linguistiques existent entre ces différentes communautés : à Mashteuiatsh et Essipit, l'innu n'est presque plus parlé et le français est la langue la plus utilisée, alors que dans les communautés innues plus à l'est, l'innu est la langue la plus connue et utilisée. Le français est la première langue officielle connue et dont il est fait usage. Peu de besoins existent pour des services en anglais au sein de cette nation. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>27</sup>, 0095<sup>28</sup>, 0160,<sup>29</sup> 0173<sup>30</sup>, 0228<sup>31</sup> et 0266<sup>32</sup>.

### 1. La disponibilité de services en langues autres que le français

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste reproduite en introduction du rapport.*

#### 1.1. Services en anglais

La Côte-Nord est divisée en sept districts : Haute-Côte-Nord, Basse-Côte-Nord, Manicouagan, Port-Cartier, Sept-Îles, Minganie et Hématite. Les services en anglais sont inégalement répartis entre ces régions sous la direction du CISSS de la Côte-Nord. Par

---

<sup>27</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 31. (DG-0008-D)

<sup>28</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 24.1. (DG-0095-DEF)

<sup>29</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>30</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 44.1. (DG-0173-DEF)

<sup>31</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 54.1. (DG-0228-DEF)

<sup>32</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 83.2. (DG-0266-DEF)

exemple, la Haute-Côte-Nord ne fournit que des services d'accueil et d'intégration dans cette langue, alors que la Basse-Côte-Nord assure l'accès à tous ses services en anglais. Il est question, de façon plus approfondie, de l'offre de services en anglais sur la Côte-Nord dans la section concernant la nation naskapie.

La région du Saguenay-Lac-Saint-Jean est divisée en six districts. Chacun de ces derniers offre une gamme de services en anglais variée, et dépend de la présence d'employés bilingues et d'interprètes pour ce faire.

### 1.2. Services en innu

Le CISSS de la Côte-Nord affirme donner accès à ceux qui le désirent à des services en naskapi et en innu. Il ne précise cependant pas de quelle nature sont ces services, où ils peuvent être reçus et dans quelles conditions. La prestation de ceux-ci n'est probablement pas élargie à toute la région puisque le CISSS emploie des interprètes afin de faciliter la compréhension entre sa clientèle innue et naskapie avec le personnel hospitalier.

En DPJ, le CISSS de la Côte-Nord a recours à des interprètes des communautés où il effectue ses interventions. Des ententes existent entre ces dernières, le regroupement Mamit Innuat et les installations concernées du CISSS.

Le CIUSSS du Saguenay Lac-Saint-Jean n'a pas précisé offrir des services en langue innue dans ses réponses aux différentes demandes d'informations envoyées par la CERP. Le département de DPJ de l'établissement travaille de pair avec la communauté de Mashteuiatsh pour la prestation de services dans cette dernière. La communauté en serait responsable.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste reproduite en introduction du rapport.*

### 2.1. Traduction de documents en anglais



Des documents sont traduits d'office, car il s'agit d'une exigence découlant du programme d'accès. Le MSSS s'occupe lui-même de la traduction de certains de ces « documents populationnels » et les transmet aux différents organes du système. Ils sont disponibles en annexe<sup>33</sup>; ceux qui sont traduits portent un titre anglais. On y retrouve des textes de tout genre : plans d'intervention, dépliants populationnels, communiqués de presse, formulaires d'autorisation et de consentement, sondages qualité, etc. Pour les documents qui ne sont pas disponibles en anglais, des services de traduction sont offerts à ceux qui le désirent. Le CISSS de la Côte-Nord emploie un traducteur qui peut traduire 1200 mots d'un document par jour.

Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean fait affaire avec la firme externe « Les traductions Québec-Amérique » pour la traduction de documents. Cette dernière ne traduit toutefois les documents que du français à l'anglais ou de l'anglais au français. Les délais de traduction peuvent varier de quelques jours à deux semaines.

## 2.2 Traduction de documents en innu

Le CISSS de la Côte-Nord fait affaire avec l'Institut Tshakepesh qui traduit des documents du français vers l'innu. Les documents sont traduits gratuitement si leur longueur n'excède pas une page. Les délais d'attente moyens nécessaires à l'obtention d'un document traduit sont d'une semaine. Le CISSS n'indique pas s'il y a traduction de documents en naskapi.

Le CISSS est à la recherche d'aide financière afin de l'aider à assumer les coûts de traduction des documents en langue innue, qui sont jugés « importants » par l'entité. Les travaux de la *Table locale sur l'accessibilité des services pour les autochtones en milieu urbain* ont abouti à une demande d'allocation de fonds afin de permettre la traduction de plus de documents dans cette langue.

Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean ne nous a pas indiqué compter sur un service de traduction en langue innue.

Aucune réponse n'a été reçue des départements de DPJ des deux établissements.

---

<sup>33</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-D)

### 3. Services d'interprètes

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste reproduite en introduction du rapport.*

#### A) Côte-Nord

Quatre interprètes et un conseiller-cadre à la liaison autochtones sont employés par le CISSS de la Côte-Nord. Du nombre, quatre interprètes sont actifs pour le compte de trois hôpitaux : deux à Baie-Comeau, un à Havre-Saint-Pierre et un dernier à Sept-Îles. Ces derniers sont généralement disponibles du lundi au vendredi, huit heures par jour, durant les horaires de travail réguliers. Leur présence physique est assurée dans ces centres. Ils y accueillent notamment la clientèle, l'informent des services disponibles en secteur hospitalier, la dirigent vers les services adéquats et l'aident à remplir et comprendre les documents pertinents. Le téléphone et la visioconférence sont utilisés pour les autres établissements que ceux où un interprète est posté, afin d'y assurer les services requis.

Le CISSS compte sur les services d'une agente de liaison polyglotte, maîtrisant l'innu, le naskapi, le français et l'anglais. Celle-ci exerce ses activités à Sept-Îles et est probablement l'interprète précédemment mentionnée (c'est ainsi qu'on la désigne en réponse à la DG-0160<sup>34</sup>, même si son statut change à celui d'agente de liaison en réponse à la DG-0228<sup>35</sup>). Les interprètes de Havre-Saint-Pierre et Baie-Comeau parlent innu et français. La conseillère à la liaison parle français et anglais.

Les interprètes sont originaires de la Côte-Nord. Une interprète a de l'expérience en travail social tandis que les autres n'ont pas de formation spécifique. Le critère de sélection principal à l'embauche d'un candidat est sa connaissance des langues nécessaires à son emploi (anglais, français, innu en majorité et naskapi dans certains cas). Les fonds utilisés

---

<sup>34</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>35</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 54.1. (DG-0228-DEF)

pour l'embauche des candidats proviennent du gouvernement fédéral, provincial et des centres de santé autochtones. L'interprète évoluant à Sept-Îles est travailleuse autonome et son salaire est assuré par le gouvernement fédéral. Les autres interprètes sont à l'emploi exclusif du CISSS et leur salaire est assuré par le gouvernement provincial et les centres de santé autochtones.

Le CISSS de la Côte-Nord affirme toutefois se trouver en position de pénurie de ressources en ce qui a trait au nombre d'interprètes et d'accompagnateurs dans la région. Par exemple, les usagers autochtones habitant les districts éloignés des grands centres doivent se contenter d'appels téléphoniques ou de visioconférences.

Outre ces trois centres, les installations de Fermont et de Port-Cartier offrent aussi des services d'interprétation. Le personnel de ces établissements est en effet en mesure d'assurer un service d'interprète en anglais lorsque nécessaire. Des services dans des domaines tels que la santé publique, le soutien à l'autonomie des personnes âgées et la santé mentale sont offerts par le biais de ce système dans ces établissements.

En DPJ, Le DPJ de la Côte-Nord a une entente verbale avec les services sociaux de chacune des communautés autochtones dans lesquelles il exerce ses activités. À chaque fois qu'une intervention est requise, la DPJ contacte les services sociaux des communautés afin qu'un interprète puisse les assister.

#### B) Saguenay-Lac-Saint-Jean

Le CIUSSS n'emploie pas d'interprète ou d'agent de liaison afin de faciliter la prestation de service à ses usagers. Toutefois, il peut recourir au besoin aux services du Centre d'amitié autochtone du Saguenay pour des services d'interprétariat en langues autochtones et à l'agente de liaison de la base militaire de Bagotville pour des services d'interprétariat en anglais.

En ce qui concerne les services offerts par le CIUSSS en DPJ, ils sont majoritairement assurés par la communauté de Mashteuiatsh. Le CIUSSS précise que « pour ce qui est des

services d'interprètes et d'agent de liaison autochtone il n'y aurait rien de formalisé, mais il y aurait une très belle collaboration avec la communauté autochtone (Mashteuiatsh)<sup>36</sup> ».

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste reproduite en introduction du rapport.*

##### **A) Côte-Nord**

Le niveau de maîtrise du français de la clientèle du CISSS n'est pas systématiquement vérifié; des formations sont présentement données afin de sensibiliser le personnel de l'institution aux réalités autochtones de la région.

Des services variés sont offerts dans les 7 districts desservis par le CISSS, selon les capacités linguistiques du personnel. L'offre de services en anglais est limitée à l'accueil dans certains établissements et peut s'étendre à la totalité des services de santé dans d'autres instituts de santé. Les interprètes à l'embauche des hôpitaux de Baie-Comeau, Sept-Îles et Havre-Saint-Pierre exercent également des fonctions d'agents de liaison puisqu'ils aident la clientèle à comprendre les formulaires et à les remplir (voir section 3 sur le travail de ces employés). Celle qui opère à Sept-Îles a une formation de travailleuse sociale.

##### **B) Saguenay-Lac-Saint-Jean**

En ce qui concerne l'embauche de son personnel, le CIUSSS accorde une préférence, à compétence égale, aux minorités visibles et aux groupes sous-représentés, ce qui inclut les Autochtones de la région. Dans l'optique de la rédaction du *Plan d'action 2018-2023*, des rencontres sont prévues avec la communauté de Mashteuiatsh afin d'améliorer l'accès aux services de santé.

---

<sup>36</sup> DG-0160, Réponse à la demande du CERP – 4 mai 2018.pdf

Le CIUSSS dépend des compétences linguistiques de ses employés pour assurer l'offre de services en anglais à ses usagers anglophones.

## **PEUPLE INUIT**

Quatorze communautés inuites sont recensées sur le territoire québécois. Elles sont toutes situées dans la région administrative du Nord-du-Québec. La nation inuite est une nation conventionnée depuis la signature de la Convention de la Baie-James et du Nord Québécois. Selon les termes de ce traité, le gouvernement québécois subventionne son système de santé, géré par la Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux du Nunavik (RRSSSN). Cette organisation regroupe le Centre de santé Inuulitsivik (à Puvirnituk) et le Centre de santé Tulattavik de l'Ungava (à Kuujjuaq). Le premier centre assure l'offre de services pour les communautés de l'Hudson et le second, celle pour les communautés de l'Ungava. Il s'agit de deux établissements non visés par la réforme du système de santé. Des CLSC desservent chaque communauté inuite. La prestation de services en protection de la jeunesse est assurée par ces deux établissements.

Les Inuit ont en grande majorité l'inuktitut comme langue maternelle; l'anglais est la première langue officielle parlée. Une minorité de la population a une connaissance du français. La langue inuktitute regroupe plusieurs dialectes, dont le dialecte de l'Ungava et le dialecte de l'Hudson, qui sont les principaux utilisés au Nunavik. Le système d'écriture inuktitut est syllabique. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0079<sup>37</sup> et 0270<sup>38</sup>.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1 Services en anglais**

---

<sup>37</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 21.1. (DG-0079-DEF)

<sup>38</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 87.1. (DG-0270-DEF)

Tous les services offerts par la RRSSSN le sont en anglais et en inuktitut. Certains services peuvent aussi être reçus en français. Toutefois, certains intervenants embauchés par la RRSSSN ne disposent pas d'un niveau d'anglais adéquat à la prestation de service, ce qui est relevé comme une problématique par les usagers.

L'offre de service est majoritairement faite en anglais, par du personnel francophone. Il survient des situations où le personnel communique en français devant un patient inuk, ce qui peut être considéré comme un manque de respect par celui-ci. De plus, des Inuit indiquent recevoir leurs services en anglais, mais préféreraient en bénéficier dans leur langue première, ce qui faciliterait leur compréhension. Le personnel tout comme les usagers utilisent leur langue seconde (l'anglais) lors de la prestation des services, ce qui peut poser problème. Le message peut être transmis, mais pas nécessairement compris.

La RRSSSN compte deux hôpitaux dans les communautés de Kuujjuaq et de Puvirnituk. Il est possible d'y recevoir des services médicaux, infirmiers et psychosociaux généraux.

Un partenariat existe avec le réseau de santé McGill, qui comprend le Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Des services en anglais y sont offerts puisqu'il s'agit d'un établissement reconnu et désigné à cette fin.

## 1.2 Services en inuktitut

Certains services sont dispensés par des professionnels ayant une maîtrise de la langue inuktitut. C'est le cas des sages-femmes, notamment. L'accès aux autres services, qui ne sont disponibles qu'en anglais ou en français, peuvent être élargis à la clientèle de langue unique inuktitute par le biais d'un interprète.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

### 2.1. Traduction de documents en anglais

Les règlements et politiques en vigueur à la RRSSSN sont systématiquement publiés dans les trois langues. Il en va de même de tous les documents administratifs ou reliés à des décisions disponibles pour le public. La RRSSSN traduit aussi en inuktitut les documents qu'il produit et utilise à l'interne de l'organisme lorsque l'un de ceux-ci concerne ou est utilisé par un employé inuit. Dans les autres cas, ces documents sont en français ou en anglais. Les documents administratifs du MSSS sont généralement en français et ne sont pas traduits en anglais.

Les documents produits à l'interne, tels des plans de travail, plans d'action, profils et autres sont produits en français et en anglais.

## 2.2 Traduction de documents en inuktitut

Des documents facilitant la traduction (glossaire, etc.) sont utilisés et illustrés, le plus souvent possible. La RRSSSN participe à des initiatives visant à créer du matériel de référence pour les traducteurs. Les règlements et politiques de l'établissement sont disponibles en inuktitut, à l'exemple de tous les documents utilisés à l'interne par un employé inuit.

La RRSSSN a présentement deux traducteurs à son emploi. Les deux employés traduisent les documents dans un dialecte différent : le premier utilise le dialecte de l'Ungava tandis que le deuxième effectue ses traductions dans le dialecte de l'Hudson. Les documents ne sont traduits que dans un des deux dialectes et non pas dans les deux. Les délais applicables à la traduction sont d'approximativement une ou deux semaines.

## **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Des interprètes sont disponibles lorsque les services ne sont disponibles qu'en français ou anglais. Chaque CLSC sur le territoire du Nunavik compte des interprètes à sa disposition.



La disponibilité du service est de renommée commune. Les interprètes sont disponibles en tout temps dans les centres de santé du Nunavik. Ils sont engagés comme salariés et reçoivent des formations annuelles en santé. Leurs salaires sont payés par la RRSSSN, à même le budget lui étant consenti par le MSSS. Cependant, de nombreux Inuit préfèrent se passer de leur aide, bien que la moitié des usagers adoptant ce comportement admettent avoir de la difficulté à comprendre les informations qui leur sont transmises. Les motifs invoqués au soutien de cette attitude sont l'incompétence des interprètes à parler anglais mieux que les usagers (selon une minorité des répondants) et des inquiétudes quant à la protection de l'intimité et de la confidentialité des communications. Puisque les interprètes sont souvent membres de la communauté de l'utilisateur, cette dernière inquiétude est particulièrement présente chez les sujets interrogés.

La disponibilité des interprètes demeure à un niveau minimal de fonctionnalité. Le recrutement du personnel a toujours été ardu puisque les conditions de travail offertes dans le secteur de la santé au Nunavik ne rivalisent pas avec celles des autres organisations régionales. La RRSSSN est à la recherche de personnel compétent afin de combler des postes de « patient navigator », ou intervenant pivot. Cette profession pourrait être décrite comme celle d'un super interprète, offrant des services de sécurisation culturelle en plus d'interprétariat. Le coût estimé de la mise en place de cette mesure est de 600 000\$.

Des services d'interprétariat sont aussi disponibles à Montréal pour la clientèle inuit qui y reçoit des soins de santé. L'installation d'Ullivik offre des services d'accompagnements et d'interprétariat en inuktitut aux Inuit qui le nécessitent.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Il n'y a pas de vérification systématique du niveau de maîtrise des langues française et anglaise chez les usagers de la RRSSSN. Des cours d'anglais sont offerts au personnel en partenariat avec l'Université McGill au « regional board ». Des cours d'inuktitut le sont aussi en partenariat avec INALCO (France) et le MUHC (McGill University Health Center). Des employés bilingues sont employés par la RRSSSN et peuvent aider à remplir la fonction d'interprète. Par exemple, un commis peut aider un client à remplir un formulaire.

La RRSSSN a recours à des interprètes ou des commis afin de remplir la fonction d'intervenant pivot/agent de liaison. Afin d'aller au-delà de la simple traduction, la RRSSSN compte implanter de nouveaux postes d'intervenant pivot dans ses établissements. Le rôle que doit assumer cet intervenant pivot (un super interprète appelé aussi « patient navigator ») en est un de facilitateur. C'est un accompagnateur qui redirige les usagers des services de santé vers les ressources appropriées et qui les aide à comprendre la marche à suivre ainsi que les informations transmises tout au long du processus médical. Il doit avoir une maîtrise d'au moins deux langues sur les trois étant en usage au Nunavik (français, anglais ou inuktitut). Il doit aussi avoir des compétences interrelationnelles adéquates ainsi qu'une connaissance appropriée du système de santé au Nunavik. Il ne s'agit pour l'instant que d'un projet ne s'étant pas encore concrétisé. Toutefois, cette initiative est centrale à la stratégie de la RRSSSN pour l'amélioration de la prestation de services linguistiques dans son réseau. Les postes de commissaire à la qualité du service et de commissaire aux plaintes sont systématiquement pourvus par des Inuit dans l'objectif de renforcer le lien de confiance entre la population et la RRSSSN. Toutes les informations sont transmises dans les trois langues au sein de la RRSSSN ainsi que sur la page Facebook et internet de l'organisme.

Finalement, À Montréal, l'établissement Ullivik fournit un service d'interprète et d'accompagnement aux Inuit présents dans la métropole pour y recevoir des soins de santé.

## NATION MI'GMAQ

La nation mi'gmaq compte trois communautés sur le territoire québécois : Gesgapegiag, Gespeg et Listuguj. Ces trois communautés sont situées sur le territoire de la région sociosanitaire de la Gaspésie qui est sous la juridiction du CISSS de la Gaspésie. L'anglais est la langue majoritairement parlée dans ces communautés, alors que près du quart des résidents de ces dernières ont une connaissance du mi'gmaq. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>39</sup>, 0160<sup>40</sup>, 0173<sup>41</sup> et 0225<sup>42</sup>.

### 1. La disponibilité de services en langues autres que le français

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### 1.1. Services en anglais

Le CISSS de la Gaspésie est un établissement indiqué par le MSSS. Contrairement aux établissements désignés, il n'est donc pas tenu d'offrir tous ses services en anglais.

Gesgapegiag et Listuguj sont des communautés majoritairement anglophones. La première est située à proximité du CLSC de Pointe-à-la-Croix (région de la Baie-des-Chaleurs) et la deuxième, du Centre hospitalier de Maria (région de la Baie-des-Chaleurs).

---

<sup>39</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-DEF)

<sup>40</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>41</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 44.1. (DG-0173-DEF)

<sup>42</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 51.1. (DG-0225-DEF)

Le CISSS de la Gaspésie nous indique que tous ses services de santé publique sont offerts à la population francophone et anglophone dans les régions de la Baie-des-Chaleurs, de Rocher-Percé et de la Côte-de-Gaspé.

Dans la région de la Baie-des-Chaleurs, où se trouvent les communautés de Gesgapegiag et de Listuguj, le CISSS affirme offrir une gamme étendue de services en anglais. Le *programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais* fourni par l'établissement les énumère. On y retrouve entre autres des services généraux (urgences médicales, prises de sang, soins palliatifs, etc.), des services de soutien aux personnes âgées, de déficience physique, de santé mentale ainsi que certains services spécialisés (radiologie, orthopédie, ophtalmologie, etc.)

En protection de la jeunesse, les services sont offerts en anglais sur les différentes communautés mi'gmaq du territoire gaspésien. Des ententes existent aussi avec la DPJ Batshaw, de la région de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, afin de prendre en charge les enfants anglophones du territoire. Il sera subséquemment question de cette entité dans le rapport.

Des services sociaux sont aussi offerts sur le territoire des communautés par des travailleurs embauchés par les conseils de bande mi'gmaq concernés. A priori, ces derniers maîtrisent donc l'anglais.

Certains employés du CISSS sont bilingues (français et anglais) et peuvent offrir des services dans cette dernière langue. Pour les « professions habituelles » (ergothérapeute, psychologue, travailleur social, etc.), le CISSS affecte un professionnel habilité à travailler en anglais à sa clientèle autochtone lorsque possible.

## 1.2. Services en langue mi'gmaq

Les seuls services offerts par le CISSS en langue mi'gmaq relèvent du département de la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ). En effet, au sein de ce dernier, six employées sont des locutrices mi'gmaq et travaillent dans les communautés. Deux d'entre elles sont à l'embauche des communautés mi'gmaq, qui assurent une partie de l'offre de service sur leur territoire à la suite d'une entente avec le CISSS. Les quatre autres travaillent

en unité de réadaptation dans la communauté de Listuguj. Relativement aux soins de santé et aux services sociaux, aucun service n'est offert en langue mi'gmaq.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

### **2.1. Traduction de documents en anglais**

La demande du conseil de bande est d'avoir les documents en anglais. Tous les documents accessibles et requis sont traduits pour la clientèle autochtone des communautés de Gesgapegiag et Listuguj dans cette langue. Cela inclut entre autres les dépliants et informations sur les services. Le CISSS indique avoir recours à quelques traducteurs français-anglais.

Les intervenantes qui travaillent au sein des communautés autochtones du territoire gaspésien bénéficient d'outils traduits en anglais par le CISSS de la Gaspésie. Le CISSS ne précise pas quel est le délai nécessaire à la traduction d'un document puisqu'il estime que tous les documents étant requis par la population autochtone de son territoire sont déjà disponibles en anglais.

### **2.2 Traduction de documents en langue mi'gmaq**

« L'établissement a déjà offert de traduire certains documents et les Conseils de Bande préfèrent recevoir les documents en anglais<sup>43</sup> ». Conséquemment, les documents produits par le réseau gaspésien et québécois de la santé, des services sociaux et de la DPJ ne sont pas disponibles en langue mi'gmaq.

---

<sup>43</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

### **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le CISSS n'emploie aucun interprète. Les demandes qu'il reçoit concernent très peu l'offre d'interprètes en langue mi'gmaq. Le CISSS exprime l'existence d'un enjeu sur les communautés de Listuguj et de Gesgapegiag quant aux services d'interprètes en anglais. Aucune ressource n'est allouée aux services d'interprétariat dans le budget de l'institution.

### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

L'établissement ne compte pas sur la présence d'agents de liaison dans sa prestation de service. Il n'y a aucun programme de sécurisation culturelle autochtone au sein du CISSS.

En DPJ, une unité de réadaptation a été ouverte au sein de la communauté de Listuguj. Les langues d'usage y sont l'anglais et le mi'gmaq. Toutefois, une consigne émanant du CISSS intime aux jeunes utilisateurs bilingues (anglais et mi'gmaq) de cette unité de parler anglais.

Dans l'offre générale de soins de santé et de services sociaux, il n'y a aucune directive visant à limiter l'usage de la langue mi'gmaq ou anglaise. Il n'existe aucune politique d'embauche de personnel autochtone ou de personnel ayant une connaissance du mi'gmaq.

Il existe une assemblée de concertation regroupant un émissaire du CISSS et des représentants des trois communautés mi'gmaq situées sur le territoire gaspésien. L'objectif

poursuivi par cette dernière est de déléguer un nombre accru de responsabilités aux communautés en matière de santé et de services sociaux.

## **NATION MOHAWK**

La nation mohawk compte trois communautés sur le territoire québécois : Kanesatake, Akwesasne et Kahnawà:ke. Les communautés de Kahnawà:ke et d'Akwesasne sont situées sur le territoire de la région sociosanitaire de la Montérégie-Ouest et celle de Kanesatake, dans la région sociosanitaire des Laurentides. Le CISSS de la Montérégie-Ouest et le CISSS des Laurentides ont juridiction sur ces territoires respectifs. L'anglais est la langue majoritairement parlée dans ces communautés; seule une proportion minimale des résidents de ces dernières ont le mohawk comme langue maternelle ou langue parlée à la maison. Il faut aussi souligner que ces communautés sont à proximité de l'île de Montréal et que certains individus préfèrent y recevoir leurs traitements. Par exemple, la communauté de Kahnawà:ke jouxte le Saint-Laurent et fait face à l'agglomération montréalaise de Lachine. Il peut donc être plus pratique de se rendre à Montréal pour certains Mohawks souhaitant recevoir des services en anglais. Au vu de son faible nombre de locuteurs et de l'usage prédominant de l'anglais au sein des communautés mohawks, aucun service n'est offert en langue mohawk. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>44</sup>, 0095<sup>45</sup>, 0160<sup>46</sup>, 0173<sup>47</sup>, 0227<sup>48</sup> et 0257<sup>49</sup>.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

---

<sup>44</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-D)

<sup>45</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 24.1. (DG-0095-F)

<sup>46</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>47</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 44.1. (DG-0173-DEF)

<sup>48</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 53.1. (DG-0227-DEF)

<sup>49</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 74.1. (DG-0257-DEF)



## 1.1. Services en anglais

### A) Région sociosanitaire de la Montérégie Ouest

Le CISSS de la Montérégie-Ouest est un établissement indiqué par le MSSS. Contrairement aux établissements désignés, il n'est donc pas tenu d'offrir tous ses services en anglais. Il comprend toutefois cinq installations désignées en son sein, qui offrent toutes leurs services en anglais : le Centre d'hébergement d'Ormstown, le Centre d'hébergement du comté de Huntingdon, le CLSC Huntingdon, l'Hôpital Barrie Memorial et le Centre de réadaptation en dépendance Foster (CRD Foster).

L'hôpital Barrie-Mémorial est situé à Ormstown et offre plusieurs services de santé et de services sociaux. Y sont disponibles, entre autres, des services généraux (info-santé, prélèvements, vaccination, etc.), services en habitudes de vie, prévention et problèmes de santé (traitement de l'asthme, du diabète et de maladies pulmonaires, prévention du cancer de l'utérus, dépistage du cancer du sein, etc.), services psychosociaux, de santé mentale et en dépendance, services en déficiences intellectuelles et physiques, soins et services hospitaliers (urgence, hospitalisation, accouchement, chirurgie, etc.), services posthospitalisation, services aux femmes enceintes et aux jeunes familles, services pour la jeunesse, services pour personnes en perte d'autonomie et services en soins palliatifs.

D'autres établissements de santé et de services sociaux offrent aussi certains services en anglais. La gamme de soins pouvant y être reçus est énoncée dans le programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en Montérégie. Elle varie d'un établissement à un autre selon les capacités linguistiques du personnel y œuvrant.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest affirme ne pas avoir reçu de demandes à caractère linguistique des communautés mohawks sur son territoire. Une consultation a été menée à cet égard en 2016-2017. L'établissement n'a pas à son emploi d'interprète salarié puisqu'une proportion suffisante de son personnel est bilingue pour répondre à la demande de services dans cette langue et aux exigences de la loi. Les bénévoles bilingues sont désignés par des cocardes, afin de faciliter la prestation de services pour les usagers anglophones du CISSS.

En DPJ, les communautés de Kahnawà:ke et d'Akwesasne ont conclu des ententes avec le CISSS de la Montérégie-Est (entité responsable de la gestion du Centre Jeunesse de la Montérégie) afin d'obtenir compétence sur certains aspects de la prestation de services à cet égard.

La communauté de Kahnawà:ke assure la grande majorité des services de DPJ depuis la signature d'une entente avec le CISSS de la Montérégie-Est le 20 mars 2018. Les Kahnawake Shakotiiia'takehnhas Community Services s'occupent de la dispensation des services aux familles et aux jeunes, aux jeunes en institution, en familles d'accueil, en maisons de groupe et en centre de réhabilitation, entre autres. L'accès aux services de réhabilitation reste toutefois sous le contrôle du CISSS.

À Akwesasne, le Department of Community and Social Services fournit une liste de quatre personnes à la DPJ afin qu'elles soient employées en son sein et qu'elles s'occupent des signalements, détermination des situations de compromission, orientation des enfants, demande au tribunal de déclaration d'admissibilité à l'adoption et autres tâches principales incombant à la charge de la DPJ sur la communauté d'Akwesasne. Les salaires de ces individus sont assumés par le Department of Community and Social Services.

#### B) Région sociosanitaire des Laurentides

Le CISSS précise que les résidents autochtones de son territoire (issus de la communauté de Kanesatake) sont de langue anglaise et que les services leur sont offerts dans cette dernière. En réponse à notre question, l'entité nous dirige aussi vers les services offerts sur l'île de Montréal; les autochtones peuvent y recevoir des services en français et en anglais en plus de bénéficier de ressources spécifiques sur place (par exemple, les nations crie et inuit ont instauré des programmes d'aide à la prestation de service sur place).

Le CISSS nous a aussi communiqué son *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise*. Une seule institution sous sa juridiction est reconnue comme un établissement désigné : la résidence Lachute. Il s'agit d'une résidence pour personnes âgées. Les services y étant prodigués sont disponibles en français et en anglais. D'autres services sont aussi disponibles dans les autres établissements; par exemple, les hôpitaux de Saint-Eustache, Saint-Jérôme et d'Argenteuil offrent tous des soins d'urgence,

d'accueil, évaluation et orientation ainsi que des services de diagnostic en anglais. L'excédent des services de santé et de services sociaux dans la région des Laurentides est dispensé sur une base *bona fide* (de bonne foi).

En DPJ, les services d'accueil, évaluation et orientation, de traitement des signalements et d'intervention de crise sont aussi offerts en anglais. Les services de première ligne en cette matière sont dispensés par le Health Center, qui relève de l'autorité mohawk. Pour tout service subséquent, il semble qu'ils puissent être accessibles en anglais au sein du CISSS puisque l'établissement affirme ne pas avoir eu besoin de recourir à un interprète dans sa prestation de services. Du même souffle, le CISSS précise que la plupart des jeunes provenant de milieux autochtones sont hébergés au centre jeunesse Batshaw de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal. L'anglais y est une des langues de travail et d'interaction.

## 1.2. Services en langue mohawk

Aucun service n'est disponible en langue mohawk.

## **2. La disponibilité de services de traduction en anglais**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### A) Région sociosanitaire de la Montérégie-Ouest

Dans les établissements n'étant pas désignés, la documentation en anglais n'est disponible que sur demande. Le CISSS emploie une traductrice à raison de 28 heures par semaine. L'établissement dispose d'un budget dévoué entièrement à la traduction, qui permet de couvrir l'ensemble des besoins pour la clientèle. Des documents ou dépliants voués à une large diffusion sont ainsi nommés comme exemples de textes traduits. Dans l'éventualité où une demande est formulée par un particulier pour une traduction d'un document spécifique, cette demande est traitée par la direction de l'établissement à qui elle est

adressée, en conformité avec la *Charte de la langue française*. Cette dernière accorde un pouvoir de traduire certains documents, mais pas un devoir de le faire.

En ce qui a trait aux délais, ils seraient très rapides si un document est urgent à traduire. En d'autres cas, ils varient selon l'ampleur de la tâche et les contraintes de temps entourant le besoin de disponibilité du document.

#### B) Région sociosanitaire des Laurentides

Dans les établissements non désignés, la documentation en anglais n'est disponible que sur demande. Par ailleurs, les subventions dérivées du programme *Adaptation* permettent la traduction en anglais des autres documents n'ayant pas déjà été traduits et destinés aux usagers de langue anglaise. Les délais de traduction d'un document sont d'approximativement une semaine.

### **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### A) Région sociosanitaire de la Montérégie-Ouest

Il n'y a jamais eu de demande pour un interprète autochtone adressée au CISSS de la Montérégie-Ouest.

La possibilité pour les usagers du CISSS d'avoir accès à un interprète n'est mentionnée qu'au besoin. Le personnel est, en proportion suffisante, capable de s'exprimer en anglais. L'accès aux services d'interprétariat n'est pas proposé lorsque l'utilisateur s'exprime en anglais et que le service peut être dispensé dans cette langue. Au besoin toutefois, l'établissement a recours à un interprète professionnel référé par la banque d'interprètes de

Montréal (avec qui il a un contrat de service), pour assurer la prestation de services en anglais et dans d'autres langues.

Les délais pour avoir accès à ce service sont courts. Toutefois, le CISSS estime manquer de budget pour l'utilisation de la banque d'interprètes. Il assume les coûts liés à l'utilisation de cette ressource à même son budget.

Par ailleurs, l'institution compte en ses murs des employés multilingues qui peuvent servir d'interprètes à l'occasion. Un registre linguistique énumérant les différentes langues parlées par les employés du CISSS est en cours de construction. Cette mesure, issue du programme *Adaptation*, est financée par Santé Canada, qui alloue un budget pour l'emploi d'un agent de liaison au programme d'accès en langue anglaise, qui met en place des projets d'adaptation linguistique.

#### B) Région sociosanitaire des Laurentides

Le CISSS a recours à la Banque interrégionale d'interprètes qui ne compte aucun interprète en langue autochtone. Il s'appuie sur les compétences linguistiques de ses employés pour répondre à la demande de service en anglais. Le CISSS nous indique aussi que des services d'interprétariat seraient offerts en cri et en inuktitut pour ces nations à Montréal.

### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### A) Région sociosanitaire de la Montérégie-Ouest

Le CISSS s'appuie sur la compétence de ses employés à communiquer en anglais afin de satisfaire à son programme d'accès sur les services de santé et les services sociaux en anglais. Tel que mentionné précédemment, un poste d'agent de liaison au programme d'accès en langue anglaise est comblé au sein du CISSS. Celui-ci met en place des projets

d'adaptation linguistique. Il est à l'origine de la création d'un registre des compétences linguistiques des employés et de l'identification des bénévoles bilingues par le port d'une cocarde les identifiant comme tels. Cette initiative est financée par le gouvernement canadien. Des ententes de service avec d'autres établissements permettent aussi de desservir la clientèle anglophone du CISSS.

L'établissement a aussi consulté les deux communautés mohawks sur son territoire lors de l'élaboration de son *plan d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise* en 2016-2017.

B) Région sociosanitaire des Laurentides

Le CISSS des Laurentides n'a fourni aucune réponse à la CERP sur des exemples d'autres mesures de sécurisation culturelle ou d'adaptation linguistique sur le territoire sous sa juridiction.

## **NATION NASKAPIE**

La nation naskapie est desservie par la région sociosanitaire de la Côte-Nord. C'est une nation conventionnée qui ne compte qu'une communauté, celle de Kawawachikamach. Le naskapi y est la langue maternelle de la grande majorité de la population, tandis que l'anglais y est la première langue officielle parlée. L'agglomération est située à proximité de la ville de Shefferville, qui compte un centre de services de santé et de services sociaux. Ce dernier fait partie du district de l'Hématite.

Un établissement de santé destiné à la population naskapie du territoire est installé à Kawawachikamach: le CLSC Naskapi. La construction de cet établissement découle de la signature par la nation naskapie de la Convention du Nord-Est Québécois (CNEQ). Bien qu'indépendant et autonome, il est tout de même intégré au réseau de la santé et des services sociaux du CISSS de la Côte-Nord et doit se conformer à certaines directives et politiques du MSSS. Par ailleurs, cette installation n'est pas sous le contrôle du CISSS et ne rend de comptes qu'au MSSS. Ce ministère lui fournit d'ailleurs la totalité de son budget.

En DPJ, le CISSS de la Côte-Nord a tout de même compétence pour intervenir sur la communauté de Kawawachikamach. Un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse y est implanté. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>50</sup>, 0095<sup>51</sup>, 0160<sup>52</sup>, 0173<sup>53</sup>, 0228<sup>54</sup> et 0286<sup>55</sup>.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

---

<sup>50</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-D)

<sup>51</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 24.1. (DG-0095-DEF)

<sup>52</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>53</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 44.1. (DG-0173-DEF)

<sup>54</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 54.1. (DG-0228-DEF)

<sup>55</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 93.1. (DG-0286-DEF)

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### 1.1. Services en anglais

Le CISSS de la Côte-Nord est un établissement indiqué par le MSSS. Contrairement aux établissements désignés, il n'est donc pas tenu d'offrir tous ses services en anglais. Certaines installations faisant partie du CISSS sont toutefois désignées, ce qui signifie qu'elles ont l'obligation d'offrir tous leurs services en anglais. Dans la région de la Côte-Nord, huit CLSC sont désignés (à Chevery, Harrington Harbor, Kegaska, Mutton Bay, La Tabatière, Rivière-Saint-Paul, Tête-à-la-Baleine et Saint-Augustin). Les établissements de santé de Blanc-Sablon et Donald-G.-Hodd (un CHSLD à Harrington Harbor) sont aussi désignés. Ces installations sont toutefois à distance appréciable de Kawawachikamach et sont peu susceptibles de servir de ressources de premier recours à la population naskapie.

Certains établissements non désignés offrent tout de même tous leurs services dans cette langue; c'est le cas du CLSC de Schefferville, situé à proximité de la communauté de Kawawachikamach. Le CISSS nous indique dans son *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux* que tous ses services de santé publique sont offerts en anglais dans cette installation. Les services y sont dispensés par des intervenants pouvant répondre aux demandes des usagers anglophones. Il ne s'agit toutefois pas d'un centre hospitalier. Parmi les services y étant offerts, on retrouve entre autres un service de consultation avec un médecin, des services de contraception et des soins de fin de vie, selon le site internet de l'établissement.

Le village de Kawawachikamach abrite aussi le CLSC Naskapi. Pour tous les employés de cet établissement, la connaissance de l'anglais est une compétence nécessaire à l'embauche; il s'agit même d'une priorité pour l'institution. Les usagers se plaignent si ce critère n'est pas rempli.

Le CLSC estime compter sur un personnel d'approximativement trente personnes. Tous les professionnels employés par l'organisme doivent être en mesure de parler et d'écrire en français et en anglais. Pour les postes administratifs, la connaissance de l'anglais est



requis, en plus de celle du naskapi ou du français. Un employé n'étant pas un Naskapi doit absolument être capable de s'exprimer en anglais. Tous les services offerts par le CLSC le sont en anglais ou en naskapi. L'institution indique offrir, entre autres, tout type de services de santé et de services sociaux, à l'exception des services hospitaliers et de réadaptation, mais n'excluant pas les services d'urgence, qui sont opérationnels en tout temps. L'établissement est doté d'une salle adaptée et dédiée à ceux-ci. Le CLSC emploie un médecin, un dentiste, une équipe infirmière, des travailleurs sociaux, un kinésiothérapeute, un nutritionniste, un auxiliaire social, un travailleur communautaire et du personnel administratif, ce qui inclut le personnel d'entretien du bâtiment.

### 1.2. Services en langue naskapie

Le CISSS de la Côte-Nord emploie une agente de liaison pouvant s'exprimer en naskapi. Elle est basée à Sept-Îles, mais offre aussi ses services dans d'autres établissements de la Côte-Nord par le biais de la visioconférence ou du téléphone. Elle remplit essentiellement une fonction d'accueil, d'accompagnement et d'interprétation.

Le CLSC Naskapi compte dix employés étant des locuteurs naskapi en ses murs. Ces derniers peuvent assurer la prestation de services qui découlent de leurs postes dans l'institution et servir d'interprètes au besoin. Parmi ceux-ci, les services de promotion et de prévention sont offerts en naskapi. Des infirmiers et infirmières sont locuteurs naskapis. D'autres personnes parlant cette langue occupent des postes administratifs au sein de l'institution.

En protection de la jeunesse, le CISSS de la Côte-Nord indique avoir une entente verbale avec les services sociaux de chacune des communautés autochtones dans lesquelles il exerce ses activités. À chaque fois qu'une intervention est requise, le DPJ contacte les services sociaux des communautés afin qu'un interprète puisse les assister. Le CLSC Naskapi compte aussi dans ses rangs un travailleur social issu des Premières Nations, qui peut servir d'interprète pour prêter main-forte aux services de la DPJ dans leurs interventions.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

## 2.1. Traduction de documents en anglais

Les documents émanant du MSSS sont émis en français. Certains d'entre eux sont toutefois traduits en anglais pour les membres du conseil d'administration du CLSC Naskapi, tels que les règlements du conseil des directeurs (disponibles en anglais et en naskapi), la correspondance du ministre avec les présidents du conseil, les politiques de gestion, etc. D'autres documents s'adressant au public sont aussi disponibles en anglais lorsqu'il est important de l'informer à propos de certains services, comme la « non insured health benefit policy ». Aux dires du CLSC, seulement 10% des documents administratifs et décisionnels sont traduits du français à l'anglais ou au naskapi, cela étant attribuable au budget de l'établissement, qui ne prévoit aucun financement pour la traduction de documents administratifs puisque la majorité du personnel administratif comprend le français.

Les délais pour la traduction du français à l'anglais d'une lettre du MSSS adressée au personnel sont courts, et ceux pour la traduction d'une lettre adressée au président, immédiats. Pour les autres documents, les délais varient en fonction de l'urgence à obtenir le document traduit. Tous les documents administratifs utilisés dans le quotidien du CLSC sont traduits en anglais.

Lorsque le CLSC reçoit des documents du MSSS destinés à la population (pamphlets, publicités, descriptions de programmes ou autres), il essaie d'obtenir une version en anglais. Si cela se révèle impossible, il s'en débarrasse : « if not available, these documents goes (*sic*) in the trash basket<sup>56</sup> ».

Le CLSC produit certains documents en français afin de répondre à ses obligations découlant de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Certains de ceux-ci sont traduits en anglais lorsqu'il est important de le faire pour l'administration du

---

<sup>56</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 93.1. (DG-0286-DEF réponse 1.2.)

CLSC, notamment par rapport aux politiques relatives aux ressources humaines. Les rapports envoyés au ministère sont rédigés par des employés dont la première langue est le français et dans cette langue. L'établissement indique cependant avoir besoin de plus de ressources afin d'engager un traducteur français-anglais à temps plein (le CLSC estime à 120 000\$ la somme nécessaire à la réalisation de cette mesure). Finalement, les plaintes sont rédigées en français et résumées par la suite en anglais.

Le CISSS de la Côte-Nord, quant à lui, emploie un traducteur français-anglais qui peut traduire jusqu'à 1200 mots d'un document par jour. L'établissement a possession des documents populationnels traduits en anglais pour le MSSS et peut les distribuer sur demande des usagers de son système de santé, excepté dans les établissements désignés où il peut les afficher à la vue de la clientèle.

## 2.2 Traduction de documents en langue naskapie

Certains documents proviennent du MSSS et sont traduits en langue naskapie pour les usagers et le personnel du CLSC Naskapi. Par exemple, le règlement du conseil des directeurs et un sommaire des modalités de la « non insured health benefit policy » sont traduits en naskapi.

L'établissement emploie à l'occasion des traducteurs qui peuvent traduire des documents de l'anglais au naskapi. Il s'agit de traducteurs ayant reçu une formation de la nation naskapie de Kawawachikamach et écrivant le naskapi syllabique, système d'écriture préconisé par la nation. C'est notamment le cas lors de la présentation du rapport annuel du CLSC Naskapi, qui est incorporé au rapport annuel de la nation naskapie. Il en va de même pour certaines informations exceptionnelles ou d'importance. D'autres documents moins cruciaux ont aussi été traduits. Le CLSC est également à l'origine de la rédaction de pamphlets personnels, qui sont traduits en naskapi par le personnel professionnel ou administratif de l'établissement. Les plaintes sont rédigées en français, résumées en anglais, puis résumées de nouveau, mais plus succinctement en naskapi. L'établissement indique avoir besoin de plus de financement afin de traduire plus de documents en naskapi syllabique, notamment des pamphlets (le CLSC estime à 35 000\$ la somme nécessaire à la réalisation de cette mesure).

Le CISSS de la Côte-Nord ne nous a pas indiqué procéder à la traduction de documents en langue naskapie. Il compte toutefois sur la présence d'une interprète qui peut traduire en langue naskapie les informations contenues dans un document en anglais, français ou innu.

### **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le CLSC Naskapi s'en remet à son personnel pour assurer les services d'interprétariat nécessaires à sa prestation de services. C'est notamment le cas lorsqu'il faut expliquer la politique de transport médical ou pour aider la DPJ dans ses interventions ou expliquer aux individus concernés l'orientation et les responsabilités de la DPJ.

Un poste d'interprète à temps partiel est aussi prévu dans le budget du CLSC, mais il n'est actuellement pas comblé. Le CLSC éprouve des difficultés à pourvoir cette position. Présentement, dix employés sont en mesure de parler naskapi et de servir d'interprètes à la clientèle du CLSC dans cette langue. Durant les heures d'ouverture de l'établissement, il y a toujours un employé qui peut assurer le service d'interprète avec les usagers.

Un employé est assigné presque exclusivement aux services d'interprétariat en DPJ; les autres sont utilisés en fonction des enjeux liés à la confidentialité pour chaque usager du CLSC. Parmi leurs fonctions, ils expliquent le contenu des documents, aident à les remplir et facilitent la prestation de services.

Le CISSS de la Côte-Nord emploie une interprète pouvant s'exprimer en naskapi; elle est basée à Sept-Îles, mais peut fournir des services d'interprétation sur le reste du territoire de la Côte-Nord par voie téléphonique ou par le biais de la visioconférence.

En DPJ, le CISSS compte sur la présence d'intervenants et de membres de la communauté de Kawawachikamach pour jouer le rôle d'interprète lors de ses interventions.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Tel que mentionné précédemment, la majorité des services d'interprétariat en santé à Kawawachikamach est assurée par le personnel multilingue du CLSC Naskapi. Tous les employés de l'établissement maîtrisent au minimum deux langues parmi le français, le naskapi ou l'anglais. Ces derniers peuvent donc aider à comprendre et remplir les documents pertinents. De plus, tous les membres du corps professionnel de l'établissement auraient un glossaire de termes à utiliser en Naskapi et anglais à leur disposition. Des agents de liaison ne peuvent être engagés pour faciliter la prestation de services dus à des impératifs budgétaires. Le CLSC aimerait aussi engager plus de techniciens ou professionnels naskapis. Le CLSC ne nous a pas indiqué comment il s'assurait des aptitudes linguistiques de ses usagers et de leur compréhension.

Le niveau de maîtrise du français de la clientèle du CISSS de la Côte-Nord n'est pas systématiquement vérifié; des formations sont présentement données afin de sensibiliser le personnel de l'institution aux réalités autochtones de la région.

## **SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX OFFERTS À MONTRÉAL**

Par l'intermédiaire des services de protection de la jeunesse Batshaw et des ententes de collaboration entre le réseau de santé universitaire McGill et les communautés criées et inuit, la région de Montréal bénéficie d'une relation particulière avec les communautés autochtones du Québec. Forte de son statut de métropole de la province, la ville de Montréal accueille aussi un fort contingent d'Autochtones vivant en milieu urbain. Dans le domaine de la santé et des services sociaux, elle est aussi desservie par plusieurs installations spécialisées.

Une forte population anglophone peuple aussi le territoire de l'île. L'ouest de la ville regroupe plusieurs établissements reconnus et désignés comme devant offrir la totalité de leurs services en anglais. Parmi ces établissements, on retrouve entre autres le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, une grande proportion des établissements sous la juridiction du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (ce qui comprend les centres de la jeunesse et de la famille Batshaw) et le Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Ils revêtent donc un pouvoir d'attraction pour les Autochtones préférant recevoir leurs services dans cette langue. Les informations ci-après retranscrites ont été obtenues à la suite des demandes d'information 0008<sup>57</sup>, 0082<sup>58</sup>, 0160<sup>59</sup>, 0173<sup>60</sup>, 0265<sup>61</sup> et 0268<sup>62</sup>.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

---

<sup>57</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 3.1. (DG-0008-D)

<sup>58</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 22.21.1 et 22.21.2 (DG-0082-F)

<sup>59</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 41.1. (DG-0160-DEF)

<sup>60</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 44.1. (DG-0173-DEF)

<sup>61</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 82.1. et 82.2 (DG-0265-DEF)

<sup>62</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 85.2. (DG-0268-DEF)

### 1.1. Services en anglais

L'offre de services est en anglais au sein de la DPJ Batshaw. Les centres de la jeunesse et de la famille Batshaw sont des installations désignées et reconnues comme devant offrir tous leurs services en anglais selon la *Charte de la langue française* et la *LSSSS*. Ils accueillent la clientèle anglophone du Québec. Des services de placement et de réhabilitation sont offerts à tous les jeunes de la province qui les nécessitent en anglais.

L'offre de services est en anglais dans la plupart des installations sous le contrôle du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Il s'agit d'une entité comportant une majorité d'établissements désignés et reconnus comme devant offrir tous leurs services en anglais selon la *Charte de la langue française* et la *LSSSS*. 9 établissements sur 16 sont visés par cette obligation. Des services de santé publique, santé mentale et dépendance, déficience intellectuelle, trouble de l'autisme, de déficience physique et de santé physique et générale sont notamment offerts en anglais au sein du CIUSSS. Le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal offre tous ses services en anglais. Parmi les installations étant des établissements désignés parmi ces deux entités, on retrouve les hôpitaux de Lakeshore, St-Mary, Denis-Benjamin-Viger, Richardson, St-Margaret, Henri-Bradet, Father-Dowd, Mont-Sinaï, St-Andrew, Catherine-Booth et Maimonides. Le CUSM offre aussi tous ses services en anglais et est signataire d'ententes avec certaines nations telles que les Cris et les Inuit.

### 1.2. Services en une langue autochtone

Il n'y a aucun service dispensé en l'une des langues autochtones. L'usage d'interprètes est nécessaire à la prestation de services lorsqu'un Autochtone ne parle pas le français ou l'anglais.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7a) et 7b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport*

### 2.1. Traduction de documents en anglais

Toute documentation en lien avec les services de protection de la jeunesse est disponible en anglais au sein des services de DPJ Batshaw. Tous les documents produits par la DPJ Batshaw sont disponibles en anglais et les documents sont rédigés en anglais et traduits par la suite en français ou en d'autres langues si nécessaire.

### 2.2 Traduction de documents en une langue autochtone

Un pamphlet a été traduit en inuktitut par la DPJ Batshaw, dont le titre est : « *Reporting is protecting* ».

## **3. Services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) et 5h) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

La DPJ Batshaw a reçu des demandes d'interprétariat en inuktitut, qu'elle a été capable de combler lorsqu'un interprète était disponible. Toutefois, il n'engage aucun interprète autochtone et procède par des moyens alternatifs pour offrir ce service :

« Nous n'avons pas d'interprètes qui parlent les langues maternelles de nos clients autochtones. Pour pallier à cela, nous utilisons nos contacts communautaires pour trouver un interprète. Les clients sont avisés que l'interprète est issu de leur communauté et qu'il a signé une lettre de confidentialité (voir annexe 1.2). Si le client n'est pas d'accord, c'est possible qu'on ne puisse pas trouver un autre interprète. Cela reste donc un défi que nous devons relever dans notre CIUSSS<sup>63</sup> ».

---

<sup>63</sup> Pièce P-791 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de santé, de services sociaux et de protection de la jeunesse), onglet 82.1. et 82.2 (DG-0265-DEF réponse 2.2.1)



Les interprètes sont travailleurs autonomes ou membres embauchés des communautés, pour ceux qui œuvrent dans les communautés autochtones. La DPJ Batshaw assume leurs salaires à même le budget qui lui est alloué par le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

De plus, La DPJ Batshaw a créé en 2014 une « aboriginal team », ayant pour objectif de fournir des services plus adaptés à sa clientèle autochtone placée à Montréal. Plusieurs des enfants sous sa supervision proviennent du Nord québécois. Cette équipe fait appel à des intervenants autochtones comme interprètes. De son propre aveu, la barrière linguistique est un « problème criant », surtout si l'on considère que le programme vise à reconnecter l'enfant avec ses racines. L'équipe ne dispose pas d'interprètes assignés pour mener à bien sa mission.

Les nations crie et inuites se sont dotées d'un service d'interprètes pouvant accompagner leurs membres dans le système de santé de Montréal. Ce service est disponible en cri pour les Cris et en inuktitut pour les Inuit. Le CCSSSBJ (via le service aux patients cris) et la RRSSSN (par l'intermédiaire du centre Ullivik) sont respectivement responsables de la prestation de ces services. Les interprètes sont toujours disponibles sur les sites du CUSM durant le jour et le service est bien connu des usagers concernés. D'autres interprètes accompagnent ces patients, peu importe le moment de la journée. Le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal précise quant à lui que des membres de la famille ou des intervenants plus ou moins liés à l'utilisateur ont joué le rôle d'interprète.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

La DPJ Batshaw est confrontée à une insuffisance de ressources en ce qui a trait à l'offre de services pour les clients autochtones et en matière de culture autochtone. Tous les employés sont bilingues (français-anglais), ou aptes à offrir des services en anglais. Le

*advisory committee on diversity by-law* a comme objectif de conseiller la DPJ Batshaw en lui proposant la mise en place d'initiatives en matière de diversité. Le comité a récemment proposé l'embauche d'interprètes pouvant traduire au lieu d'utiliser la famille du client à cette fin. Des situations peuvent se présenter où la DPJ Batshaw envisage d'interdire aux usagers de ses services de parler leur langue maternelle si elle n'est pas comprise par les intervenants. Par exemple, en garde fermée, une telle mesure pourrait être mise sur pied afin d'empêcher l'élaboration d'un complot.

Tous les employés du CUSM sont bilingues (français-anglais) et peuvent traduire d'une langue à l'autre lorsque cela est nécessaire. Des cours d'anglais sont offerts aux employés de l'établissement, ainsi que des cours d'inuktitut, depuis cinq ans.

## **5. RAPPORT SUR LES SERVICES DE JUSTICE**

*La présente section s'attarde à l'offre de services linguistiquement adaptés à la clientèle autochtone du Québec à travers différents services de justice en prenant en considération le fait que plusieurs instances peuvent desservir les membres de plusieurs nations sans pour autant que leurs structures soit associées à une région ou une communauté spécifique. Les instances abordées sont : le ministère de la Justice du Québec (MJQ), les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et la Commission des services juridiques (Aide juridique). Pour chacune de ces instances, sera présentée la disponibilité de services en langues autres que le français, la disponibilité de services de traduction en langues autres que le français, la disponibilité des services d'interprètes et les mesures d'adaptation linguistique.*

### **MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC (MJQ)**

Les informations contenues dans la présente section ont été fournies par le ministère de la Justice du Québec et les instances suivantes qui en découlent : la Direction générale des services de justice (DGSJ), qui offre des services aux citoyens dans près d'une centaine de palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec<sup>64</sup>, le Bureau des infractions et amendes (BIA), qui voit au traitement des constats d'infraction et des rapports d'infraction généraux liés à la majorité des lois pénales du Québec<sup>65</sup>, la Direction des services judiciaires de la Métropole (DSJM), qui assure l'administration et le soutien aux différentes cours de justice ainsi qu'à certains tribunaux spécialisés<sup>66</sup> et la Direction des services judiciaires de la Capitale Nationale et des régions (DSJCNR), qui assure la gestion de l'activité judiciaire, le support aux tribunaux et le service aux citoyens pour 48 des 58 palais de justice de la province, ainsi que pour les points de service du

---

<sup>64</sup> Ministère de la Justice. (2017). Les directions générales. Repéré à <https://www.justice.gouv.qc.ca/ministere/structure-administrative/les-directions-generales/>

<sup>65</sup> Gouvernement du Québec. (2018). Bureau des infractions et amendes. Repéré à [https://www.amendes.qc.ca/RPVVirtual/Bureau\\_des\\_infractions.asp?lang=French](https://www.amendes.qc.ca/RPVVirtual/Bureau_des_infractions.asp?lang=French)

<sup>66</sup> Pièce P-006, p. 18.

Grand-Nord et de la Basse Côte-Nord<sup>67</sup>. Il est important de préciser que ces différentes instances n'ont pas fourni des données pour tous les volets abordés, expliquant ainsi le fait que l'information associée à chacune de ces instances ne soit pas présentée systématiquement. Les informations sont tirées des réponses aux demandes d'informations 0182-C<sup>68</sup> et 0276-C.<sup>69</sup>

## **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### 1.1. Services en anglais

La DGSJ affirme que selon la Politique relative à l'emploi et la qualité de la langue française, il est possible pour les citoyens d'avoir accès à ses services en anglais, mais qu'il peut arriver à l'occasion, dans certains palais de justice, que l'employé ne soit pas capable d'offrir le service dans cette langue. Cependant, le service est disponible en anglais en tout temps au Centre de communication de la clientèle (service téléphonique).

Au BIA, la situation est la même qu'à la DGSJ et plus particulièrement au BIA d'Amos, où il est toujours possible d'obtenir, par téléphone, les services en anglais auprès d'un préposé aux renseignements ou d'un perceuteur.

### 1.2. Services en langues autochtones

La DGSJ affirme qu'il serait possible pour un usager d'être servi dans une langue autochtone, mais seulement si un employé du greffe parle la langue en question.

La DSJM bénéficie actuellement de la présence d'une employée parlant la langue innue, qui est actuellement à l'emploi au palais de justice de Joliette. Elle serait toutefois en arrêt

---

<sup>67</sup> Pièce P-006, p. 19.

<sup>68</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – Services de justice), onglet 70.1. (DG-0182)

<sup>69</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – Services de justice), onglet 95.2. (DG-0276)

de travail, ce qui a un impact direct sur la capacité de cette Direction à offrir certains services en innu.

Pour ce qui est de la DSJCNR et du BIA, ils ne possèdent actuellement aucun employé parlant une langue autochtone au sein de leurs greffes.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### **2.1. Services en anglais**

Selon la Directive A-3 1.1 du MJQ, l'officier de justice a le choix d'utiliser le français ou l'anglais dans la rédaction d'un jugement, d'une décision, d'une ordonnance ou d'un acte de procédure qui constitue un jugement ou qui est de la nature d'un jugement<sup>70</sup>.

Pour le DGSJ, selon la Politique P-10<sup>71</sup> du MJQ, les formulaires en matière civile sont disponibles en version française et anglaise et certains formulaires en matière criminelle et pénale sont bilingues. Un citoyen peut donc demander de recevoir les documents dans l'une ou l'autre de ces deux langues. Il est également possible d'accéder aux documents en français et en anglais par le biais du site internet de l'organisme. La version anglaise devrait en principe être disponible en même temps que la version française<sup>72</sup>.

En ce qui concerne le BIA, la plupart de sa correspondance peut être rédigée en anglais. La version anglaise pourra être utilisée sur demande ou bien envoyée automatiquement si une note est présente dans le dossier informatique du demandeur. Il ne devrait pas y avoir de délai supplémentaire pour avoir accès à la version anglaise dans le cas où cette version serait déjà disponible<sup>73</sup>.

---

<sup>70</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – Services de justice), onglet 70.2.1. (DG-0182) DG-0182-C Document Dir. A-3

<sup>71</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – Services de justice), onglet 95. (DG-0276)

<sup>72</sup> *Ibid.*

<sup>73</sup> *Ibid.*

Pour la traduction des jugements, selon les palais de justice et la longueur des documents, le délai peut varier entre 1 et 12 semaines. Certaines demandes peuvent être traitées plus rapidement, moyennant des frais supplémentaires<sup>74</sup>.

## 2.2. Services en langues autochtones

Les demandes de traduction de jugements en langues autochtones sont très rares. Certains documents ont été traduits dans le Nord-du-Québec et à La Tuque suite à la demande du tribunal et il a été convenu suite au forum sociojudiciaire autochtone que des documents spécifiques seraient à l'avenir traduits en inuktitut. Les coûts de traduction se sont chiffrés à 19 126,80\$ en 2016-2017 et à 4481,20\$ en 2017-2018, et ils ont été payés par le MJQ. Dans le cas d'une traduction de l'anglais vers l'inuktitut, un cas spécifique a nécessité un délai de 2 mois<sup>75</sup>.

## **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Il est possible pour la partie ou le témoin d'avoir accès à des services d'interprètes en langue anglaise et en langues autochtones dans certains contextes. La Directive A-6, sur laquelle se base le ministère, inclut des détails à ce sujet<sup>76</sup>. Les informations suivantes sont tirées de ce document;

En matière criminelle et pénale pour toutes les cours, lorsqu'une partie ou un témoin ne comprend pas la langue utilisée lors de l'audience, des interprètes peuvent être fournis. Les frais seront à la charge du MJQ.

---

<sup>74</sup> *Ibid.*

<sup>75</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), 70.1 (DG-0182-C)

<sup>76</sup> Pièce P-839(bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), onglet 33.2.1 (DG-0115-C)

En matière civile (chambre civile de la Cour du Québec et Cour supérieure), les frais d'interprétation doivent être assumés par la partie lorsque cette dernière ne peut comprendre la langue utilisée lors de l'audience.

En matière de jeunesse, les frais sont pris en charge par le MJQ lorsqu'un témoin ou une partie ne comprend pas la langue utilisée à une audience tenue dans le cadre de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescent*. Les frais devront être assumés par la partie ou le témoin dans la cadre d'une audience relative à l'adoption.

Les bénéficiaires cris ou inuit de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois et les bénéficiaires naskapis de la Convention du Nord-Est québécois peuvent voir les coûts de l'interprétation pris en charge par le MJQ si la cause a lieu, dans le cas d'un Cri ou d'un Inuk, dans les districts judiciaires d'Abitibi ou de Roberval ou, dans le cas d'un Naskapi, dans le district judiciaire de Mingan. Il semblerait toutefois que ce service n'est pas utilisé et que les seules demandes à cet effet seraient faites à partir du Palais de justice de Montréal. Les interprètes proviendraient alors du Centre d'amitié autochtone de Montréal.

En résumé, le droit à un interprète aux frais du MJQ s'applique pour les audiences des tribunaux judiciaires en certaines matières uniquement. Dans tous les autres cas, la personne concernée doit requérir elle-même le service et en assumer les coûts<sup>77</sup>.

### 3.1. Services en anglais:

Oui, il est possible de recourir à des services d'interprètes en langue anglaise dans les contextes évoqués précédemment.

### 3.2. Services en langues autochtones

Il est possible pour les demandeurs d'avoir accès à des interprètes dans différentes langues autochtones selon leur région respective. Le tableau suivant illustre les différentes langues autochtones parlées par les interprètes dans les différentes régions<sup>78</sup>.

---

<sup>77</sup> *Ibid.*

<sup>78</sup> *Ibid.*

<b>Régions</b>	<b>Langues disponibles</b>
<b>Abitibi-Témiscamingue/Nord-du-Québec</b>	Inuktitut, cri, anishnabe
<b>Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine</b>	Aucun interprète utilisé
<b>Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches</b>	Innu, naskapi, inuktitut, atikamekw
<b>Centre-du-Québec/Estrie</b>	Aucun interprète utilisé
<b>Côte-Nord</b>	Naskapi, innu
<b>Mauricie-Bois-Franc (La Tuque);</b>	Atikamekw
<b>Montérégie Est</b>	Recours aux services d'interprètes de Montréal. Aucun interprète en langue autochtone n'a été sollicité dans les dernières années.
<b>Outaouais</b>	Cri, anishnabe
<b>Saguenay-Lac-Saint-Jean</b>	Atikamekw (2 à Roberval), Cri (Chibougamau)
<b>Lanaudière</b>	Atikamekw
<b>Montréal</b>	Ils utilisent les services du Centre d'amitié autochtone de Montréal pour les besoins de la cour, car ils ne disposent pas d'interprètes en langue autochtone dans leur répertoire.
<b>Laval</b>	Ils n'ont aucun interprète sous contrat. Lorsqu'ils ont besoin, ils font appel au Palais de justice de Montréal, incluant les



	besoins pour des interprètes autochtones (les demandes à cet égard ne sont pas fréquentes).
--	---

Un élément important à considérer est le fait que plusieurs interprètes en langues autochtones n’ont pas passé à travers le processus d’accréditation et ne sont donc pas accrédités. À titre d’exemple, les interprètes listés dans les régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches, Lanaudière, Mauricie-Bois-Franc et au Centre d’amitié autochtone de Montréal ne le sont pas.

La Direction des services judiciaires de la Capitale nationale et des régions (DSJCNR) a tenu, dans la région de l’Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, des séances d’information sur le territoire inuit en matière de recouvrement des petites créances avec l’aide d’un interprète.

#### **4. Mesures d’adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l’analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le ministère se base sur la Politique relative à l’emploi et la qualité de la langue française et par conséquent, il s’adresse toujours aux citoyens en français d’abord. Si la situation l’exige ou bien que l’interlocuteur en fait la demande, les communications peuvent être poursuivies dans une autre langue.

Le DSJM, le DSJCNR et le BIA perçoivent le bilinguisme comme étant un atout lorsque vient le temps de postuler pour un emploi dans leurs services. Le bilinguisme est une compétence essentielle à l’emploi pour le personnel de la Cour itinérante. Toutes ces instances affirment permettre à leurs employés, lorsque possible et qu’il est pertinent de le faire, de suivre des cours de langues secondes remboursés par l’employeur.

La DGSJ affirme qu'il n'existe actuellement aucun lexique français, anglais ou autochtone à l'intention de son personnel. Un lexique français-anglais pour les mots les plus fréquemment utilisés est toutefois disponible au BIA. Les Services judiciaires de Lanaudière disposent pour leur part d'un lexique atikamekw. La DRSJ de Montréal, quant à elle, met à la disposition des interprètes du Centre d'amitié autochtone de Montréal différents lexiques : un lexique juridique cri (version française et anglaise) et un lexique juridique anishnabe.

Les services de l'Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec ont à leur disposition un lexique anglais-cri et anglais- inuktitut. Les services de la Côte-Nord ont pour leur part un lexique innu et naskapi.

La DSJCNR affirme que les employés bilingues n'agissent pas comme interprètes, mais soutiennent les autres employés lorsque nécessaire. Il n'y a aucun intervenant pivot ou agent de liaison en soutien à l'emploi du DSJCNR lorsque des clients parlent une autre langue que le français.

La DSJM quant à elle possède un répertoire du personnel parlant une langue autre que le français et l'anglais, qui est mis à jour annuellement.

Pour ce qui est du Nord-du-Québec, les citations à comparaître (*subpoenas*) sont envoyées directement en anglais aux justiciables.

## **CENTRES D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CAVAC)**

Les informations contenues dans la présente section sont directement tirées des réponses transmises à la CERP par les CAVAC eux-mêmes (0123, 0275)<sup>79</sup>. La mission des CAVAC est de dispenser des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel<sup>80</sup>. Les CAVAC offrent, entre autres, des services d'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire, de l'information sur les droits et les recours, de l'assistance technique, de l'accompagnement et de l'orientation vers les services spécialisés<sup>81</sup>. Pour illustrer les ressemblances et les distinctions entre les différents centres, les CAVAC possédant une réalité semblable seront regroupés ensemble au cours de cette analyse. Sur les 17 CAVAC de la province, 13 ont fournis une réponse à nos demandes.

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

Le service en anglais est disponible dans tous les CAVAC. En théorie, les différents CAVAC peuvent toujours se fier sur des intervenants ayant les compétences linguistiques suffisantes pour prendre en charge les demandes.

#### **1.2. Services en langues autochtones**

L'accès aux services dans les différentes langues autochtones est en théorie possible dans les différents CAVAC de la province, mais cela n'est pas systématique et peut dépendre des circonstances et du personnel disponible. À titre d'exemple, au CAVAC du Saguenay-

---

<sup>79</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), onglet 40.1 (DG-0123-C); pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), onglet 94.2 (DG-0275-C).

<sup>80</sup> CAVAC (2011). Mission. Repéré à <http://www.cavac.qc.ca/apropos/mission.html>

<sup>81</sup> CAVAC (2011). Mission. Repéré à <http://www.cavac.qc.ca/services/accueil.html>

Lac-Saint-Jean, les personnes autochtones qui s'expriment principalement dans leur langue maternelle et qui nécessitent un suivi psychosocial ou post-traumatique seront référées aux ressources de leurs communautés afin de pouvoir bénéficier de services dans leurs langues (si ces services sont offerts dans ces communautés).

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### **2.1. Services en anglais**

Dans le cas des CAVAC du Bas-Saint-Laurent, Centre-du-Québec, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie, Lanaudière, Laurentides, Mauricie, Montérégie et de l'Outaouais, si l'utilisateur souhaite obtenir de l'information en anglais, certains documents peuvent lui être transmis dans cette langue (lettres de communication, lettres d'information de début et de fin de procédure judiciaire produites par le MJQ (INFOVAC-Plus), certaines copies des documents judiciaires acheminés aux clients, etc.).

Pour le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, seulement un dépliant est actuellement disponible en version anglaise. Si un usager désire la traduction d'un autre document, il devra en faire la demande.

Les documents des CAVAC du Nunavik et de Montréal sont déjà traduits en anglais dans la plupart des cas.

Pour ce qui est du CAVAC du Saguenay-Lac-Saint-Jean, certains documents dont la référence policière et l'INFOVAC sont traduits en anglais avant d'être acheminés à la clientèle si une demande en ce sens a été formulée. Le Centre affirme que compte tenu d'une population anglophone plus élevée dans le secteur de Chibougamau, la version française et anglaise des lettres qui accompagnent l'INFOVAC et la déclaration de la victime sont systématiquement envoyées à la clientèle de ce point de service. D'autres documents (IVAC, CNESST) peuvent également être acheminés en anglais à la demande

du client ou de l'intervenant. Ce CAVAC ajoute que bien que les documents judiciaires acheminés dans le cadre du programme CAVAC-Info sont majoritairement rédigés en français, ils sont souvent rédigés en anglais dans les districts judiciaires de Roberval et de Chibougamau pour répondre aux besoins de la clientèle.

Les délais applicables à la traduction d'un document en anglais dans les différentes régions où un CAVAC est présent sont les suivants :

Bas-Saint-Laurent: 7 à 10 jours

Côte-Nord : Il n'y a pas de délai pour obtenir la documentation en anglais, car la plupart du temps, elle est déjà disponible. Si un usager désirait avoir une copie de son dossier en anglais, un délai de quelques jours serait nécessaire.

Estrie, Gaspésie, Lanaudière, Laurentides: Pas de délai

Saguenay-Lac-Saint-Jean: Aucun délai, car la plupart du temps, elle est déjà disponible.

Outaouais: Délais courts

Mauricie: 3 jours

Montréal: Aucun délai s'ils ont déjà le document, sinon 30 jours.

Nunavik : 1 semaine. Ils ont leur propre service de traduction (français-anglais-inuktitut)

## 2.2. Services en langues autochtones

Plusieurs CAVAC ont affirmé qu'aucun document n'est disponible en langues autochtones, mais que dans la mesure où le CAVAC est informé que le client souhaite obtenir l'information dans une langue autochtone, certains documents peuvent être traduits. Ce serait le cas des CAVAC des régions suivantes : Bas-Saint-Laurent, Centre-du-Québec, Mauricie, Montérégie, Montréal et Outaouais.

Certains documents judiciaires sont traduits en atikamekw dans la région de Lanaudière. Le CAVAC de la Mauricie offre des dépliants des services généraux du CAVAC en langue atikamekw. Le CAVAC de la Côte-Nord offre également des dépliants traduits en langue innue et en naskapi dans leurs envois postaux ou dans leurs différents présentoirs dans les bureaux du CAVAC, aux palais de justice et dans différents organismes.

Au CAVAC du Nunavik, certains documents sont offerts en inuktitut, mais pas la majorité. L'Administration régionale Kativik (ARK) a son propre service de traduction (anglais-français-inuktitut). Lorsque le CAVAC reçoit des documents de la part du MJQ, il les achemine à ce service de traduction afin de les traduire ultérieurement en inuktitut.

Au CAVAC du Saguenay-Lac-Saint-Jean, mis à part les quelques documents déjà produits en langues autochtones (innu, atikamekw et cri), aucun autre document n'est traduit en langue autochtone. Par exemple, il offre aux personnes concernées un guide d'information traduit en langue innue, atikamekw et anglaise. Sa clientèle peut également utiliser des dépliants en innu fournis par le CAVAC de la Côte-Nord. La majorité des gens de la communauté atikamekw d'Opitciwan et de la communauté innue de Mashteuiatsh sont toutefois bilingues et maîtrisent le français. La majorité de la population crie présente dans le secteur de Chibougamau est bilingue (anglais et cri) et la documentation leur est acheminée dans ces langues.

Aucun document n'est disponible en une langue autochtone dans les CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, Montréal, Estrie, Gaspésie et Laurentides.

Pour ce qui est des délais nécessaires pour obtenir la documentation dans une langue autochtone, le CAVAC de la Côte-Nord précise qu'il n'y a pas de délai pour obtenir différents dépliants en innu ou en naskapi. De plus, les intervenants autochtones peuvent expliquer et traduire verbalement un document officiel produit en français. Le CAVAC de la Montérégie a utilisé les services de traduction une fois par le passé et a bénéficié d'un service assez rapide (aux alentours d'une semaine). Dans leur cas précis, le délai dépend de la disponibilité des interprètes qui parlent et écrivent le mohawk. Le CAVAC de Montréal sans pouvoir donner de délai précis, affirme qu'il vise le délai le plus rapide possible.

Le CAVAC du Nunavik précise que le délai pour une traduction d'un document anglais-français en inuktitut dépend de la taille du document, un délai de deux semaines environ est à prévoir. Pour terminer, au CAVAC du Saguenay-Lac-Saint-Jean, les délais sont les mêmes que pour toute documentation acheminée en langue française ou anglaise compte tenu de l'accessibilité des documents.

### **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

La plupart des CAVAC affirment qu'un usager qui ne serait pas à l'aise en français peut signifier au CAVAC qu'il aimerait recevoir le service dans sa langue. Le recours à un interprète est proposé si aucun intervenant du CAVAC ne parle la langue en question et si aucun membre de la famille ou connaissance de l'utilisateur ne peut servir d'interprète.

#### **3.1. Services en anglais:**

Des services d'interprètes en langue anglaise sont disponibles dans les CAVAC de l'Outaouais, Montérégie, Mauricie, Laurentides, Lanaudière, Gaspésie, Estrie, Capitale Nationale et Chaudière-Appalaches, Centre-du-Québec, Côte-Nord et Bas-Saint-Laurent. Il est possible de bénéficier d'un service de rencontre afin d'expliquer divers contenus et d'aider les usagers à comprendre et à remplir les formulaires (en présence d'un interprète, d'un intervenant du CAVAC parlant l'anglais, d'un membre de la famille ou d'une connaissance pouvant faire la traduction, si le client le souhaite).

Ce service ne serait pas nécessaire au CAVAC du Nunavik, car tout le personnel de l'établissement est bilingue. Tous leurs documents sont déjà offerts en anglais, français et parfois en inuktitut.

#### **3.2. Services en langues autochtones**

Plusieurs CAVAC affirment ne pas détenir cette information ou ne pas avoir été confrontés à cette demande.

Les CAVAC du Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, Lanaudière, Mauricie, Montérégie et de l'Outaouais affirment qu'en fonction de la disponibilité des ressources, des rencontres pour remplir et expliquer le contenu d'un formulaire (en présence d'un interprète, d'un membre

de la famille ou d'une connaissance pouvant faire la traduction, si le client le souhaite) peuvent être organisées. Au CAVAC du Nunavik, l'établissement tente d'offrir la majorité des documents en inuktitut, car offrir des services dans la langue maternelle de sa clientèle serait une de leurs priorités.

Les services du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean ne sont pas offerts en langues autochtones, mais la possibilité d'avoir accès à un interprète est proposée si l'intervenant remarque que l'utilisateur a de la difficulté à comprendre le français ou l'anglais. L'établissement de la Côte-Nord emploie des intervenants qui parlent le français, l'anglais, l'innu et le naskapi. Dans la majorité des cas, ils sont en mesure d'offrir un service dans la langue du client. Selon leurs dires, la démarche serait plus compliquée dans le cadre de la Cour itinérante sans toutefois donner de détail à ce sujet. Le CAVAC de Montréal serait surtout confronté à trouver des interprètes pour l'inuktitut. Les rencontres se font à Projets Autochtones du Québec (PAQ). Le CAVAC du Nunavik affirme que toutes leurs intervenantes sont bilingues (anglais et inuktitut) et pour cette raison, qu'ils n'ont jamais eu besoin d'avoir recours à un interprète. Pour ce qui est du CAVAC de l'Outaouais, une de leurs intervenantes autochtones parle l'anglais et l'anishnabe. De plus, tous les intervenants de cet établissement parlent anglais et français.

Tous les centres ayant répondu affirment ne pas être confrontés à une insuffisance au niveau des ressources, sauf le CAVAC de Montréal qui précise que si la victime autochtone n'est pas rencontrée à l'intérieur de PAQ (Projets Autochtones du Québec), il est difficile de trouver un interprète.

Pour ce qui est du délai pour avoir accès à un interprète, la plupart des CAVAC n'ont jamais eu besoin des services d'un interprète, sauf celui de Montréal, qui affirme essayer de répondre à la demande le plus rapidement possible.

Au niveau de l'accessibilité sur le territoire, la plupart des CAVAC ne peuvent répondre, car dans la plupart des cas ils n'ont jamais eu besoin de ces services, ou alors les interprètes sont embauchés par le MJQ dans le cadre des accompagnements à la cour. Le CAVAC de Lanaudière précise toutefois que même s'il n'a jamais eu besoin d'interprète, il sait qu'un interprète atikamekw serait disponible au besoin. Le CAVAC de l'Outaouais ajoute



également que les interprètes sont accessibles dans leur région, sans préciser toutefois les langues parlées par ces derniers.

Au sujet de la spécialisation des interprètes, la plupart des CAVAC ne peuvent répondre à cette question, n'utilisant pas les services d'interprète, sauf le CAVAC de Lanaudière dont l'interprète atikamekw qui serait disponible posséderait une bonne connaissance du système judiciaire. Le CAVAC de l'Outaouais où l'intervenante parlant l'anishnabe mentionne que plusieurs termes juridiques sont absents du langage anishnabe, rendant la démarche parfois difficile.

Concernant la rémunération des interprètes, la plupart des CAVAC ne peuvent répondre à cette question, car ils n'utilisent pas ce type de services, sauf le CAVAC de l'Outaouais qui affirme qu'étant donné qu'il s'agit d'une de leurs intervenantes qui agit à titre d'interprète, le service est inclus à même son salaire.

Lorsque questionnés sur la formation des interprètes, une fois de plus la plupart des CAVAC ne peuvent répondre à cette question, sauf le CAVAC de Lanaudière qui dispose d'un interprète atikamekw formé.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le bilinguisme est un élément qui est considéré comme un atout important dans la sélection des employés de tous les CAVAC et certains d'entre eux doivent se conformer à des exigences supplémentaires. C'est notamment le cas du CAVAC de Montréal et de celui du Nunavik qui considèrent la maîtrise de l'anglais comme essentielle. L'établissement du Nunavik considère également la connaissance de l'inuktitut comme un atout. Le CAVAC de la Montérégie exige que l'intervenant qui sera appelé à travailler avec les gens des communautés autochtones soit bilingue. Le CAVAC de la Côte-Nord considère autant le

bilinguisme innu/français, naskapi/français que français/anglais comme un atout important. Pour le moment, ce CAVAC possède une intervenante innue qui parle l'innu, le naskapi, le français et un anglais fonctionnel.

La plupart des CAVAC n'offrent pas de cours de langues secondes aux employés, mais le CAVAC de la Côte-Nord encourage les membres de son personnel à suivre des cours.

Pour ce qui est des lexiques mis à la disposition du personnel des différents CAVAC, les CAVAC du Bas-Saint-Laurent, Centre-du-Québec, Estrie, Laurentides, Mauricie, Montréal, Outaouais et Saguenay possèdent un lexique français-anglais. Les CAVAC de la Capitale Nationale et Chaudière-Appalaches, Gaspésie, Lanaudière et Montérégie n'en possèdent pas, mais celui de la Montérégie prévoit en développer un sans préciser les langues visées par celui-ci. Le CAVAC de la Côte-Nord dispose de lexiques anglais, innu et naskapi et ces lexiques ont été développés pour les interprètes à la cour. Pour terminer, le CAVAC du Nunavik a quant à lui développé un lexique anglais-inuktitut.

## **DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP)**

Les informations contenues dans la présente section sont directement tirées des réponses à la demande d'information 0245-C <sup>82</sup>transmise à la CERP par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### 1.1. Vérification de la compréhension du français par les usagers

Normalement, les victimes et les témoins que les procureurs aux poursuites criminelles et pénales (PPCP) sont appelés à rencontrer l'ont d'abord été par un policier ou un intervenant des CAVAC, qui auront vérifié préalablement leur niveau de compréhension de la langue française. Par la suite, le PPCP pourra, en rencontrant les victimes et les témoins, s'enquérir auprès d'eux de leur aisance à ce que les échanges se déroulent dans cette langue.

#### 1.2. Services en anglais

Plusieurs PPCP maîtrisent suffisamment l'anglais pour offrir des services dans cette langue. La connaissance de la langue anglaise lue, écrite et parlée est d'ailleurs un atout pris en considération lorsque vient le temps de pourvoir des postes de procureur dans certains points de service du DPCP.

#### 1.3. Services en langues autochtones

Les procureurs sollicitent l'aide des intervenants autochtones policiers ou du CAVAC pour servir d'interprètes avec les témoins et victimes lors de rencontres.

---

<sup>82</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), onglet 91.1 (DG-0245)

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le DPCP ne transmet habituellement pas les documents directement aux usagers. Ces envois relèveraient plutôt de la Direction générale des services de justice du ministère de la Justice du Québec.

### **2.1. Services en anglais**

Le DPCP produit la dénonciation. Ce document est rédigé en français ou en anglais au besoin.

### **2.2. Services en langues autochtones**

Il n'y a normalement pas de services en l'une des langues autochtones du Québec, mais il est arrivé dans le passé qu'un communiqué de presse ait été traduit en atikamekw.

## **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Il n'y a pas de services d'interprètes en langues autochtones à l'usage des procureurs et des employés du DPCP. Les procureurs peuvent solliciter l'aide d'intervenants autochtones.

Le DPCP affirme qu'ils sont aux prises avec une insuffisance des ressources. Ils observent un manque d'interprètes autochtones à la cour et cette situation entraîne le report de procédures. Les autres volets liés aux interprètes relèvent du MJQ.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Le bilinguisme est un atout considéré pour pourvoir des postes de procureur dans certains points de service du DPCP. Il est prévu à la section 3-2.03 de l'entente relative aux conditions de travail des PPCP que « des cours de perfectionnement sont organisés par l'employeur à l'intention des procureurs qui doivent utiliser une autre langue que le français dans leurs communications orales ou écrites; ces cours sont aux frais de l'employeur ».

Au début des années 2000, le MJQ a tenu des ateliers de terminologie juridique afin d'offrir aux interprètes des outils de travail permettant une certaine harmonisation des termes pouvant être utilisés devant les tribunaux. Dans un premier temps, un lexique incluant plus de 300 termes reliés au processus criminel, aux jeunes contrevenants de même qu'en matière de protection de la jeunesse, a été élaboré en collaboration avec le MJQ, des représentants de la poursuite et des avocats en protection de la jeunesse. Par la suite, entre 2006 et 2008, le ministère a tenu des sessions de terminologie juridique qui consistaient à regrouper des spécialistes de différentes langues autochtones, dont des interprètes travaillant devant les tribunaux et qui avaient pour mandat de traduire certains concepts juridiques. Des ateliers furent tenus dans les langues suivantes : atikamekw, anishnabe, cri, inuktitut, naskapi et innu. Cet exercice devrait être refait au cours des cinq prochaines années en collaboration avec des organismes autochtones et des interprètes actifs auprès des tribunaux. En tenant compte des budgets disponibles, l'objectif sera de produire ce nouveau lexique enrichi d'environ 300 nouveaux termes dans les cinq langues suivantes: l'innu, l'atikamekw, le naskapi, l'inuktitut et l'anishnabe. Le milieu cri, quant à lui, prévoit procéder à sa propre révision<sup>83</sup>.

---

<sup>83</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), onglet 5.1 (DG-0021)

Pour trouver des interprètes en langues autochtones, les procureurs sollicitent l'aide des intervenants autochtones policiers ou du CAVAC pour servir d'interprètes lors de rencontres avec des témoins ou des victimes.

## **INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)**

Les informations contenues dans la présente section sont directement tirées des réponses à la demande d'information 0274-C <sup>84</sup>transmise à la CERP par le programme d'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

L'IVAC affirme que ses services sont accessibles en anglais.

#### **1.3. Services en langues autochtones**

L'IVAC affirme que ses services ne sont pas directement accessibles en langues autochtones.

### **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **2.1. Services en anglais**

Les formulaires de demandes de prestations et les guides explicatifs sont disponibles en anglais en tout temps, sur le site web de l'IVAC. De plus, différents dépliants sont

---

<sup>84</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), onglet 93.1 (DG-0274-C)

disponibles en français et en anglais sur demande. Généralement, il n'y a pas de délai pour obtenir la documentation en anglais, car elle est déjà disponible pour la clientèle.

## 2.2. Services en langues autochtones

Actuellement, il n'y a aucun service de traduction en langue autochtone à l'IVAC, mais si cela s'avère nécessaire, la Direction de l'IVAC pourrait faire traduire certains documents. Cependant, il n'y a pour le moment aucun traducteur en langues autochtones inscrit à l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes agréés du Québec, faisant de leur rareté un enjeu à prévoir. Pour le moment, le délai pour obtenir de la documentation dans une langue autre que le français ou l'anglais est d'environ 4 semaines.

## **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### 3.1. Services en anglais:

Des interprètes sont disponibles pour un requérant qui aurait de la difficulté à communiquer en français. Bien que des interprètes soient disponibles, la Direction de l'IVAC n'y a pas recours puisque son personnel a les compétences linguistiques suffisantes pour jouer ce rôle. Malgré tout, dans le cas où l'IVAC devrait solliciter les services d'un interprète, une demande à la Banque interrégionale d'interprètes devra être faite et un délai de quatre jours ouvrables sera nécessaire à moins d'une urgence. Les interprètes enregistrés à l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes du Québec sont accessibles sur le territoire du Québec. Pour ce qui est des frais pour les services des interprètes, ils font partie des frais d'administration de la Direction de l'IVAC. L'interprète est engagé pour un minimum de deux heures et la Banque interrégionale d'interprètes, facture au coût de 35 \$ par heure.

### 3.2. Services en langues autochtones



Bien que la possibilité d'utiliser les services d'interprètes en langues autochtones soit systématiquement mentionnée par la Direction de l'IVAC si elle évalue que ce service favorisera la compréhension du requérant, il n'y a pas présentement d'interprète en langues autochtones d'inscrit au tableau de l'Ordre des traducteurs, des terminologues et des interprètes agréés du Québec. Pour les interprètes en langues autochtones, l'insuffisance des ressources est un enjeu majeur.

Afin de pallier cette problématique, une personne autochtone qui aurait besoin d'un interprète dans sa langue maternelle pourra identifier un membre de son entourage à titre d'interprète. Les ressources communautaires comme les CAVAC, Femmes autochtones du Québec ou les Centres d'amitié autochtones francophones sont aussi sollicités. En octobre 2016, une présentation en français a été offerte à une communauté autochtone à Val-d'Or, lors d'un rassemblement organisé par Femmes autochtones du Québec. À l'initiative de l'organisateur, des casques de traduction en simultané étaient disponibles et des interprètes étaient présents sur les lieux.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

L'IVAC affirme que 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, il tend à valoriser l'emploi du français et à favoriser l'unilinguisme français dans ses activités en plus de promouvoir le français comme langue officielle, normale et habituelle de la vie publique. Une vérification systématique est faite afin de voir si l'interlocuteur parle ou comprend le français.

Le bilinguisme n'est pas une exigence pour entrer dans la fonction publique québécoise. Toutefois, plusieurs employés du Centre de relations clients, du Bureau d'accueil de la

Direction, des agents d'indemnisations et des conseillers en réadaptation de l'IVAC sont bilingues, pouvant ainsi servir d'interprètes au besoin. Des cours de langue seconde ont été donnés dans le passé et il n'est pas exclu que d'autres cours de langue seconde soient offerts au personnel dans le futur. En termes d'outils mis à leur disposition, les employés disposent d'un lexique anglais-français et français-anglais. Lorsque nécessaire, il n'est pas rare que l'IVAC sollicite les services des ressources communautaires comme les CAVAC, Femmes autochtones du Québec ou les Centres d'amitié autochtones pour trouver des interprètes en langue autochtones.

## **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (AIDE JURIDIQUE)**

Les informations contenues dans la présente section sont directement tirées des réponses à la demande d'informations 0246-C<sup>85</sup> transmises à la CERP par la Commission des services juridique (Aide juridique).

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

Leurs services sont accessibles en langue anglaise.

#### **1.2. Services en langues autochtones**

Leurs services sont accessibles en certaines langues autochtones dans les bureaux d'aide juridique de Sept-Îles et de Kuujjuaq. Dans le cas du bureau de Sept-Îles, un avocat s'exprime en innu lorsque nécessaire. Une secrétaire inuk travaille au bureau de l'aide juridique de Kuujjuaq et peut donc parler avec les requérants ou bénéficiaires autochtones.

Les autres bureaux, quant à eux, ne possèdent pas de ressources pour offrir leurs services dans les différentes langues autochtones, ce qui nécessite de faire appel à des interprètes lorsque la situation le demande.

### **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

---

<sup>85</sup> Pièce P-839 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de justice), onglet 92.1 (DG-0246-C)

### 2.1. Services en anglais

Les documents sont remis en anglais sur demande où lorsque la nécessité est évidente et il n'y a pas de délai associé à celle-ci.

### 2.2. Services en langues autochtones

Des services de traduction en langues autochtones sont disponibles pour le Centre communautaire juridique de la Côte-Nord et une demande doit être faite pour les autres centres de la province. Les délais varient selon la disponibilité du traducteur et de la langue.

## **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### 3.1. Services en anglais:

La clientèle a accès à des services d'interprétation et cette possibilité serait offerte systématiquement.

Les communautés autochtones bénéficient de services parajudiciaires, d'agents de liaison, de *court worker* et d'autres qui apportent assistance aux requérants ou bénéficiaires de l'aide juridique.

Il est parfois possible de tenir des séances de vulgarisation et d'explication des contenus en présence d'un interprète. Le personnel de l'aide juridique peut également traduire le document de vive voix au requérant. Des services d'accompagnement ou d'intervenants (CLSC, conseil de bande, etc.) sont également disponibles à l'occasion.

### 3.2. Services en langues autochtones

La clientèle a accès à des services d'interprétation et cette possibilité serait offerte systématiquement. Cependant, les différents Centres seraient aux prises avec une insuffisance de la ressource; un nombre insuffisant d'interprètes disponibles et une sous-représentation de certaines langues, dont l'inuktitut et le cri. Pour ce qui est des délais nécessaires pour avoir accès à un interprète, il faut attendre en moyenne entre 24 et 48 heures. Ils sont généralement non spécialisés et sont habituellement accessibles sur le territoire.

Les interprètes sont payés selon des sommes forfaitaires (demi-journée, par bloc d'heures ou à l'heure et sur autorisation du directeur général). Ils sont payés par l'aide juridique et si les services sont requis par la Cour criminelle, ils sont payés par les services judiciaires.

Au niveau de la formation des interprètes, seuls les interprètes officiels sont formés. S'ils sont reconnus par la communauté, ils travaillent habituellement pour les services sociaux et parajudiciaires autochtones ou agissent comme interprètes devant les tribunaux.

De l'aide pour remplir les formulaires peut également être disponible, car les communautés autochtones bénéficient de services parajudiciaires, d'agents de liaison, de *court worker* et d'autres qui apportent assistance aux requérants ou bénéficiaires de l'aide juridique. Le personnel peut également traduire de vive voix le contenu de certains documents en présence d'un interprète. Comme pour la langue anglaise, il est possible d'avoir recours à des services d'accompagnement ou des intervenants (CLSC, conseil de bande, etc.) pour certaines langues autochtones.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Une vérification préalable est toujours effectuée afin de s'assurer que l'utilisateur comprenne le français. Dans la négative, le personnel pourra entreprendre les démarches pour s'assurer que le requérant puisse poursuivre les démarches dans une langue qui lui est familière.

Au niveau du bilinguisme, l'aide juridique s'assure que le personnel appelé à travailler avec la clientèle autochtone soit bilingue (anglais). Des cours de perfectionnement linguistique sont d'ailleurs disponibles aux employés. Des lexiques sont également à la disposition du personnel de certains bureaux. Il est possible que les employés bilingues puissent jouer le rôle d'interprètes lorsque la situation le permet. Dans d'autres cas, des intervenants ou des agents de liaison parlant la langue du requérant peuvent également être mis à profit comme interprètes dans certaines régions. Comme autres mesures d'adaptation, le personnel peut également utiliser des partenaires communautaires ou bien des outils informatiques comme Google traduction ou autre application ou logiciel de ce type.

## **6. RAPPORT SUR LES SERVICES CORRECTIONNELS**

*La présente section s'attarde à l'offre de services linguistiquement adaptés à la clientèle autochtone au sein de certains services correctionnels du Québec reconnus pour accueillir une clientèle autochtone significative. Ces derniers se divisent en trois réseaux correctionnels : le réseau correctionnel l'Est, composé des établissements de Baie-Comeau, Roberval et de Sept-Îles, le réseau correctionnel de Montréal, composé des établissements Leclerc, Montréal et de Rivière-des-Prairies et le réseau correctionnel de l'Ouest, composé des établissements d'Amos et de Saint-Jérôme. Les informations contenues dans la présente section sont directement tirées des réponses à la demande d'information 0247-B<sup>86</sup> transmises à la CERP par les différents établissements de détention carcéraux sollicités. Pour chacun des réseaux correctionnels sera présenté; la disponibilité de services en langues autres que le français, la disponibilité de services de traduction en langues autres que le français, la disponibilité des services d'interprètes et les mesures d'adaptation linguistique.*

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

S'il s'avère qu'un usager nécessite un service en anglais, tous les établissements carcéraux du territoire affirment pouvoir répondre positivement à ce besoin, soit par l'utilisation d'agents bilingues, comme c'est le cas à l'établissement de Rivière-des-Prairies et de Laval, soit en faisant appel à des services d'interprètes, comme à l'établissement de Baie-Comeau.

---

<sup>86</sup> Pièce P-798 (bibliothèque de dépôt documentaire – services correctionnels), onglet 38 (DG-0247-B)

## 1.2. Services en langues autochtones

Au niveau de l'accès aux services en langues autochtones, tous les établissements carcéraux du territoire affirment pouvoir répondre positivement à ce besoin. Bien que le service d'interprète soit théoriquement accessible dans les différents établissements, plusieurs précisent qu'ils sont confrontés à une insuffisance de ressources. La situation sera exposée plus en détail dans les sections suivantes.

Plusieurs établissements affirment n'avoir jamais été confrontés à ce type de situation dans les dernières années, car les usagers ont toujours été en mesure de communiquer en français ou en anglais. C'est notamment le cas des établissements de Roberval, Baie-Comeau et Rivière-des-Prairies.

## **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

### 2.1. Services en anglais

Tous les établissements carcéraux affirment avoir à leur disposition plusieurs formulaires et documents traduits en anglais, tant en format papier que sur l'intranet du ministère de la Sécurité publique (MSP). Ils sont disponibles à la demande de l'incarcéré.

Dans les établissements d'Amos et de Saint-Jérôme, les incarcérés peuvent compter sur l'aide d'un membre du personnel pour remplir des formulaires non traduits. De plus, ils peuvent avoir accès à un interprète et à un membre du personnel pour vulgariser les différentes informations traduites. Dans ces deux établissements, des séances d'accueil spécifiques à la clientèle autochtone sont offertes. L'établissement de Saint-Jérôme précise que ces séances sont offertes en anglais et l'établissement d'Amos ne précise pas la langue étant utilisée lors de celles-ci.



Les établissements de la région de Montréal affirment pouvoir, lorsque la situation le permet, utiliser l'aide de codétenus pour certaines traductions.

## 2.2. Services en langues autochtones

### A) Réseau correctionnel de l'Est (Baie-Comeau, Roberval et Sept-Îles) :

L'établissement de Baie-Comeau affirme être dans la même situation que les établissements d'Amos et de Saint-Jérôme (réseau correctionnel de l'Ouest-du-Québec). L'établissement de Sept-Îles, quant à lui, prévoit traduire certains formulaires en innu. On y trouve également un agent parlant l'innu. L'établissement de Roberval ne possède aucun document traduit mis à part ce qui est disponible sur l'intranet sur MSP.

### B) Réseau correctionnel de Montréal (Leclerc, Montréal et Rivière-des-Prairies) :

À l'instar des établissements d'Amos et de Saint-Jérôme, ces établissements peuvent accéder à des documents traduits en inuktitut sur l'intranet du MSP. Ils peuvent ainsi les imprimer et les transmettre rapidement aux demandeurs.

Pour les mesures palliatives, l'établissement Leclerc précise que, bien que la clientèle inuit et autochtone maîtrise généralement le français ou l'anglais, il serait possible, en cas de besoin, de se référer à l'établissement de Saint-Jérôme, qui a une ressource sur place, (interprétation et traduction, moyennant un certain coût) ou à un organisme externe comme la Société Makivik. Il est également possible que les codétenus s'entraident pour la traduction de documents lorsque la situation s'y prête.

### C) Réseau correctionnel de l'Ouest (Amos et Saint-Jérôme) :

Certains dépliants sont traduits en inuktitut et sont disponibles sur l'intranet du MSP. Ils peuvent ainsi être rapidement imprimés et transmis aux personnes incarcérées qui en font la demande. Pour les mesures palliatives, dans le cas où un quelconque formulaire ne serait pas traduit, le détenu pourrait recevoir l'aide d'un interprète. Si l'individu incarcéré remplit un formulaire en inuktitut, les établissements mentionnés précédemment devront à leur tour faire appel à un interprète pour obtenir la traduction.

### **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **3.1. Services en anglais**

##### **A) Réseau correctionnel de l'Est (Baie-Comeau, Roberval et Sept-Îles) :**

L'établissement de Baie-Comeau n'a pas d'interprète sur place, mais au besoin il peut faire une demande au conseiller en milieu carcéral ou bien utiliser les services d'un agent bilingue (aucune formation d'interprète). Il est possible qu'une personne incarcérée reçoive de l'aide d'un agent de liaison pour remplir les formulaires. L'établissement n'a pas utilisé d'interprète anglophone dans les dernières années.

Dans l'établissement de Sept-Îles, il est possible pour un agent de probation d'utiliser l'aide d'un codétenu. Il est possible qu'une personne incarcérée reçoive de l'aide d'un agent de liaison pour remplir les formulaires. Les délais nécessaires pour avoir accès à un interprète varient entre quelques heures et quelques jours, car les interprètes sont souvent sollicités par les services judiciaires. Ils proviennent généralement de la région et proposent leurs propres tarifs.

Dans l'établissement de Roberval, mis à part une audience de la CQLC, aucune demande n'a été répertoriée pour les services d'interprète en langue anglaise dans les dernières années. Le service serait toutefois disponible au besoin et un délai d'une à deux semaines serait nécessaire. Les interprètes proviennent généralement de l'extérieur.

Tous les établissements affirment ne pas être confrontés à une insuffisance de ressources en termes d'interprète anglophone, mais affirment tout de même que ces ressources sont limitées, car les interprètes sont massivement sollicités par les services judiciaires. Les interprètes ne sont pas spécialisés au milieu carcéral. Le MSP couvre les frais.

##### **B) Réseau correctionnel de Montréal (Leclerc, Montréal et Rivière-des-Prairies) :**

Les différents établissements possèdent beaucoup d'agents bilingues donc il n'est pas nécessaire de faire appel à des interprètes pour la langue anglaise. S'il advenait tout de même qu'un interprète soit demandé, il serait disponible dans les jours suivants la demande à la Banque interrégionale d'interprètes. Il est donc possible d'affirmer qu'il n'y a pas d'insuffisance de ressource en ce qui a trait aux interprètes pour la langue anglaise dans les établissements carcéraux de la région de Montréal.

C) Réseau correctionnel de l'Ouest (Amos et Saint-Jérôme) :

Dans le cas de l'établissement d'Amos, il arrive que des agents de probation unilingues francophones fassent appel à des interprètes anglophones pour effectuer des évaluations. L'établissement de Saint-Jérôme quant à lui peut avoir recours à ses nombreux employés bilingues et ainsi ne pas avoir besoin d'interprètes anglophones. Dans tous les cas, les deux établissements ne sont pas face à une insuffisance de ressources. Pour l'établissement d'Amos, les interprètes sollicités ne sont pas nécessairement spécialisés dans les services en milieu correctionnel, mais bénéficient tout de même d'une mise en contexte préalable du milieu carcéral. Au niveau salarial, les interprètes reçoivent un salaire qui oscille entre 30 à 45\$/heure excluant les frais de déplacement, et le tout est payé par le MSP.

Plusieurs formulaires sont traduits en anglais et sont disponibles sur le site intranet du MSP. Ils peuvent être fournis sur demande de la personne incarcérée. Dans le cas où un formulaire n'est pas traduit, l'incarcéré peut recevoir l'assistance d'un membre du personnel.

3.2. Services en langues autochtones

A) Réseau correctionnel de l'Est (Baie-Comeau, Roberval et Sept-Îles)

Tous les établissements affirment qu'il est possible pour un usager de bénéficier d'un service d'interprète en langue autochtone. Cependant les établissements de Roberval et de Baie-Comeau soulignent qu'ils n'ont jamais eu recours à ce service dans les dernières années.

Pour ce qui relève de l'insuffisance de la ressource en interprétariat, l'établissement de Baie-Comeau, bien que n'ayant pas enregistré de demandes en ce sens dans les dernières années, affirme être aux prises avec une insuffisance de la ressource. Les établissements de Sept-Îles et Roberval arrivent généralement à trouver un interprète dans la langue recherchée (innu et naskapi). Dans tous les cas, les établissements affirment que la grandeur du territoire à desservir par les interprètes, le fait qu'ils résident à l'extérieur du territoire ainsi que leurs disponibilités sont autant d'éléments qui pourraient influencer l'accès rapide à ces ressources si un besoin à cet égard se présentait ou avait à se présenter dans le futur. À titre d'exemple, l'interprète de Baie-Comeau réside à Sept-Îles, est travailleuse autonome, et est interprète pour la Cour et la Commission québécoise des libérations conditionnelles (CQLC), ce qui restreint ses disponibilités.

Les délais nécessaires à l'obtention des services d'un interprète sont de plus d'une semaine pour Baie-Comeau, quelques heures à quelques jours à Sept-Îles et d'une à deux semaines à l'établissement de Roberval. Pour ce qui est des tarifs applicables, ce sont les interprètes qui proposent leurs tarifs et les frais seront payés soit par le MSP ou la CQLC, selon la situation.

Pour ce qui est des critères de sélection des interprètes autochtones, tous doivent passer une vérification de leurs antécédents judiciaires, mais ne sont pas nécessairement formés comme interprètes. À titre d'exemple, l'établissement de Sept-Îles, en plus de ses deux interprètes reconnus par le système judiciaire, utilise également des intervenants sociaux ou des personnes des communautés autochtones qui acceptent d'offrir leurs services comme interprète.

#### B) Réseau correctionnel Montréal (Leclerc, Montréal et Rivière-des-Prairies)

Tous les établissements affirment que les usagers peuvent bénéficier des services d'un interprète dans une langue autochtone, sans préciser toutefois si la possibilité leur est systématiquement proposée.

Les différents établissements soulignent le fait que la Banque interrégionale d'interprètes ne possède aucun interprète en langues autochtones. Les établissements doivent donc s'adresser à des instances externes comme les installations Illivik, à Dorval, pour les Inuit,

et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James, pour les Cris. Il est Les trois établissements disent n'avoir pas eu recours à des services d'interprètes en langues autochtones dans les dernières années.

### C) Réseau correctionnel de l'Ouest (Amos et Saint-Jérôme)

Les deux établissements affirment que les usagers peuvent bénéficier des services d'un interprète en langue autochtone. La possibilité n'est pas systématiquement offerte aux usagers, mais dès qu'un membre du personnel remarque qu'un détenu éprouve des difficultés linguistiques ou qu'il en fait la demande, des démarches sont entreprises pour qu'il puisse bénéficier des services d'un interprète.

Au niveau de l'insuffisance de la ressource en interprétation, l'établissement de Saint-Jérôme se retrouve sans interprète en inuktitut lorsque la seule interprète disponible doit s'absenter lors des vacances estivales. Pendant ce temps, les demandes doivent être faites via la Société Makivik. Pour les autres langues autochtones, comme la population carcérale autochtone provient principalement de l'établissement d'Amos, un lien est effectué avec la Direction des services correctionnels afin de trouver un interprète.

L'établissement d'Amos affirme également être aux prises avec une insuffisance de la ressource, la Banque interrégionale d'interprète ne possédant aucun interprète en langues autochtones. Cependant, il utilise parfois des contacts informels auprès des communautés autochtones ou des intervenants du milieu (policiers, agents de réinsertion communautaire, intervenants parajudiciaires, conseil de bande, Société Makivik, etc).

Les délais pour avoir accès à un interprète atteignent généralement un maximum de quelques jours pour les deux établissements.

L'interprète en inuktitut de l'établissement de Saint-Jérôme est disponible pour se présenter en personne et elle est également disponible par téléphone pour l'établissement d'Amos. Lorsqu'il s'agit d'une évaluation présenticielle, un transfert de la personne incarcérée est effectué vers Saint-Jérôme afin que l'entrevue puisse se faire en personne.

A l'établissement d'Amos, les interprètes en langue crie peuvent provenir de Pikogan ou d'une communauté de la Baie-James Pour la clientèle anishnabe, les interprètes sont disponibles sur le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue.

Les interprètes ne sont pas spécialisés en carcéral, mais reçoivent tout de même une mise en contexte préalable. Les frais se situent entre 39\$ et 45\$/heure et des frais de déplacement peuvent s'ajouter. Le MSP assume les coûts. Généralement, ils n'ont pas de formation d'interprète. Il s'agit d'interprètes informels sélectionnés sur recommandations des intervenants du milieu (policiers, agents de réinsertion communautaire, intervenants parajudiciaires, conseil de bande, Société Makivik, etc). Une vérification des antécédents judiciaires est tout de même effectuée.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Au sujet de la vérification de la maîtrise du français des usagers, tous les établissements affirment que cette vérification est systématique, sauf les établissements de Baie-Comeau et de Roberval, qui expliquent tout de même qu'un membre du personnel ou l'agent responsable du suivi des dossiers peuvent constater les difficultés d'un usager à s'exprimer ou à comprendre le français.

Pour tous les établissements, la maîtrise de l'anglais n'est pas exigée bien qu'elle puisse être un atout. Il n'y a pas de cours de langue seconde officiellement offert, mais si un employé voulait suivre un cours, il pourrait en faire la demande via le programme de soutien aux études du ministère. Les établissements utilisent au besoin des employés bilingues comme interprètes et pour traiter les dossiers d'incarcérés anglophones. Aucun établissement n'applique une quelconque mesure visant à limiter l'usage des langues autochtones

A) Réseau correctionnel de l'Est (Baie-Comeau, Roberval et Sept-Îles) :

Il est possible que des employés bilingues puissent servir d'interprètes lorsque la situation le permet. Par exemple, les dossiers des détenus anglophones seront attribués au personnel bilingue.

À l'établissement de Sept-Îles, deux programmes du Centre résidentiel communautaire (CRC) Kapatakan Gilles-Jourdain sont offerts en langue innue et en français, soit le cercle de partage et d'enseignement ainsi que l'atelier sur les substances psychotropes. Les agents de l'établissement de Baie-Comeau quant à eux disposent d'un lexique en innu qui est à la disposition des agents. Ils peuvent également faire appel à l'agent de liaison du CRC Kapatan Gilles-Jourdain qui parle l'innu. À Roberval, un des intervenants des services parajudiciaires offre ses services à la communauté de Mashteuiatsh. De plus, un représentant du Gouvernement de la Nation Crie vient rencontrer les détenus cris quelques fois par année.

#### B) Réseau correctionnel Montréal Leclerc, Montréal et Rivière-des-Prairies)

Des cours de francisation sont offerts aux incarcérés allophones dans l'établissement de Montréal, ainsi que différents programmes et services en réinsertion sociale. Une banque d'employés parlant d'autres langues que le français et l'anglais et qui sont volontaires à servir d'interprètes est constituée. Cependant aucun employé ne parlant une langue autochtone ne figure sur cette liste pour le moment.

#### C) Réseau correctionnel de l'Ouest (Amos et Saint-Jérôme)

Dans le cadre des activités quotidiennes, les codétenus peuvent être utilisés comme interprètes, lorsque la situation le permet. À l'établissement d'Amos, les intervenants des Services parajudiciaires autochtones et les agents de réinsertion communautaire (CRO-Cris) sont utilisés à l'occasion pour communiquer avec la clientèle.

## **7. RAPPORT SUR LES SERVICES POLICIERS**

*La présente section aborde l'offre de services linguistiquement adaptés à la clientèle autochtone à travers différents services de police du Québec : la Sûreté du Québec et le Service de police de la Ville de Montréal. Pour chacun de ces corps policier sera présenté : la disponibilité de services en langues autres que le français, la disponibilité de services de traduction en langues autres que le français, la disponibilité des services d'interprètes et les mesures d'adaptation linguistique.*

### **SÛRETÉ DU QUÉBEC (SQ)**

Les informations contenues dans la présente section sont directement tirées des réponses aux demandes d'informations 0184-A et 0283-A<sup>87</sup> transmises à la CERP par la Sûreté du Québec.

#### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

##### **1.1. Services en anglais**

La Sûreté du Québec affirme pouvoir offrir un service en langue anglaise au besoin.

##### **1.2. Services en langues autochtones**

La Sûreté du Québec affirme pouvoir offrir un service en langues autochtones au besoin.

#### **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

---

<sup>87</sup> Pièce P-871 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de police), onglet 29.1 (DG-0184-A); pièce P-871 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de police), onglet 50.1 (DG-0283-A)



*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

## 2.1. Services en anglais

Les formulaires qui s'adressent aux citoyens sont généralement traduits en anglais. La SQ précise que sa politique linguistique doit faire en sorte de privilégier le français dans ses communications. Après une vérification avec l'Office québécois de la langue française (OQLF), elle n'a pas l'obligation de faire traduire systématiquement tous ses documents, mais peut tout de même le faire au besoin. À titre d'exemple, la SQ a fait traduire en anglais le dépliant explicatif sur le poste de police communautaire mixte autochtone de Val-d'Or.

Lorsqu'un formulaire doit être traduit, la SQ fait valider celui-ci par l'État-major avant d'envoyer la demande de traduction à l'École nationale de police du Québec (ÉNPQ). Le choix de l'ÉNPQ a été fait il y a environ 4 ans, car le service offert par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) était plus cher et il y avait des problèmes de qualité de traduction, surtout pour les termes spécialisés. Les documents qui sont traduits sont ceux que le citoyen doit compléter par lui-même.

Pour ce qui est des délais nécessaires pour obtenir une traduction d'un document, la SQ inscrivait habituellement, lorsqu'elle faisait une demande officielle au CSPQ, la date à laquelle elle souhaitait recevoir la traduction sur la commande. La SQ recevait les documents commandés selon la capacité du CSPQ. Le délai pour les documents traduits par l'ÉNPQ n'a pas été précisé.

Pour les documents administratifs, il faut compter environ trois semaines pour obtenir la version anglophone.

## 2.2. Services en langues autochtones

Les documents ne sont pas disponibles en langues autochtones

## **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

La SQ possède une liste de plus de 200 interprètes et traducteurs aptes à rendre des services d'interprétariat dans une soixantaine de langues différentes, dont certaines autochtones (innu, cri, atikamekw). Ils peuvent provenir de firmes de traduction et d'interprétation, de la SQ, d'autres corps policiers, etc. Les ressources à l'interne étant insuffisantes, l'organisation a donc périodiquement besoin d'obtenir les services d'une entreprise de traduction (Agence Keleny).

Pour ce qui est des délais nécessaires pour rejoindre un interprète, le traducteur est habituellement identifié et disponible par voie téléphonique en moins de 30 minutes et la prestation de services prend en moyenne entre 15 et 20 minutes.

Le tarif des interprètes est habituellement de 80\$/h de jour et 140\$/h de nuit, et le minimum d'une heure est facturée. Lorsque l'interprète est un employé, les conditions de travail et conventions collectives des divers corps d'emploi à la SQ prévoient les modalités si les demandes d'interprétation sont faites en dehors des heures régulières de travail. L'unité qui fait la demande est celle qui assumerait les frais d'interprétation.

Au niveau de la formation des interprètes, il est important de mentionner que provenant de cursus différents (agences de traduction et corps policiers), leurs formations sont forcément différentes.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

La connaissance d'usage de l'anglais fait partie des critères d'admissibilité à la Sûreté du Québec. Si le candidat n'a pas complété son cours d'anglais de cinquième secondaire ou s'il n'a pas suivi un cursus scolaire en anglais, un test d'anglais oral sera alors exigé. La SQ peut utiliser ses employés comme interprètes lorsque la situation le permet. D'ailleurs, les candidats peuvent également décider de faire partie de la banque de langue anglaise. Près de 63 % des candidats inscrits feraient partie de cette liste.

Le poste d'agent de liaison autochtone nécessite la maîtrise de l'anglais. Il est possible que ces agents soient sollicités lorsque les policiers interagissent avec des personnes autochtones anglophones. Les agents de liaison autochtones peuvent également être sollicités lorsque des policiers doivent intervenir auprès d'individus qui s'expriment principalement dans une langue autochtone. Les agents de liaison pourront alors faire appel à leur vaste réseau de contacts qui peuvent agir à titre d'interprètes. Un des agents de liaison de la SQ parle anishnabe et peut même servir d'interprète à l'occasion<sup>88</sup>.

---

<sup>88</sup> Pièce P-871(bibliothèque de dépôt documentaire – services de police), onglet 29.1 (DG-0283-A)

## **SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL (SPVM)**

Les informations contenues dans la présente section sont directement tirées des réponses à la demande d'informations 0281<sup>89</sup> transmises à la CERP par le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).

### **1. La disponibilité de services en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 2a) et 2b) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **1.1. Services en anglais**

Les critères d'embauche au SPVM exigent que chaque policier possède une connaissance fonctionnelle de l'anglais.

#### **1.2. Services en langues autochtones**

Des services en langues autochtones sont offerts par l'intermédiaire d'un interprète. Notons que les policiers autochtones du SPVM parlant le cri, l'atikamekw ou l'inuktitut n'ont pas souhaité s'inscrire au service d'interprétariat.

### **2. La disponibilité de services de traduction en langues autres que le français**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 7, 7 a), 7 b), et de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

#### **2.1. Services en anglais**

---

<sup>89</sup> Pièce P-871 (bibliothèque de dépôt documentaire – services de police), onglet 48.1 (DG-0281-A)

L'article 15 de *la Charte de la langue française* stipule que les documents gouvernementaux doivent être disponibles en français. Certains documents d'information sont traduits en anglais, mais cela est à la discrétion des services qui les produisent.

## 2.2. Services en langues autochtones

Il n'existe pas de version traduite des documents utilisés par le SPVM en langues autochtones.

## **3. Disponibilité des services d'interprètes**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 3, 4, 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 5f), 5g) 5h) et 7c) de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Des services d'interprétariat sont disponibles en anglais. De plus, les critères d'embauche au SPVM exigent que chaque policier possède une connaissance fonctionnelle de l'anglais.

Les policiers s'assurent d'obtenir les services d'une personne ressource qui pourra traduire la conversation ou les formulaires afin de s'assurer que le citoyen a bien compris la situation (que ce soit lors d'une dénonciation, d'une verbalisation ou lors de la prise d'une déclaration). En théorie, les policiers se doivent donc d'offrir systématiquement aux citoyens ne comprenant ou ne parlant ni le français, ni l'anglais, la possibilité d'avoir recours à un interprète.

Le policier a une obligation constitutionnelle de s'assurer que toute personne arrêtée ou détenue soit promptement informée, dans une langue qu'elle comprend, des motifs de son arrestation ou de sa détention. Les policiers doivent également s'assurer que cette personne a bien compris son droit d'avoir recours à l'assistance d'un avocat.

Pour ce qui est des langues autochtones, des services d'interprétation sont offerts par l'Agence Keleny et sont disponibles en cri, atikamekw et inuktitut.

Concernant l'insuffisance des ressources, il peut être difficile de trouver un interprète lors de certaines périodes (la nuit ou la fin de semaine). Le nombre d'interprètes autochtones disponibles dans l'agence est limité. Dans des cas où les agents n'ont pas le temps de faire affaire avec l'agence d'interprète, un membre d'un organisme communautaire autochtone parlant la langue souhaitée peut être utilisé.

Le SPVM affirme qu'idéalement, une banque d'interprètes pouvant offrir la traduction d'au moins six langues, soit l'innu, l'inuktitut, l'atikamekw, le cri, l'anishnabe et le mohawk serait utile sur le terrain.

Certains éléments sont communs tant pour les interprètes en langues autochtones que pour les interprètes en langue anglaise. Dans tous les cas, le SPVM affirme ainsi que le délai moyen pour rejoindre un interprète serait de 30 minutes pour une conférence téléphonique. Si l'interprète doit se déplacer, le délai peut être plus long. Les interprètes proviennent généralement de la grande région de Montréal et dans le cas des interprètes de l'Agence Keleny, ils sont également déjà sensibilisés au travail policier. Le travail de l'interprète est facturé par l'Agence Keleny au SPVM.

#### **4. Mesures d'adaptation linguistique**

*Les données utilisées afin de produire l'analyse de cette section proviennent des réponses aux questions 1, 6a), 6b), 6c), 6d), 6e), 6f) et 8 de la liste de questions reproduite en introduction du rapport.*

Pour être employés au sein du SPVM, les candidats doivent réussir un test de conversation anglaise qui est administré par la TELUQ. Les cours de langue seconde sont choisis par l'employé et une partie des frais est remboursée par l'employeur conformément à la convention collective. La pratique du SPVM est que le recours à des employés bilingues ou multilingues soit priorisé à un interprète d'une firme externe.

Parmi les différents projets d'offre linguistique en langues autochtones mis en place par le SPVM, nous retrouvons entre autres : l'élaboration d'un manuel abordant les principaux

éléments de conversation entre un policier et un citoyen traduits en inuktitut et en cri (en cours), la production d'une vidéo expliquant le processus de dénonciation policière dans le cas d'une violence conjugale traduite en six langues autochtones, soit l'innu, l'inuktitut, l'atikamekw, le cri, l'anishnabe et le mohawk, et la publication d'un livre sur l'exploitation sexuelle des femmes autochtones, traduit en français, anglais et en inuktitut (prévu pour 2019).