

L'impact du projet de loi 96 sur l'accès aux programmes de sécurité du revenu et d'autres droits sociaux et économiques

Peter V. Butler, MSW, Professionnel de recherche, Institut universitaire SHERPA
Jill Hanley, PhD, Directrice scientifique de l'Institut universitaire SHERPA et professeure titulaire, École de travail social, Université McGill

Le projet de loi 96 (PL96) propose d'interdire les communications orales et écrites entre l'Administration et les personnes physiques dans des langues autres que le français, sous réserve d'une liste restreinte d'exceptions (PL 96, articles 6, 7 et 15). L'application de ces dispositions aux **programmes de sécurité du revenu et d'autres services essentiels** risquerait **d'entraver l'accès** à ces services pour de nombreux Québécois, compromettant ainsi **l'exercice de leurs droits sociaux et économiques**.

L'accès aux droits sociaux et économiques

Les droits sociaux et économiques, comme le droit à une **assistance financière** et des **mesures sociales assurant un niveau de vie décent**, sont garantis par la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* (Partie I, Chapitre IV) et la *Déclaration universelle des droits de l'homme* (articles 22 à 25).

Au Québec, ces droits sont mis en œuvre par des programmes de sécurité du revenu et des services sociaux, comme par exemple :

- **L'aide sociale** et la **solidarité sociale**. Administrées par le MTESS et Emploi-Québec.
- Les **pensions de retraite** et les paiements d'**allocations familiales**. Administrées par Retraite Québec.
- Le **régime québécois d'assurance parentale**. Administré par le MTESS.
- Le **logement social** et le **droit de à des logements sûrs et salubres**. Administrés par, entre autres, la Société d'habitation du Québec et les programmes municipaux comme l'Office municipal d'habitation de Montréal et les inspecteurs de logement.
- La **compensation financière pour victimes** d'accidents de la route (SAAQ) et d'actes criminels (IVAC).
- **Revenu Québec**, qui administre les **crédits d'impôts remboursables pour personnes à faible revenu**, comme par exemple le programme Allocation-logement, le Crédit d'impôt pour solidarité et le Prime au travail. Revenu Québec permet aussi aux individus de **prouver leur admissibilité** à plusieurs autres programmes de sécurité du revenu.

La recherche démontre clairement que c'est non seulement l'existence, mais aussi l'**accès** à ces programmes qui permet d'assurer le plein respect des droits sociaux et économiques. En particulier, la disponibilité de ces services dans une langue dans laquelle l'utilisateur peut communiquer efficacement – **l'accès linguistique** – est fondamentale (Bouchard et coll., 2012; Bowen, 2015). Par exemple :

- les obstacles linguistiques entravent la réception des pensions publiques par les immigrants (Curtis et coll., 2017) ;
- les demandeurs d'asile allophones ont besoin d'accompagnement dans leur navigation à travers les systèmes de protection sociale québécois (Bentayeb et coll., 2021) ;
- des erreurs dans le processus de demande pour les programmes sociaux peuvent menacer les moyens de subsistance et la sécurité d'une personne (Côté et coll., 2015 ; Hanley et coll., 2014).

Exemples des conséquences de ces dispositions sur les droits sociaux et économiques des personnes vulnérables

- Une réfugiée syrienne, mère monoparentale avec deux enfants qui vont à l'école primaire en français, est au Québec depuis un an et demi. La mère prend des cours de francisation mais n'est pas encore en mesure de parler des sujets complexes. À cause de son faible revenu et des problèmes de salubrité dans son appartement elle désire s'informer sur les procédures de demande et l'admissibilité pour le logement social. Elle appelle à l'**Office municipal d'habitation de Montréal**, mais est incapable de comprendre les questions de l'agent sur les détails de sa situation financière. Il y a un autre agent sur place qui parle arabe, mais il n'a pas le droit de communiquer avec cette cliente en arabe puisqu'elle est au Québec depuis plus de 6 mois. Il suggère qu'elle rappelle avec un de ses enfants pour traduire, mais elle ne souhaite pas les exposer à des détails qu'elle considère être au-delà de leur maturité. Découragée, elle abandonne l'initiative et ne le résume que l'année suivante quand son français s'est amélioré. En conséquence, la famille vit un an de plus dans des conditions insalubres et avec la majorité de leur revenu consacrée au loyer, avec des conséquences néfastes sur leur santé et sécurité sociale.
- Un réfugié bhoutanais dans la quarantaine, arrivé au Québec depuis deux ans, suit les cours de francisation à temps partiel parce qu'il est obligé de travailler. Il ne comprend pas sa déclaration de revenus et n'a pas les moyens de payer un comptable. Il appelle donc la **ligne téléphonique de Revenu Québec**. Puisqu'il a appris l'anglais à l'école quand il était jeune, son anglais est meilleur que son français et il demande de parler à un agent en anglais. L'agent anglophone, après avoir constaté que l'homme est au Québec depuis plus de six mois, est obligé de continuer en français seulement et l'homme est donc incapable de suivre ses explications. Il remplit incorrectement sa déclaration de revenus et ne demande pas plusieurs crédits d'impôt auxquels il est admissible. Cet argent manquant l'oblige à travailler des heures supplémentaires, ce qui lui laisse encore moins de temps pour ses cours de francisation.
- Un homme anglophone dans la cinquantaine traverse une période difficile. Il perd son emploi, est évincé de son logement et finit par vivre dans la rue comme itinérant. Pour la première fois de sa vie, il fait une **demande d'aide sociale à Emploi-Québec**. Tant qu'il n'aura pas présenté de preuves qu'il a étudié à l'école primaire en anglais au Canada, les fonctionnaires sont obligés de communiquer avec lui uniquement en français. Mais cela pourrait prendre des semaines, voire des mois, avant qu'il ne réussisse à obtenir les documents attestant qu'il a étudié en anglais en Ontario il y a plus de 40 ans. Entre-temps, l'homme reçoit une lettre d'Emploi-Québec, rédigée en français, qui lui demande de produire une série de documents concernant sa situation financière. Il n'envoie pas à temps tous les documents requis puisqu'il a mal compris ce qui lui était demandé, de sorte qu'il est erronément déclaré inadmissible à l'aide sociale, privé de revenus, et reste dans la rue.

Les conséquences néfastes de ces entraves à l'accès linguistique aux services sociaux pour les individus concernés sont évidentes. Mais elles ont aussi des retombées négatives sur la société québécoise dans son ensemble, pour deux raisons :

1. La santé publique

Le consensus parmi les chercheurs est qu'un accès inadéquat aux droits économiques et sociaux a un **impact négatif direct et significatif sur la santé physique et mentale**. De nombreuses recherches

prouvent que des facteurs comme le revenu, le statut socio-économique, les conditions de vie pendant l'enfance, le logement et l'accès aux services ont un impact important sur la santé des individus et des populations, conformément au modèle des déterminants sociaux de la santé (OMS, 2008; Bryant et coll., 2011). La recherche a également démontré que, pour les immigrants, les barrières linguistiques ont des conséquences néfastes sur le niveau de revenu et le statut socio-économique (Ng et coll., 2012).

Les services de santé d'urgence sont exemptés de l'exigence de communiquer seulement en français par l'article 22.3(1) du PL 96 (« lorsque la santé ... l'exige[] »). Il serait donc **contre-productif** de ne pas aussi exempter les programmes de sécurité de revenu et d'autres services sociaux essentiels qui ont un effet aussi direct et important sur la santé des individus et des populations.

2. L'intégration à la société québécoise

L'intégration et la francisation devraient se faire à l'école, au travail et dans la société, **pas au bureau d'assistance sociale**. Offrir des services aussi essentiels qu'un revenu de base et une habitation salubre dans une langue que l'utilisateur peut comprendre ne nuit aucunement à sa francisation. Au contraire, un bon état de santé et une sécurité économique adéquate sont des **conditions préalables nécessaires** à l'apprentissage du français et à l'intégration sociale, culturelle et économique des néo-Québécois.

Les dispositions du projet de loi 96 qui restreignent l'offre de services essentiels aux personnes physiques dans des langues autres que le français risquent donc d'entraver l'intégration des nouveaux arrivants et de contrecarrer le projet de faire du français la **langue commune d'une population diversifiée**.

Recommandations

1. Les services de sécurité de revenu et autres services sociaux essentiels pour le bien-être et la santé des personnes physiques, comme ceux énumérés ci-haut, devraient être **entièrement exemptés** de l'obligation pour l'Administration de communiquer seulement en français. Ceci assurera que l'accès aux droits sociaux et économiques de base ne sera pas entravé, ce qui aura des retombées importantes sur la santé publique et l'intégration des nouveaux arrivants.
2. Il restera quand même obligatoire pour le **reste de l'Administration** de communiquer en français seulement avec les individus non-exemptés et aussi, bien sûr, avec les personnes morales.

Références

- Assemblée générale des Nations unies. (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. (217 [III] A). Paris.
- Bentayeb, N., Leclair Mallette, I-A., Marineau, E. (2021). *Évaluation de l'offre de service et du fonctionnement du PRAIDA*. Montréal: SHERPA. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/2021/06/Evaluation_PRAIDA_NBentayeb.pdf
- Bouchard, L., Beaulieu, M., Desmeules, M. (2012). L'offre active de services de santé en français en Ontario : une mesure d'équité. *Reflets*, 18(2), 38-65.
- Bowen, S. (2015). *Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins*. Société Santé en français. <https://accesss.net/wp-content/uploads/2018/07/SSF-Bowen-S.-%C3%89tude-Barri%C3%A8res-linguistiques.pdf>

- Bryant, T., Raphael, D., Schrecker, T., Labonte, R. (2011). Canada: A land of missed opportunity for addressing the social determinants of health. *Health Policy*, 101, 44-58.
- Côté, D., Gratton, D., Gravel, S., Dubé, J. (2015). Les enjeux de la santé-sécurité du travail et les conditions de l'inclusion. *Vie économique*, 7(1), 9.
- Curtis, J., Dong, W., Lightman, N., Parbst, M. (2017). Race, language, or length of residency? Explaining unequal uptake of government pensions in Canada. *Journal of Aging & Social Policy*, 29(4), 332-351.
- Hanley, J., Gravel, S., Lippel, K., Koo, J. H. (2014). Travailleurs migrants et accès aux soins de santé: quelle est l'influence de l'admissibilité aux soins sur la trajectoire de la santé au travail? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (16-2).
- Ng, E., Lai, D. W. L., Rudner, A. T., Orpana, H. (2012). *What do we know about immigrant seniors aging in Canada? A demographic, socio-economic and health profile* (CERIS Working Papers No. 88-90). <http://www.eapon.ca/wp-content/uploads/2014/03/What-do-we-know-about-immigrant-seniors-aging-in-Canada.pdf>
- Organisation mondiale de la santé [OMS]. (2008). Comblent le fossé en une génération : instaurer l'équité en santé en agissant sur les déterminants sociaux de la santé. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-IER-CSDH-08.1>
- Québec. (2019). *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c C-12.