

L'usage exclusif du français dans les communications entre l'Administration et les personnes physiques dans le projet de loi 96

Propositions pour assurer l'accès équitable aux services publics essentiels¹

L'État québécois a le devoir de promouvoir l'usage du français afin d'en faire la langue commune du Québec. En particulier, il est important de prendre les mesures nécessaires afin que les nouveaux arrivants apprennent rapidement le français, travaillent en français et s'intègrent en français à la société québécoise. Nous saluons les dispositions du projet de loi 96 visant à promouvoir l'accès à la francisation et espérons que le gouvernement consacrera les ressources nécessaires à la réalisation de cet objectif.

D'autre part, l'État québécois a le devoir de s'assurer que tout résident du Québec ait un accès équitable aux services publics dans les domaines de la santé, les services sociaux, l'éducation, le soutien au revenu, l'aide juridique et d'autres services qui sont essentiels à la santé et le bien-être des individus.

Les dispositions du projet de loi 96 sur la langue de communication entre l'Administration et les personnes physiques mettent en péril l'accès à ces services publics essentiels pour les résidents du Québec qui ne maîtrisent pas le français, surtout les personnes immigrantes et réfugiées. Cela risque de compromettre la santé et le bien-être de ces individus et de nuire à leur intégration à la société québécoise.

Maîtriser suffisamment le français pour parler d'enjeux complexes

- Ce n'est pas réaliste de supposer qu'en six mois les immigrants non-francophones apprendront suffisamment bien le français pour communiquer concernant des sujets complexes et importants comme l'éducation de leurs enfants, les soins de santé ou l'admissibilité à un programme de sécurité du revenu.
- Pour ceux qui suivent les cours à temps plein, la francisation s'étend sur 44 semaines, ou plus de 10 mois, sans compter les délais pour s'inscrire aux cours. Peu de nouveaux arrivants sont en mesure de suivre ces cours à plein temps parce qu'ils

¹ Soumises par un regroupement de plus d'une vingtaine de professeurs et de chercheurs affiliés à divers universités et instituts de recherche, sous la coordination de Janet Cleveland, chercheure, Institut universitaire SHERPA. Les noms et les affiliations des contributeurs figurent dans les annexes.

doivent travailler et s'occuper de leurs familles, alors l'apprentissage du français peut facilement s'échelonner sur plusieurs années.

- Le processus d'apprentissage du français peut être encore plus long pour certaines personnes en raison de l'âge, un faible niveau de scolarisation, des limites cognitives, des séquelles de traumatismes péri-migratoires ou tout simplement la difficulté de concilier travail, obligations familiales et francisation. Ce sont donc les personnes les plus vulnérables qui risquent d'être les plus pénalisées.

Conséquences néfastes pour les individus et pour la société

Domaine de l'éducation²

- La scolarisation des enfants immigrants en français est un des mécanismes fondamentaux de l'intégration des familles immigrantes à la société québécoise. Les parents jouent un rôle crucial dans l'éducation des enfants et la collaboration entre l'école et les familles est un facteur déterminant pour soutenir la réussite éducative des élèves.
- Pour permettre aux parents de prendre les meilleures décisions possibles pour leurs enfants, il est parfois nécessaire de communiquer avec eux dans d'autres langues que le français, surtout lors de moments décisifs qui pourraient avoir des impacts cruciaux sur leur parcours scolaire au sujet du classement ou de l'accès à des services comme l'orthopédagogie.
- Les parents et les jeunes qui ne maîtrisent pas suffisamment le français doivent être soutenus afin de prendre des décisions éclairées et de consentir à la mise en place des services et du soutien offerts par les acteurs scolaires, ce qui peut nécessiter le recours à des interprètes. Sinon, il y a un risque sérieux d'erreurs d'identification des difficultés des élèves ainsi qu'un manque d'accès à des services essentiels pour répondre aux besoins des élèves et soutenir leur réussite éducative.

Domaine de la santé et des services sociaux³

- De très nombreuses études scientifiques de même que l'expérience clinique démontrent sans équivoque qu'il est essentiel de prendre des mesures pour minimiser les barrières linguistiques afin d'offrir des soins de santé de qualité à des personnes qui ne maîtrisent pas la langue du pays d'accueil et éviter des erreurs qui pourraient compromettre leur santé physique ou mentale.

² Voir Annexe 2 – Éducation

³ Voir Annexe 3 – Santé

- La recherche révèle que les problèmes de communication entre les patients et le personnel soignant liés au manque d'accès à des interprètes (ou encore à des professionnels qui parlent la même langue que le patient) contribuent à des erreurs médicales, à de la morbidité et même à de la mortalité.

Domaine du travail⁴

- Des recherches menées au Québec et ailleurs ont documenté l'impact négatif des barrières linguistiques dans des domaines essentiels comme :
 - l'orientation professionnelle et l'intégration sur le marché du travail
 - la capacité de se protéger des accidents ou lésions de travail
 - la possibilité de se faire indemniser en cas d'accident ou de lésion ou d'être bien soutenu dans sa réadaptation
 - la connaissance et la défense de ses droits en matière de travail
- Il est primordial que la communication des risques du métier et leur prévention, de même que les informations relatives au droit du travail, soit transmises dans une langue maîtrisée ou connue afin d'éviter le plus possible le risque d'un arrêt de travail à cause d'un accident ou d'une maladie professionnelle, et la chronicisation de cette dernière.
- De manière générale il est essentiel que les travailleurs qui ne maîtrisent pas le français puissent communiquer avec Emploi-Québec et la CNESST dans d'autres langues que le français afin d'assurer l'accès à l'information et aux services concernant l'insertion en emploi, les normes de travail et la santé et la sécurité au travail.

Domaine de la sécurité du revenu⁵

- Le gouvernement du Québec offre de nombreux programmes de sécurité du revenu et d'autres services sociaux qui sont essentiels pour le bien-être, voire même la survie, de ses résidents. Cela inclut les programmes d'aide sociale et de solidarité sociale, les programmes d'insertion en emploi, les régimes de retraite, les allocations familiales, les programmes de compensation pour les victimes d'accidents ou d'actes criminels, le logement social et bien d'autres.
- Les règles d'admissibilité à ces programmes sont souvent complexes, tout comme les formulaires qui doivent être complétés pour y accéder. Les personnes qui ne

⁴ Voir Annexe 4 – Droits du travail

⁵ Voir Annexe 5 – Sécurité du revenu

maîtrisent pas le français ont souvent besoin d'information et de soutien dans d'autres langues afin de pouvoir accéder à ces programmes essentiels.

Rôle-clé des interprètes⁶

- De nombreuses recherches démontrent que les barrières linguistiques nuisent à l'accessibilité et la qualité des services. Le recours à des interprètes professionnels est un des meilleurs moyens pour surmonter de telles barrières et assurer un accès équitable aux services publics afin de protéger la santé et le bien-être de tous les résidents du Québec.

Favoriser l'intégration

- Pendant les premières années après leur arrivée au Québec, les personnes immigrantes et réfugiées font face à de nombreux défis. Pour les aider dans leur parcours d'intégration et favoriser un sentiment d'appartenance à la société québécoise, il est important qu'ils se sentent accueillis, respectés et bienvenus. Dans certains cas il peut être nécessaire de communiquer avec ces personnes dans des langues autres que le français, par interprète ou autrement, pour leur offrir de l'information et des services de qualité. Cela permet de renforcer le lien de confiance entre la personne immigrante et l'État québécois et de favoriser le désir d'intégration.

Exemples de l'impact potentiel du projet de loi

- Une réfugiée afghane rencontre l'infirmière du CLSC pour le suivi postnatal de son nouveau-né. Si la femme est arrivée depuis plus de six mois, l'infirmière n'aurait pas le droit d'avoir recours à un interprète pour lui expliquer l'importance de faire vacciner le bébé. Même si la femme est au Québec depuis quelques années et parle suffisamment le français pour se débrouiller au quotidien, il est fort possible qu'elle ne maîtrise pas assez le français pour une conversation aussi complexe et sensible. Si l'infirmière ne peut pas communiquer adéquatement avec la maman, c'est la santé du bébé qui est mise en péril.
- Une femme d'origine iraquienne parrainée par son mari devient gravement déprimée après leur divorce. À la suite d'une entrevue d'évaluation de ses capacités parentales, réalisée sans interprète, elle est jugée inapte à prendre soin de sa fille qui est placée en famille d'accueil. Ce n'est qu'un an plus tard qu'une évaluation en présence d'un interprète révèle que ses capacités parentales sont tout à fait

⁶ Voir Annexe 6 – Interprétation

adéquates, ce qui lui permet de retrouver la garde de son enfant. L'absence d'un interprète lors de l'entrevue d'évaluation initiale a mené à une sous-évaluation majeure de ses capacités parentales et a provoqué une séparation traumatique entre mère et enfant, menant au développement de symptômes psychiatriques importants chez la fille.

- Des immigrants originaires de l'Inde, arrivés au Québec depuis trois ans, ont plusieurs enfants qui fréquentent l'école francophone. Les parents parlent anglais et pendjabi mais leur français est assez limité. Ils ont peu l'occasion de le pratiquer, puisque le père travaille dans une usine où la plupart des travailleurs sont allophones et la mère reste à la maison avec les enfants. Un de leurs fils a des problèmes d'apprentissage majeurs. Des membres du personnel scolaire rencontrent les parents pour explorer avec eux des pistes de soutien pour le petit garçon, incluant la possibilité de le référer à un orthopédagogue. Toutefois, le personnel scolaire est obligé de parler uniquement en français avec les parents, qui ne sont pas en mesure de comprendre ce qui leur est proposé ni de collaborer activement à la mise en place de solutions. La réussite scolaire du garçon est compromise.

Pistes d'amendements⁷

La solution optimale, à notre avis, serait le retrait des dispositions du projet de loi 96 sur la langue de communication entre l'Administration et les personnes physiques. Cela permettrait de revenir aux dispositions existantes de la Charte de la langue française en la matière qui consacrent la primauté du français dans les communications avec les individus tout en permettant l'usage d'une autre langue dans certaines circonstances, principalement lorsque l'individu ne comprend pas suffisamment le français.

À défaut par le gouvernement d'accepter cette proposition, nous croyons qu'un compromis acceptable serait d'amender le projet de loi pour :

- **Exempter les organismes publics qui offrent des services essentiels pour la santé et le bien-être des individus** des dispositions interdisant de communiquer avec les personnes physiques dans des langues autres que le français (ou l'anglais dans les institutions bilingues). Ceci inclurait les organismes du réseau de la santé et des services sociaux, les organismes scolaires, les bureaux d'aide juridique, la CNESST et plusieurs autres services publics essentiels.

⁷ Voir Annexe 1 – amendements détaillés

- **Allonger considérablement** la période pendant laquelle les **personnes immigrantes** peuvent recevoir des services dans des langues autres que le français (ou l'anglais dans les institutions bilingues). Nous préférons ne pas recommander de période précise puisque le temps requis pour bien maîtriser le français varie en fonction de plusieurs facteurs, dont l'âge, le niveau d'instruction, les capacités cognitives, les responsabilités familiales et les contraintes financières qui limitent la capacité de suivre des cours de francisation à plein temps. Cependant, la période devrait être de **plusieurs années**.
- Même si le délai pour les immigrants est allongé, il reste vital d'exempter les organismes publics qui offrent des services essentiels pour éviter d'exposer de nombreux résidents du Québec à des atteintes à leur santé et leur bien-être.