



PROTECTEUR  
DU CITOYEN

Écoute • Rigueur • Respect

## MÉMOIRE DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Adressé à la Commission de la culture  
et de l'éducation dans le cadre des  
consultations particulières sur le projet  
de loi n° 96 – *Loi sur la langue officielle  
et commune du Québec, le français*

---

Québec, le 7 octobre 2021

## LA MISSION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à une personne ou à un groupe de personnes. Il traite aussi les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en cas de représailles liées à ces divulgations. Désigné par au moins les deux tiers des parlementaires et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement de plaintes, de signalements ou de divulgations, ou de sa propre initiative.

Le respect des personnes et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Son rôle en matière de prévention s'exerce notamment par l'analyse de situations qui engendrent des préjudices pour un nombre important de citoyens et de citoyennes ou qui sont de nature systémique.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il peut notamment proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives afin de les améliorer dans l'intérêt des personnes concernées.

Le présent document est disponible en version électronique sur le site Web ([protecteurducitoyen.qc.ca](http://protecteurducitoyen.qc.ca)), section **Enquêtes**.

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	1
<b>1 Impacts de la réforme de la <i>Charte de la langue française</i> sur les services rendus aux citoyens par l'État et sur l'accès à ces services .....</b>	<b>2</b>
1.1 Personnes vulnérables et importance de permettre une certaine flexibilité à l'Administration pour motifs humanitaires .....	3
1.2 Francisation et mesures transitoires.....	4
1.3 Restriction, par règlement du ministre, de la faculté conférée par la Charte d'utiliser une autre langue que le français .....	4
1.4 Notions non définies dans le projet de loi.....	5
1.4.1 Santé.....	5
1.4.2 Sécurité publique.....	6
1.4.3 Principes de justice naturelle .....	6
1.5 Communication de l'Administration en anglais avec les personnes « admissible[s] à recevoir l'enseignement en anglais » .....	7
1.6 Services aux personnes immigrantes.....	8
1.6.1 Services pour l'accueil au sein de la société québécoise .....	8
1.6.2 Durant les six premiers mois de l'arrivée au Québec.....	9
1.7 Dossiers en cours .....	11
1.8 Utilisation d'interprètes pour les communications avec les personnes ne comprenant pas le français .....	12
<b>2 Impacts du projet de loi sur les Premières Nations et les Inuit et améliorations à apporter au projet de loi pour favoriser leur plein épanouissement.....</b>	<b>12</b>
2.1 Moderniser le vocabulaire désignant les Premières Nations .....	13
2.2 Contribuer à la réussite éducative des jeunes autochtones .....	14
2.3 Faciliter l'obtention de la déclaration d'admissibilité à l'enseignement en anglais dans les centres de réadaptation pour les jeunes Inuit hébergés hors Nunavik.....	16
2.4 Élargir les dérogations pour les professionnels exerçant leurs activités dans une communauté autochtone, nonobstant leur lieu de résidence, ainsi que pour les interprètes et traducteurs en langues autochtones.....	18

2.4.1	Dérogation pour les professionnels exerçant leurs activités dans une communauté autochtone, nonobstant leur lieu de résidence.....	18
2.4.2	Dérogation pour les interprètes et traducteurs en langues autochtones.....	20
2.5	Affichage et traduction de documents en langues autochtones.....	22
<b>3</b>	<b>Impacts sur la gouvernance et l'indépendance du Protecteur du citoyen et des autres institutions parlementaires .....</b>	<b>24</b>
3.1	Pouvoirs du commissaire à la langue française quant à l'application des normes gouvernementales aux institutions parlementaires .....	24
3.1.1	Application au Protecteur du citoyen de la politique linguistique de l'État.....	25
3.1.2	Consentement du commissaire à l'application de règlements aux institutions parlementaires .....	26
3.2	Pouvoir du commissaire à la langue française quant à l'approbation des directives produites par les institutions parlementaires .....	27
3.3	Traitement des plaintes .....	27
3.3.1	Traitement par le commissaire à la langue française de plaintes abusives, frivoles ou manifestement mal fondées.....	29
3.4	Pouvoir d'enquête et de vérification du commissaire à la langue française.....	29
3.5	Exigences du ministre de la Langue française.....	30
	<b>Conclusion .....</b>	<b>31</b>
	<b>Annexe : Liste des recommandations .....</b>	<b>32</b>

## INTRODUCTION

- 1 Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de loi et de règlement présentés à l'Assemblée nationale ou publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*<sup>1</sup>, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.
- 2 C'est dans ce contexte que le Protecteur du citoyen a pris connaissance du projet de loi n° 96, *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, présenté le 13 mai 2021 par le ministre responsable de la Langue française, M. Simon Jolin-Barrette.
- 3 Le Protecteur du citoyen est favorable au renforcement de la langue française dans toutes les sphères de l'activité québécoise, y compris au sein de l'Administration. Il est toutefois d'avis que cela ne saurait se faire en privant des citoyens, parfois parmi les plus vulnérables de la société, de l'accessibilité aux services de l'État, ni au prix de la perte ou de la renonciation à leurs droits.
- 4 Cela étant, outre ce grand principe, le Protecteur du citoyen prévoit certaines difficultés dans l'application concrète des modifications proposées au cadre juridique encadrant l'usage de la langue française et d'autres langues, particulièrement en ce qui concerne les relations entre les citoyens et l'Administration. Il formule en conséquence des propositions et recommandations pour y remédier.
- 5 Dans le présent mémoire, le Protecteur du citoyen se concentre principalement sur les impacts de la réforme sur les services rendus aux citoyens par l'État et sur leur accès à ces services. Ce faisant, il analyse en outre les effets potentiels de cette réforme sur les services que lui-même rend aux citoyens qui s'estiment victimes d'injustices ou de préjudices de la part des services publics. Le Protecteur du citoyen commente aussi certains impacts du projet de loi sur les Premières Nations et les Inuit, de même que certaines améliorations qui, à son avis, pourraient être apportées au projet de loi pour favoriser la réconciliation et le plein épanouissement de ces populations. Enfin, certains commentaires portent sur les impacts du projet de loi sur la gouvernance du Protecteur du citoyen et des autres institutions parlementaires.

---

<sup>1</sup> *Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P-32.

# 1 IMPACTS DE LA RÉFORME DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE SUR LES SERVICES RENDUS AUX CITOYENS PAR L'ÉTAT ET SUR L'ACCÈS À CES SERVICES

- 6 Le projet de loi n° 96, *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, a pour objet d'affirmer que la seule langue officielle du Québec est le français et que le français est la langue commune de la nation québécoise. Il prévoit plusieurs modifications à la *Charte de la langue française*<sup>2</sup> (ci-après *Charte*) et propose de nouveaux droits linguistiques fondamentaux. Il reconnaît aussi le caractère exécutoire de chacun des droits linguistiques fondamentaux prévus par la *Charte*. En outre, le projet de loi propose diverses mesures de renforcement du français. Il donne ainsi à l'Administration le devoir d'utiliser le français de façon exemplaire et exclusive, sous réserve de certaines exceptions.
- 7 Le projet de loi n° 96 prévoit l'élaboration par le ministre de la Langue française d'une politique linguistique de l'État, qui « guide les organismes de l'Administration auxquels elle s'applique dans l'exécution des obligations qui leur incombent en vertu de l'article 13.1 »<sup>3</sup>, et qui doit permettre « de mettre fin à une application à géométrie variable de l'actuelle politique gouvernementale »<sup>4</sup>. Cette politique sera complétée, dans chaque organisme de l'Administration auquel elle s'applique, par une directive propre à cet organisme, qui doit être approuvée par le ministre de la Langue française. Cette directive « précis[e] la nature des situations dans lesquelles [l'organisme] entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions »<sup>5</sup> pertinentes de la *Charte*<sup>6</sup>. Pour les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation, la directive est prise par le ministère de la Santé et des Services sociaux et par le ministère de l'Éducation, respectivement<sup>7</sup>.
- 8 Ces nouvelles façons de faire sont susceptibles d'entraîner des conséquences sur les services rendus aux citoyens par l'État, et sur leur accès à ces services.
- 9 Par ailleurs, le Protecteur du citoyen sera aussi assujéti à la plupart des nouvelles règles de la *Charte* et de la politique linguistique, ce qui n'est pas le cas jusqu'à présent. En modifiant la définition de l'Administration par un ajout qui précise que « Sont assimilées à des organismes de l'Administration les institutions parlementaires suivantes : (...) b) les personnes désignées par l'Assemblée nationale pour exercer une fonction en relevant, avec le personnel qu'elles dirigent », le projet de loi n° 96 assujéti le Protecteur du citoyen aux dispositions de la *Charte* qui s'appliquent aux institutions parlementaires. Cela fait en sorte que les conséquences du projet de loi n° 96 sur les services rendus par

---

<sup>2</sup> *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11. Dans le présent texte, l'acronyme CLFM est utilisé pour désigner la *Charte de la langue française* telle que modifiée par le projet de loi n° 96 (si adopté tel quel).

<sup>3</sup> Article 29.10 de la CLFM.

<sup>4</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Fiche thématique *Exemplarité de l'État*.

<sup>5</sup> Article 29.14 de la CLFM.

<sup>6</sup> Ces dispositions sont celles de la section I du chapitre IV du titre I de la *Charte*, c'est-à-dire les articles 13.1 à 22.5 de la CLFM.

<sup>7</sup> Art. 29.15 de la CLFM.

le Protecteur du citoyen sont a priori les mêmes que pour les ministères et les organismes gouvernementaux, sous réserve des dispositions particulières qui seront prises par le nouveau commissaire à la langue française, et qui sont encore inconnues.

### **1.1 Personnes vulnérables et importance de permettre une certaine flexibilité à l'Administration pour motifs humanitaires**

- 10 Le Protecteur du citoyen comprend le principe de l'exemplarité de l'Administration pour l'usage de la langue française. Il est d'accord qu'il s'agit d'un principe important, et ne voit pas de problème à utiliser le français dans tous les cas où cela est possible, même si cela peut parfois demander plus d'efforts. Toutefois, le Protecteur du citoyen est d'avis que l'application de ce principe ne saurait se faire au détriment de l'accessibilité aux services de l'État pour les citoyens, ni au prix d'un déni de leurs droits ou de la renonciation à ceux-ci.
- 11 Le respect des personnes et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Souvent le dernier recours des citoyens et des citoyennes aux prises avec un problème dans leurs relations avec l'Administration, le Protecteur du citoyen s'assure de tout mettre en œuvre pour que personne ne soit laissé sans réponse. Les personnes qui font appel au Protecteur du citoyen sont souvent en position de vulnérabilité, que ce soit par leur condition personnelle (âge, maladie, etc.) ou par le fait qu'elles se sentent démunies devant la complexité de la bureaucratie de l'État. Pour elles, le langage administratif est souvent hermétique, et ce, même si leur langue maternelle est le français. Que penser alors d'une personne qui ne parle pas, ou très peu, le français? Comment s'assurer que ces personnes reçoivent les services auxquels elles ont droit, qu'elles comprennent leurs droits et leurs obligations, et qu'elles soient en mesure de les exercer?
- 12 Pour le Protecteur du citoyen, il est inconcevable que des citoyens ou des citoyennes – et parfois les plus vulnérables d'entre eux – perdent des droits ou n'aient pas accès à des services ou à des prestations pour la seule raison qu'ils ou elles ne sont pas en mesure de s'exprimer en français et de comprendre cette langue.
- 13 De l'avis du Protecteur du citoyen, les dispositions du projet de loi n° 96 ne permettent pas suffisamment de flexibilité pour veiller à ce que l'Administration prenne en considération les vulnérabilités de certaines personnes. L'exemplarité de l'Administration dans l'usage du français doit se concilier avec cet impératif de justice sociale.

#### **En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-1** Que l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'ajout d'une disposition précisant que l'Administration peut, pour des raisons humanitaires et pour assurer un accès équitable aux services publics, utiliser une autre langue que le français pour communiquer avec les personnes qui ne sont pas en mesure de s'exprimer en français et de comprendre cette langue.

## 1.2 Francisation et mesures transitoires

- 14 Le projet de loi n° 96 affirme le droit à l'apprentissage du français pour chacun (préambule de la CLFM). L'article 88.10 de la CLFM précise : « Toute personne domiciliée au Québec qui n'est pas en mesure de communiquer en français est invitée à faire, dans la mesure de ses capacités, l'apprentissage du français pour l'utiliser comme langue commune afin de pouvoir interagir, s'épanouir au sein de la société québécoise et participer à son développement ». Le projet de loi n° 96 instaure Francisation Québec, un guichet unique de services d'apprentissage du français.
- 15 Le Protecteur du citoyen comprend cet objectif de francisation et y adhère. Dans un monde idéal, tout le monde apprendrait le français et en aurait une connaissance suffisante pour interagir avec, notamment, l'Administration. Cela ne peut toutefois pas se faire du jour au lendemain. Il faut donner le temps à la francisation de se réaliser, d'une part, mais aussi reconnaître que certaines personnes ne seront jamais en mesure d'acquérir une connaissance fonctionnelle du français, d'autre part.
- 16 Illustration : dans le cas de la réunification familiale, il arrive que des néo-Québécois fassent venir au Québec leurs parents âgés. Bien souvent, ceux-ci n'apprendront ni le français ni l'anglais, et poursuivront leur vie au Québec parmi leur communauté, dans leur langue d'origine.
- 17 Le Protecteur du citoyen est d'avis que, même s'il est prévu que l'entrée en vigueur de la loi se fasse par étapes, des mesures transitoires protégeant mieux les personnes vulnérables devraient être prévues.

## 1.3 Restriction, par règlement du ministre, de la faculté conférée par la Charte d'utiliser une autre langue que le français

- 18 L'article 29.22 de la CLFM, introduit par l'article 19 du projet de loi n° 96, prévoit que la faculté d'utiliser une autre langue que le français, comme permis par la Charte, pourra être restreinte par un règlement du ministre :

« 29.22. Le ministre peut, par règlement, restreindre la faculté conférée par les dispositions de la section I d'utiliser une autre langue que le français.

Les dispositions d'un tel règlement peuvent notamment prévoir les situations dans lesquelles cette faculté est restreinte ainsi que les conditions et les modalités selon lesquelles un organisme ou un membre de son personnel peut s'en prévaloir.

Les dispositions d'un tel règlement peuvent préciser les catégories auxquelles elles s'appliquent ou prévoir qu'elles ne s'appliquent qu'à un seul organisme ou au personnel d'un seul organisme

Les dispositions d'un tel règlement ne s'appliquent à une institution parlementaire que si le commissaire à la langue française y consent. »
- 19 Le Protecteur du citoyen s'interroge sur la pertinence de ce pouvoir confié au ministre de la Langue française de restreindre encore davantage l'utilisation des autres langues que le français, et ce, par règlement et sans autre encadrement de ce pouvoir. Le Protecteur du citoyen considère que toute restriction additionnelle – si tant est que des restrictions



additionnelles soient requises – devrait plutôt pouvoir faire l’objet d’un débat démocratique. Par souci de transparence et pour favoriser ce débat, mais aussi dans une perspective de stabilité de gestion pour l’Administration, le Protecteur du citoyen est d’avis que toute restriction additionnelle devrait se faire par modification législative.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-2** Que l’article 19 du projet de loi n° 96 soit modifié par la suppression de l’article 29.22 de la CLFM.

#### **1.4 Notions non définies dans le projet de loi**

- 20 L’article 22.3 (1°) de la CLFM prévoit que l’Administration puisse déroger à la règle de l’usage exclusif du français en utilisant, en plus du français, une autre langue (pas forcément l’anglais) « lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l’exigent ».
- 21 Ces trois notions (santé, sécurité publique et principes de justice naturelle) ne sont pas définies dans le projet de loi n° 96. On doit s’en remettre aux définitions généralement acceptées de ces concepts. Bien qu’il soit probable que des règles d’interprétation soient proposées dans la politique linguistique de l’État, le Protecteur du citoyen, vu l’importance des situations visées, est d’avis que la loi devrait être plus claire.

##### **1.4.1 Santé**

- 22 La loi devrait préciser la portée du terme « santé » dans le contexte. On conçoit aisément que des explications sur un diagnostic, un traitement ou une médication ne puissent pas être données seulement en français, et qu’elles doivent aussi pouvoir l’être dans une langue que le patient comprend, puisque la base même de ces soins et services vise à prévenir, améliorer, expliquer, soutenir une personne. Si cela est clair pour la santé physique, il est tout aussi primordial que cette notion de santé inclue toutes les formes de santé.
- 23 À titre d’exemple, il semble primordial que les intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) soient autorisés à s’adresser aux membres des familles auprès de qui ils interviennent dans une autre langue que le français, lorsque cela est nécessaire afin d’optimiser leurs interventions. La santé et la sécurité sont au cœur même du travail et des préoccupations des intervenants de la DPJ. La compréhension de la dynamique familiale est essentielle. La *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) a pour objet d’assurer « la protection de l’enfant dont la sécurité ou le développement est ou peut être considéré comme compromis »<sup>8</sup>. Pour favoriser la collaboration avec la famille et une meilleure compréhension de la situation de l’enfant, ces personnes doivent être en mesure de s’exprimer dans une langue facilitant les échanges. La protection et la sécurité d’êtres vulnérables devraient pouvoir se concilier avec les droits linguistiques et de protection de la langue française. En outre, l’article 8 de la LPJ mentionne que « l’enfant et ses parents ont le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux

---

<sup>8</sup> *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P-34.1, article 2.

adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et **de façon personnalisée** », ce qui confirme l'importance d'adapter les interventions au contexte. Le fait de permettre à la DPJ de communiquer dans une autre langue que le français lorsque c'est nécessaire pour assurer la compréhension des interventions est un exemple de personnalisation des services qui peut contribuer à assurer la protection et le développement des enfants.

- 24 Ainsi, la permission d'utiliser une autre langue, en plus du français, lorsque la santé l'exige, devrait trouver application pour tous les aspects de la santé. Pour que cela soit sans équivoque, le Protecteur du citoyen est d'avis que cela devrait être précisé expressément dans la loi. À cet égard, il est pertinent de considérer la définition de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »<sup>9</sup>.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-3** Que l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'ajout, à la fin, d'un alinéa additionnel précisant que le terme « santé » s'entend de toutes les formes de santé, notamment physique, mentale, psychosociale et populationnelle.

#### 1.4.2 Sécurité publique

- 25 Cette notion semblant moins sujette à interprétation, une définition formelle dans la loi n'est peut-être pas requise<sup>10</sup>. Le Protecteur du citoyen rappelle tout de même que les motifs de sécurité publique ne doivent pas être limités au contexte des services policiers et des services correctionnels, mais qu'ils peuvent aussi être invoqués pour les situations de couvre-feu (comme pendant la pandémie), de l'utilisation des alertes (alertes Amber, alertes en cas de phénomènes météorologiques dangereux), de situations relevant de la sécurité civile, etc.

#### 1.4.3 Principes de justice naturelle

- 26 La justice naturelle peut avoir une portée très large, et on l'invoque notamment en pensant au droit d'être entendu ou de faire valoir ses prétentions et d'être traité de façon impartiale et sans préjugés. Le Protecteur du citoyen ne croit pas qu'une définition de ces principes soit requise dans la loi. Il estime néanmoins que l'interprétation qui sera donnée à cette expression devrait respecter les finalités de la *Loi sur la justice administrative*<sup>11</sup> (LJA), notamment celle d'assurer le respect des droits fondamentaux des administrés par l'Administration.

---

<sup>9</sup> OMS, *Constitution de l'Organisation mondiale de la santé*, préambule.

<sup>10</sup> Définition selon le *Thésaurus de l'activité gouvernementale* « Ensemble de mesures instaurées par l'État dans le but de garantir l'ordre public et la sécurité des citoyens ».

<sup>11</sup> *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3.

## 1.5 Communication de l'Administration en anglais avec les personnes « admissible[s] à recevoir l'enseignement en anglais »

- 27 L'article 22.2 al. 1 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, énonce :
- « Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1° de l'article 13.2 en correspondant ou en communiquant autrement par écrit en anglais seulement avec la personne qui lui en fait la demande **si elle est déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais** en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII, autres que les articles 84.1 et 85. »
- 28 L'objectif poursuivi par cette disposition est sans doute de préserver les droits constitutionnels de la communauté québécoise d'expression anglaise. Le Protecteur du citoyen est toutefois d'avis que le choix de cette formalité administrative n'est pas approprié. Il entrevoit en effet des difficultés importantes d'application de cette exigence d'être « *déclaré admissible* à recevoir l'enseignement en anglais », et donc de devoir le démontrer. Cela ne semble pas réaliste.
- 29 Concrètement, comme cette admissibilité « en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII » concerne la maternelle et l'enseignement primaire et secondaire, la demande doit être faite **par les parents pour leur enfant**, et c'est le ministère de l'Éducation qui peut déclarer un **enfant** admissible. Si la demande est accordée, le Ministère émet un certificat d'admissibilité à l'enseignement en langue anglaise.
- 30 On voit facilement la lourdeur et la difficulté que cette démarche implique, sans oublier les délais qui s'y rattachent. En supposant que des personnes aient été déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais dans leur enfance, ont-elles (ou leurs parents) conservé le document en faisant foi? Sinon, comment une citoyenne ou un citoyen anglophone adulte devra-t-il démontrer que cette exception s'applique à elle ou à lui? Une personne âgée pourrait-elle se faire déclarer admissible et, si oui, comment ?
- 31 Même en supposant qu'un document comme un diplôme ou un relevé de notes du primaire ou du secondaire puisse suffire – et que le citoyen ou la citoyenne l'ait conservé –, l'ensemble des ministères et des organismes (ainsi que le Protecteur du citoyen) devront-ils exiger un tel document avant d'accepter de servir un citoyen en anglais? Comment réagira une personne démunie qui demande de l'aide et de qui l'on exige ledit certificat d'admissibilité?
- 32 Le Protecteur du citoyen craint que cette exigence constitue un frein important à l'accès aux services publics pour certains citoyens et citoyennes anglophones, et peut-être plus particulièrement pour les personnes plus âgées. Si le fardeau de démontrer qu'il a le droit de communiquer en anglais avec l'Administration repose sur le citoyen, on imagine sans mal que certains laissent tomber leurs démarches (demande de services, de prestations, de permis, etc.) en raison d'une complexité supplémentaire. Une personne déjà fragile pourrait être découragée d'entreprendre ou de poursuivre ses démarches, malgré le fait qu'elle ait besoin des services visés, et qu'elle y ait droit. Ajouter cette exigence pourra certes en décourager certains, et l'on court le risque que des personnes anglophones vulnérables ne s'en prévalent pas et qu'elles en subissent des

conséquences. Ces conséquences peuvent être variées, notamment financières (par exemple, accès au crédit d'impôt pour solidarité ou autre crédit d'impôt, droit à une prestation, réponse à une réclamation) ou donner lieu à une privation de certains services.

- 33 Cet effet risque d'être exacerbé dans le cas d'une démarche de plainte. Déjà, pour plusieurs, porter plainte exige un effort. Le Protecteur du citoyen constate régulièrement que certaines personnes retirent leur plainte car elles disent ne plus avoir l'énergie requise. Le Protecteur du citoyen est un dernier recours et les personnes qui communiquent avec lui sont inquiètes, parfois en détresse et trop souvent démunies socialement, financièrement, matériellement et psychologiquement. Comment arriver à leur faire comprendre une telle exigence? Cette démarche supplémentaire constituera dans bien des cas un obstacle au recours simple et sans formalisme qu'est le Protecteur du citoyen.
- 34 Bref, pour le Protecteur du citoyen, l'utilisation de l'admissibilité à l'enseignement en anglais comme critère autorisant l'Administration à communiquer seulement en anglais avec un citoyen ne constitue pas la bonne façon de faire. Il est d'avis qu'un autre critère, qui soit moins restrictif et plus réalistement utilisable pour les citoyens et citoyennes de langue anglaise, doit être conçu.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-4** Que l'article 22.2 al. 1 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par le retrait de l'exigence du certificat d'admissibilité à l'enseignement en langue anglaise et son remplacement par un critère moins contraignant.

## **1.6 Services aux personnes immigrantes**

- 35 L'article 22.3 (2°) (c) de la CLFM prévoit que l'Administration puisse déroger à la règle de l'usage exclusif du français en utilisant, en plus du français, une autre langue (pas forcément l'anglais) pour « c) fournir des services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec ».
- 36 Il est aussi prévu (art. 22.4 de la CLFM) que l'Administration doive « mettre en œuvre des mesures qui assureront, à la fin d'une période de six mois, des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes ».

### **1.6.1 Services pour l'accueil au sein de la société québécoise**

- 37 Le projet de loi ne propose aucune définition de ce qui constitue des « services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes ». S'agit-il uniquement des services du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et de ses partenaires?
- 38 Avec le libellé actuel du projet de loi, on peut se demander si, dans les ministères ou organismes, des programmes ou des services en particulier seront visés. Par exemple,

s'agit-il de **services d'accueil** lorsque la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) examine l'admissibilité de personnes séjournant au Québec ou qui veulent s'y établir? Qu'en est-il d'un nouvel arrivant qui veut échanger son permis de conduire étranger pour un permis québécois auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)? Et si, trois mois après son arrivée, un nouvel arrivant est victime d'un accident de la route, la SAAQ peut-elle communiquer avec lui dans une autre langue que le français? S'agirait-il encore de **services d'accueil**?

- 39 Nonobstant le libellé du projet de loi, le Protecteur du citoyen est d'avis que tous les services de l'État devraient être visés par cette dérogation.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-5** Que le sous-paragraphe c) du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement des termes « services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes » par les termes « services aux personnes immigrantes ».

### 1.6.2 Durant les six premiers mois de l'arrivée au Québec

- 40 L'article 22.3 (2°) (c) de la CLFM prévoit que l'exception qui y est prévue s'applique aux personnes immigrantes uniquement « **durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec** ». Le Protecteur du citoyen s'interroge quant à la durée de cette exception et quant à la façon dont sera faite la démonstration de la date d'arrivée.

#### Validation par l'Administration de la date d'arrivée et preuve exigée

- 41 Le Protecteur du citoyen s'interroge quant à la façon dont l'Administration devra gérer la démonstration de la date d'arrivée au Québec des personnes immigrantes. Le projet de loi ne donne pas d'indications à ce sujet, mais on peut penser que, par la plateforme Arrima du MIFI, le participant pourrait obtenir une lettre confirmant la date de son arrivée. Ce ne sont cependant pas toutes les personnes immigrantes qui passent par ce système.
- 42 Le Protecteur du citoyen se demande notamment si une preuve de la date d'arrivée devra être donnée par la personne chaque fois qu'elle s'adressera à un nouvel organisme pour obtenir un service. Chaque organisme devra-t-il mettre en place une alerte au dossier à la fin de la période de six mois ? Une lettre sera-t-elle envoyée au citoyen ou à la citoyenne pour l'informer qu'il ou elle passe maintenant aux communications uniquement en français ?
- 43 Si ces démarches additionnelles peuvent être lourdes pour l'Administration, elles le seront tout autant pour la personne qui a besoin d'un service de l'Administration, et possiblement encore davantage pour la personne qui souhaite porter plainte au Protecteur du citoyen. Encore une fois, il faut considérer que nombre de personnes qui font appel au Protecteur du citoyen sont démunies ou au bord du découragement, et qu'une démarche supplémentaire, comme fournir ladite preuve, peut avoir un effet dissuasif sur leur volonté de porter plainte.

- 44 Le Protecteur du citoyen croit que, si les organismes de l'Administration exigent une preuve officielle de la date d'arrivée au Québec, une telle preuve – officielle, standardisée et facile à obtenir – devrait être rendue disponible par le MIFI (par le système Arrima ou autrement).

**Le délai de six mois est-il réaliste et suffisant?**

- 45 Le Protecteur du citoyen ignore sur quelles données s'est basé le gouvernement pour établir une durée de six mois pour l'admissibilité aux communications dans une autre langue que le français, et il s'interroge sur le caractère réaliste de cette durée.
- 46 Il semble peu probable qu'une majorité de personnes immigrantes atteignent l'autonomie langagière suffisante pour être en mesure de communiquer exclusivement en français avec l'Administration six mois seulement après leur arrivée au Québec. Une telle durée peut être suffisante pour se débrouiller dans la vie de tous les jours, mais l'est-elle vraiment pour comprendre une correspondance de Revenu Québec ou de Retraite Québec? D'autant que ce n'est pas tout le monde qui entame (ou est en mesure d'entamer) l'apprentissage du français dès son arrivée. Selon Mireille Paquet, professeure et titulaire de la Chaire de recherche en politique de l'immigration de l'Université Concordia (citée dans *Le Devoir* du 1<sup>er</sup> avril 2021<sup>12</sup>) : « "On pense souvent que les gens s'intègrent selon un parcours linéaire, ils arrivent, s'intègrent et voilà. Mais pour beaucoup, c'est un choc d'arriver dans un autre pays et ça prend plusieurs années pour être disposés à apprendre", constate-t-elle. **Enlever la limite de temps est salutaire notamment pour certaines femmes, qui entreprennent généralement des démarches de francisation plus tard, car elles consacrent les premières années à travailler ou à s'occuper de leurs enfants pendant que leur conjoint travaille.** »
- 47 Pour le Protecteur du citoyen, il est difficile d'imaginer qu'un délai inférieur à un an ou deux soit réaliste. Il estime que la durée de l'admissibilité aux communications dans une autre langue que le français doit correspondre à un délai à l'intérieur duquel une majorité de personnes immigrantes atteint l'autonomie langagière. Le gouvernement devrait s'appuyer sur des études pour déterminer un délai réaliste en fonction des caractéristiques des personnes (leur âge, leur niveau d'instruction, etc.).

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-6** Que le délai de six mois prévu au sous-paragraphe c) du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit remplacé par un délai réaliste basé sur des études tenant compte des caractéristiques des personnes immigrantes.

---

<sup>12</sup> <https://www.ledevoir.com/societe/598023/timides-progres-en-francisation>

## 1.8 Dossiers en cours

48 L'article 22.2 al. 2 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, énonce :

« De plus, l'organisme de l'Administration qui, avant le (*indiquer ici la date de la présentation du présent projet de loi*), correspondait seulement en anglais avec une personne physique en particulier relativement à un dossier la concernant, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire déclaré en vertu de l'article 118 de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2), peut continuer à correspondre et autrement communiquer par écrit avec elle dans cette langue seulement. »

49 Il s'agit ici, en quelque sorte, d'une disposition transitoire résultant de l'abrogation de l'article 15 de la Charte, qui permet actuellement à l'Administration de correspondre dans une autre langue que le français « avec les personnes physiques lorsque celles-ci s'adressent à elle dans une langue autre que le français »<sup>13</sup>.

50 Telle que rédigée, cette disposition ferait en sorte que l'Administration pourrait continuer à correspondre en anglais seulement, mais uniquement avec les personnes avec qui elle a commencé à correspondre avant le 13 mai 2021 (date de présentation du projet de loi n° 96 à l'Assemblée nationale). Pour tous les dossiers de citoyens ou de citoyennes créés après cette date, même avant l'entrée en vigueur du projet de loi n° 96, cette exception ne serait plus applicable, et la suite de la correspondance devrait se faire en français (à moins que l'une des autres dérogations possibles soit applicable). Le droit acquis ne s'appliquerait qu'aux personnes dont le dossier a été créé et la correspondance en anglais amorcée avant la présentation du projet de loi.

51 Comme l'article 15 de la Charte est toujours applicable à l'heure actuelle, cela signifie par exemple qu'un ministère peut en ce moment correspondre en anglais avec les citoyens et les citoyennes qui lui en font la demande ces jours-ci. N'étant pas assujetti à la Charte, le Protecteur du citoyen le peut aussi.

52 Mais cela veut dire également qu'il faudrait passer au français avec ces mêmes citoyens et citoyennes lorsque l'article 22.2 de la CLFM entrerait en vigueur. L'article 201 (3°) du projet de loi n° 96 prévoit que l'article 22.2 de la CLFM entre en vigueur un an après la date de la sanction de la loi. Cela signifie que le Protecteur du citoyen – comme les ministères et organismes – devrait expliquer aux citoyens et aux citoyennes ayant alors un dossier en cours, créé après le 13 mai 2021, qu'il devrait désormais correspondre avec eux en français. Un tel changement pourrait être déstabilisant pour les citoyens et les citoyennes, particulièrement les plus vulnérables. En outre, la nécessaire vérification des dossiers en cours – pour vérifier si des changements doivent être apportés au niveau de leur traitement – est susceptible d'occasionner pour l'Administration une surcharge de travail, ce qui pourrait engendrer des délais dans le traitement de l'ensemble des dossiers.

---

<sup>13</sup> L'article 15 de la Charte est abrogé par l'article 7 du projet de loi n° 96. La notion de « personne physique » sera d'ailleurs presque absente de la CLFM.

- 53 Le Protecteur du citoyen estime qu'il serait plus simple pour l'Administration – parce que plus prévisible – et moins déstabilisant pour les citoyens et les citoyennes concernés que l'exception prévue par cette disposition s'applique pour les dossiers créés avant la date d'entrée en vigueur de cet article de la loi – ou à la limite avant la date de sanction de la loi – plutôt qu'avant la date de présentation du projet de loi.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-7** Que l'article 22.2, al. 2 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement de « *(indiquer ici la date de la présentation du présent projet de loi)* » par « *(indiquer ici la date d'entrée en vigueur du présent article)* » ou par « *(indiquer ici la date de la sanction de la présente loi)* ».

### **1.9 Utilisation d'interprètes pour les communications avec les personnes ne comprenant pas le français**

- 54 La sévérité des règles prévues au projet de loi n° 96 concernant l'usage exclusif du français par l'Administration amène le Protecteur du citoyen à se demander comment celle-ci pourra traiter avec les personnes incapables de s'exprimer en français ou de le comprendre, et quelles seront les conséquences sur l'accessibilité aux services publics. Ces citoyennes et ces citoyens devront-ils nécessairement faire appel à une personne pouvant leur servir d'interprète francophone pour transiger avec l'Administration? Devront-ils eux-mêmes en assumer les frais, le cas échéant? Les organismes de l'Administration accepteront-ils de discuter avec des proches servant d'interprètes, sans invoquer la confidentialité pour refuser de le faire, ou exiger des procurations, ce qui augmente la lourdeur des démarches? Ce sont là des questions qui ne trouvent pas réponse dans le projet de loi n° 96, mais qui pourraient entraîner des conséquences importantes, voire fâcheuses, sur l'accessibilité des services publics.

## **2 IMPACTS DU PROJET DE LOI SUR LES PREMIÈRES NATIONS ET LES INUIT ET AMÉLIORATIONS À APPORTER AU PROJET DE LOI POUR FAVORISER LEUR PLEIN ÉPANOUISSEMENT**

- 55 Le 30 septembre 2019, la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics (Commission Viens) a déposé son rapport final. Le commissaire Jacques Viens soulignait alors qu'il lui semblait « impossible de nier la discrimination systémique dont sont victimes les membres des Premières Nations et les Inuit dans leurs relations avec les services publics »<sup>14</sup>. Les constats de la Commission Viens révèlent également que les citoyennes et les citoyens autochtones au Québec ne reçoivent pas tous les services publics auxquels ils ont droit. Autant de constats qui préoccupent fortement le Protecteur du citoyen.

---

<sup>14</sup> Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics : écoute, réconciliation et progrès, *Rapport final*, 2019, p. 106-107, ci-après Commission Viens, *Rapport final*, 2019.



- 56 La Commission Viens a par ailleurs recommandé au gouvernement du Québec de confier au Protecteur du citoyen le mandat d'assurer l'évaluation et le suivi de la mise en œuvre de l'ensemble des appels à l'action proposés dans le rapport, et ce, jusqu'à leur pleine réalisation. Le 23 juin 2021, au terme de rencontres et d'échanges avec des cheffes et chefs, des leaders ainsi que des représentants et représentantes des organisations autochtones, le Protecteur du citoyen a annoncé qu'il veillera au suivi de la mise en œuvre des appels à l'action.
- 57 Conformément à ce mandat, le Protecteur du citoyen a donc procédé à l'analyse du projet de loi n° 96 pour, d'une part, s'assurer de la mise en œuvre des appels à l'action de la Commission Viens et, d'autre part, identifier les répercussions possibles sur les services publics rendus aux membres des Premières Nations et aux Inuit.

## 2.1 Moderniser le vocabulaire désignant les Premières Nations

- 58 La *Charte de la langue française* contient des termes désuets désignant les Premières Nations. En effet, son préambule et son article 87 utilisent les termes « Amérindiens » et « langue amérindienne ».
- 59 Comme le rappelle l'Office québécois de la langue française (OQLF), « la désignation *Premières Nations*, au pluriel, tend à remplacer le nom *Amérindiens*, l'utilisation de ce dernier terme étant parfois mal perçue de nos jours »<sup>15</sup>. Par ailleurs, le terme « Amérindiens » n'est plus répertorié dans le Grand dictionnaire terminologique de l'OQLF. Cela étant dit, le Protecteur du citoyen est d'avis que la terminologie employée dans les textes législatifs devrait préconiser l'orthographe utilisée par les peuples autochtones eux-mêmes.
- 60 Également, le préambule actuel de la *Charte de la langue française* utilise l'expression « aux Amérindiens et aux Inuit **du Québec** ». De l'avis du Protecteur du citoyen, l'expression « vivant au Québec », et non « du Québec », devrait être utilisée, à nouveau pour respecter les termes utilisés par les peuples autochtones eux-mêmes pour se définir.
- 61 Le Protecteur du citoyen note que le terme « Inuit », au pluriel, est orthographié correctement dans la *Charte de la langue française* actuellement en vigueur. Cela est conforme à la modification récente de la fiche terminologique de l'OQLF. Le Protecteur du citoyen relève également que l'orthographe invariable du terme « Inuit » permet de concilier la terminologie employée dans le texte législatif avec l'orthographe préconisée par les Inuit eux-mêmes.

---

<sup>15</sup> OQLF, *Banque de dépannage linguistique*, à la fiche intitulée « Désignation de peuples autochtones », en ligne.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

- R-8** Que l'article 1 du projet de loi n° 96 soit modifié afin que les termes « aux Amérindiens et aux Inuit du Québec », figurant au préambule de la *Charte de la langue française*, soient remplacés par « aux Premières Nations et aux Inuit vivant au Québec ».
- R-9** Que le projet de loi n° 96 soit modifié par l'ajout d'un article modifiant l'article 87 de la *Charte de la langue française*, pour y remplacer les termes « langue amérindienne » par « langue autochtone » et « Amérindiens » par « Autochtones ».

## **2.2 Contribuer à la réussite éducative des jeunes autochtones**

- 62 En vertu de l'article 88 de la *Charte de la langue française*, qui n'est pas modifié par le projet de loi n° 96, les langues d'enseignement dans les écoles relevant de la Commission scolaire crie ou de la Commission scolaire Kativik sont respectivement le cri et l'inuktitut ainsi que les autres langues d'enseignement en usage dans les communautés cries et inuit du Québec à la date de la signature de la *Convention de la Baie James et du Nord québécois*. Le même article s'applique aux Naskapis compte tenu des adaptations nécessaires. Cet article 88 constitue une dérogation aux articles 72 à 86 de la *Charte de la langue française* portant sur les modalités de la langue d'enseignement dans les classes de maternelle et les écoles primaires et secondaires.
- 63 Ainsi, les bénéficiaires de ces conventions, scolarisés principalement dans leur langue ancestrale et en anglais, n'ont pas à réussir l'épreuve unique de français pour obtenir leur diplôme d'études secondaires. Cette dérogation s'applique uniquement aux jeunes Cris, Inuit et Naskapis qui sont bénéficiaires des conventions. Puisque la langue maternelle des communautés non conventionnées n'est pas reconnue dans la *Charte de la langue française*, ces élèves autochtones doivent quant à eux réussir l'épreuve ministérielle de français pour obtenir leur diplôme. Selon l'Assemblée des Premières Nations Québec-Labrador (APNQL) et le Conseil en éducation des Premières Nations (CEPN), l'imposition de l'épreuve unique de français constitue un obstacle à la réussite éducative des Autochtones<sup>16</sup>. De façon similaire, l'imposition de l'épreuve uniforme de français, nécessaire à l'obtention du diplôme d'études collégiales, constitue également un obstacle à la diplomation des étudiants et des étudiantes autochtones.

---

<sup>16</sup> APNQL, *Plan d'action de l'APNQL sur le racisme et la discrimination : s'engager avec les Premières Nations contre le racisme et la discrimination*, 28 septembre 2020, p. 13 (recommandation 15, intervention 58); CEPN, « Réforme de la Charte de la langue française : l'espoir de renforcer le français tout en tenant compte de la réalité des Premières Nations au Québec », communiqué de presse du 14 mai 2021.

- 64 Il convient de rappeler que ces épreuves sont imposées par les ministres de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur en vertu des lois et règlements applicables, et cela, tant au niveau secondaire que collégial<sup>17</sup>. Au secondaire, l'épreuve découle toutefois de l'article 84 de la *Charte de la langue française*, qui prévoit qu'aucun certificat d'études secondaires ne peut être délivré aux élèves qui n'ont pas la connaissance du français, parlé et écrit, exigée par les programmes du Ministère. Au collégial, le projet de loi n° 96 introduit une exigence similaire de connaissance du français, et ajoute que le ministre de l'Enseignement supérieur doit imposer une épreuve uniforme pour évaluer la connaissance du français<sup>18</sup>.
- 65 Comme le rappelle la Commission Viens, il existe au Québec un écart important entre le niveau de scolarité des Allochtones et celui des Autochtones. Les taux d'obtention du diplôme d'études secondaires et de décrochage scolaire observés au sein de la population autochtone sont très inquiétants. L'écart se creuse davantage au niveau postsecondaire en ce qui concerne l'obtention des diplômes collégiaux et universitaires<sup>19</sup>.
- 66 Pour plusieurs Premières Nations, la langue ancestrale constitue la langue maternelle. Elle constitue aussi la langue de tous les jours. Celle-ci n'est pas seulement utile aux communications, elle contribue aussi au développement de l'identité et de la culture autochtones. La langue française, quant à elle, constitue une langue seconde, voire une troisième langue.
- 67 Ainsi, le fait d'imposer à ces élèves la même évaluation que celle imposée aux élèves dont la langue maternelle est le français, afin de satisfaire les exigences ministérielles, occasionne des abandons scolaires et limite l'accès aux études supérieures. L'accès à des emplois, notamment à certaines professions offrant des services dans les communautés, devient également plus difficile pour les personnes autochtones. Plus largement, c'est l'ensemble du développement social et économique des Premières Nations qui en souffre.
- 68 Lors des audiences de la Commission Viens, il a été démontré qu'il est souvent impossible pour les personnes autochtones d'avoir accès à des services publics en langue autochtone ou en langue anglaise lorsqu'il s'agit de leur langue d'usage ou de leur langue seconde<sup>20</sup>. Lors de ces mêmes audiences, il a été démontré que cela s'explique en partie par la faible présence autochtone au sein de la fonction publique. Des personnes représentant des services publics y ont affirmé rencontrer des difficultés à recruter des candidats ou des candidates d'origine autochtone qui répondent aux exigences de l'emploi, dont la formation académique de base. Quelque 30,5 % des membres des Premières Nations et 54,2 % des Inuit ne détiennent aucun certificat, diplôme ou grade<sup>21</sup>.

---

<sup>17</sup> Article 447 de la *Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, c. I-13.3) et article 34 du *Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire* (RLRQ, c. I-13.3, r. 8); Article 18 de la *Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel* (RLRQ, c. C-29) et article 32 du *Règlement sur le régime des études collégiales* (RLRQ, c. C-29, r. 4).

<sup>18</sup> Nouvel article 88.0.12 de la CLFM, introduit par l'article 58 du projet de loi n° 96.

<sup>19</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 106-107.

<sup>20</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 250 et suivantes.

<sup>21</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 252-253.

- 69 Suivant ces constats, le commissaire a émis un appel à l'action ayant pour objectif de favoriser les mesures de soutien à la persévérance scolaire et à la réussite éducative qui figurent au « Plan d'action gouvernemental pour le développement social et culturel des Premières Nations et des Inuit ». L'appel à l'action est libellé comme suit :

**APPEL À L'ACTION n° 11**

Faire de la mise en œuvre des mesures de soutien à la persévérance scolaire et à la réussite éducative des élèves et enfants autochtones une priorité et y consacrer les sommes nécessaires, le tout avec pour guide les besoins identifiés par les peuples autochtones eux-mêmes et le respect de leurs traditions ancestrales.

- 70 Il convient par ailleurs de rappeler que les élèves anglophones admissibles sont exemptés de l'épreuve unique de français au secondaire et de l'épreuve uniforme de français au collégial. Pour les raisons expliquées précédemment, le Protecteur du citoyen est d'avis que les élèves autochtones devraient aussi bénéficier de ces mêmes exemptions.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-10 Que** le projet de loi n° 96 soit modifié par l'ajout d'un article modifiant l'article 84 de la *Charte de la langue française* afin que les élèves autochtones soient exemptés de l'épreuve unique de français pour obtenir leur diplôme d'études secondaires.

**R-11 Que** le nouvel article 88.0.12 de la CLFM, introduit par l'article 58 du projet de loi n° 96, soit modifié afin que les étudiants autochtones soient exemptés de l'épreuve uniforme de français pour obtenir leur diplôme d'études collégiales.

### **2.3 Faciliter l'obtention de la déclaration d'admissibilité à l'enseignement en anglais dans les centres de réadaptation pour les jeunes Inuit hébergés hors Nunavik**

- 71 Le 19 mai 2021, la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) dévoile les conclusions d'une enquête sur la situation des enfants inuit hébergés dans des centres de réadaptation du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île de Montréal et du Centre de santé Tulattavik<sup>22</sup>. L'enquête révèle que ces jeunes ont été privés d'une scolarisation qualifiante pendant de nombreuses années en raison de difficultés d'accès à l'admissibilité à l'enseignement en anglais.
- 72 Rappelons que les Inuit peuvent recevoir l'enseignement en langue anglaise dans leur communauté sans déclaration d'admissibilité à l'enseignement en anglais décernée par le ministère de l'Éducation. Ce droit à l'enseignement en anglais s'arrête aux frontières de leur territoire<sup>23</sup>. Il ne suit donc pas l'enfant.

---

<sup>22</sup> CDPDJ, *Enquête sur la situation des enfants inuit hébergés dans des centres de réadaptation du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île de Montréal et du Centre de santé Tulattavik de l'Ungava – Résumé*, 19 mai 2021.

<sup>23</sup> Article 88 de la *Charte de la langue française*.

- 73 La CDPDJ souligne que lorsque les jeunes Inuit quittent le Nunavik, notamment en raison de l'offre limitée d'hébergement en réadaptation qu'on y trouve, ils doivent entamer des démarches administratives souvent lourdes et complexes pour être éduqués en langue anglaise. Pourtant, pour une proportion importante de ces jeunes, il s'agit de la langue principale d'enseignement sur leur territoire.
- 74 L'enquête de la CDPDJ révèle que « la documentation exigée par la réglementation applicable pour satisfaire aux exigences de l'article 73 de la *Charte de la langue française* [...] est particulièrement difficile à obtenir pour les jeunes Inuit hébergés en milieu substitut à l'extérieur de leur territoire et que l'absence de services éducatifs qualifiants pour ces jeunes est, en partie, liée à ces exigences administratives »<sup>24</sup>. La CDPDJ relève qu'une série de cohortes de jeunes Inuit hébergés par les services de protection de la jeunesse à l'extérieur du Nunavik n'ont pas été scolarisés sur une période d'au moins 10 ans. Le Protecteur du citoyen est grandement préoccupé par ces constats de la CDPDJ.
- 75 Déjà en 2018, dans un rapport spécial portant sur les services éducatifs au Nunavik, le Protecteur du citoyen faisait état des mêmes difficultés rencontrées par les jeunes Inuit pour obtenir des certificats d'admissibilité à l'enseignement en langue anglaise à l'extérieur de leur territoire<sup>25</sup>. Force est de constater que la situation perdure pour ces jeunes.
- 76 Le 17 mai 2021, dans une correspondance adressée au ministre de la Justice, la CDPDJ détaille ainsi les difficultés rencontrées en raison des exigences de la *Charte de la langue française* (CLF dans l'extrait suivant) :

« Le régime prévu à l'article 97 permet de déroger aux dispositions 72 à 86 de la CLF en autorisant les enfants inuit à être scolarisés en anglais à l'extérieur de leur territoire. Cependant, cette dérogation, contrairement à une déclaration d'admissibilité à l'enseignement en anglais en vertu de l'article 73, n'octroie pas à l'enfant le droit permanent à être scolarisé en anglais et n'est pas transmissible. En effet, la dérogation octroyée par le ministère de l'Éducation (ci-après MEQ) est destinée à la commission scolaire anglophone qui reçoit l'enfant et non à l'élève.

Toutefois, le processus d'obtention de la dérogation au régime d'admissibilité à l'enseignement en anglais prévue à l'article 97 de la CLF est moins complexe au niveau des documents à produire que la procédure en vertu de l'article 73 et a récemment permis la scolarisation de nombreux enfants inuit.

Les limites du cadre légal actuel de la CLF créent plusieurs obstacles à la scolarisation des jeunes Inuit hébergés en centre de réadaptation à l'extérieur de leur communauté, notamment une confusion entourant la responsabilité des acteurs en protection de la jeunesse et en éducation d'assurer la scolarisation des jeunes Inuit hébergés hors communauté, des difficultés pour obtenir la documentation rattachée aux demandes d'admissibilité en vertu de l'article 73 de

---

<sup>24</sup> CDPDJ, *Lettre de la vice-présidente responsable du mandat jeunesse au ministre de la Justice*, 17 mai 2021.

<sup>25</sup> Protecteur du citoyen, *Pour des services d'éducation de qualité au Nunavik, dans le respect de la culture inuit*, 24 octobre 2018, par. 76.

la CLF, des délais rattachés aux demandes de dérogations en vertu de l'article 97 de la CLF ainsi que l'absence de droit acquis pour les jeunes autochtones qui obtiennent une dérogation en vertu de cet article. »<sup>26</sup>

- 77 C'est ainsi que, suivant son enquête, la CDPDJ a recommandé au ministère de l'Éducation « de poursuivre, en collaboration avec le ministère de la Justice, ses travaux législatifs et réglementaires au sujet des dispositions de la *Charte de la langue française* concernant la langue d'enseignement afin de faciliter l'accès des enfants autochtones (Premières Nations et Inuit) à l'enseignement en anglais à l'extérieur de leur territoire »<sup>27</sup>.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-12 Que** le projet de loi n° 96 soit modifié afin de faciliter l'accès des enfants autochtones (Premières Nations et Inuit) à l'enseignement en anglais à l'extérieur de leur territoire.

**2.4 Élargir les dérogations pour les professionnels exerçant leurs activités dans une communauté autochtone, nonobstant leur lieu de résidence, ainsi que pour les interprètes et traducteurs en langues autochtones**

**2.4.1 Dérogation pour les professionnels exerçant leurs activités dans une communauté autochtone, nonobstant leur lieu de résidence**

- 78 En vertu du premier alinéa de l'article 35 de la CLFM, les ordres professionnels ne peuvent délivrer de permis qu'à des personnes qui ont de la langue française une connaissance appropriée à l'exercice de la profession. L'article 97 al. 3 de la CLFM, introduit par l'article 68 du projet de loi n° 96, aura pour effet de permettre au gouvernement de créer par voie réglementaire une dérogation particulière à cette règle :

« Le gouvernement peut, de plus, fixer par règlement les cas, les conditions et les circonstances dans lesquels un ordre professionnel est autorisé à déroger au premier alinéa de l'article 35 à l'égard d'une personne qui réside à l'extérieur du Québec et n'y exerce sa profession que dans une telle réserve, un tel établissement ou de telles terres. »<sup>28</sup>

- 79 Cet amendement vise donc à permettre à des professionnels qui résident hors Québec, par exemple ceux de l'Ontario, de venir exercer leur profession dans certains milieux autochtones identifiés, à savoir une réserve, un établissement où vit une communauté autochtone ou une terre visée à l'article 97.

---

<sup>26</sup> CDPDJ, précité note 24.

<sup>27</sup> CDPDJ, précité note 22.

<sup>28</sup> Les deux premiers alinéas de l'article 97 de la Charte prévoient ce qui suit :

« 97. Les réserves indiennes ne sont pas soumises à la présente loi.

Le gouvernement fixe par règlement les cas, les conditions et les circonstances où un organisme mentionné à l'annexe I est autorisé à déroger à l'application d'une ou de plusieurs dispositions de la présente loi à l'égard d'une personne qui réside ou a résidé dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur les terres de la catégorie I et de la catégorie I-N au sens de la Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec (chapitre R-13.1). »

- 80 Le Protecteur du citoyen salue cette avancée qui va permettre d'élargir l'offre de services professionnels dans les communautés autochtones dont la langue d'usage n'est pas le français. Cela étant dit, l'élargissement apparaît nettement insuffisant dans la mesure où la dérogation, selon le libellé actuel du projet de loi, ne vise que les professionnels qui résident à l'extérieur du Québec. Pour les raisons suivantes, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il faut élargir la portée de cette dérogation aux professionnels qui résident au Québec et hors communautés.
- 81 La Commission Viens souligne que ses travaux ont démontré que « la langue pouvait être un obstacle au recrutement des professionnels appelés à travailler pour le compte de certaines communautés autochtones, dans certains villages inuit ou comptant une forte proportion de locuteurs de langues autochtones »<sup>29</sup>.
- 82 La Commission Viens rappelle que le *Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11, r. 10) permet une dérogation pour « une personne qui réside ou qui a résidé dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur les terres de la catégorie 1 et de la catégorie 1-N au sens de la *Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec* » (article 1). Ainsi, le permis d'exercice est accordé dans un contexte précis, limité à ces territoires. La connaissance du français demeure exigée à l'extérieur de ces zones. Aucune autre dérogation n'est prévue au règlement, qui demeure par ailleurs inchangé à ce jour.
- 83 Pourtant, les travaux de la Commission Viens et ceux d'un comité de travail du gouvernement<sup>30</sup> ont démontré la difficulté observée sur le terrain quant à l'application de ce critère de résidence :

« Dès 2016, un comité de travail constatait que la condition de résidence prévue au *Règlement* est difficilement applicable sur le terrain. Certains témoins entendus en audience ont confirmé cet état de fait. Selon eux, très souvent les professionnels pouvant bénéficier de cette dérogation ne souhaitent pas déménager dans la communauté avec leur famille ou sont confrontés à une pénurie de logements rendant la chose impossible. Résultat : des professionnels en mesure de parler la langue d'usage dans les communautés des Premières Nations ou les villages inuit visés par l'exception, et qui sont intéressés à y pratiquer, ne peuvent être recrutés ou offrir des services à la population.

*Actuellement les services de pratique professionnelle sont peu ou pas dispensés dans la langue maternelle des bénéficiaires, évidemment, puisque nos travailleurs sociaux inuit ne peuvent intervenir et ne sont pas accrédités par les ordres professionnels afin de le faire. [Extrait d'un témoignage]*

---

<sup>29</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 253.

<sup>30</sup> Gouvernement du Québec, *Des solutions adaptées aux communautés des Premières Nations et des Inuit pour soutenir l'application du PL 21 : Rapport du comité d'application du PL 21 au sein des communautés autochtones*, Québec, Office des professions du Québec, 2016, p. 26.



Pour remédier à la situation, en 2016, le même comité de travail recommandait au gouvernement d'élargir l'exception prévue au *Règlement* à tous les professionnels exerçant leurs activités sur ces territoires, nonobstant leur lieu de résidence. La mise en œuvre de cette proposition tarde malheureusement à se concrétiser. »<sup>31</sup>

*(Références omises dans la citation)*

84 Pour ces raisons, la Commission Viens a recommandé ce qui suit au gouvernement :

APPEL À L'ACTION n° 12

Modifier le *Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française* pour étendre l'exception à tous les professionnels exerçant leurs activités dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur les terres de catégorie 1 ou 1-N au sens de la *Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec*, nonobstant leur lieu de résidence.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-13** Que l'article 68 du projet de loi n° 96 soit modifié afin d'étendre la dérogation ajoutée à l'article 97 de la *Charte de la langue française* à tous les professionnels exerçant leurs activités dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur les terres de la catégorie I et de la catégorie I-N au sens de la *Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec* (chapitre R-13.1), nonobstant leur lieu de résidence.

#### 2.4.2 Dérogation pour les interprètes et traducteurs en langues autochtones

- 85 Toujours selon le rapport de la Commission Viens, même si le gouvernement procède à la mise en œuvre de l'appel à l'action 12, cette exception ne tient pas compte du fait que plus de la moitié des Premières Nations et des Inuit vivent aujourd'hui en milieu urbain et peuvent avoir des difficultés à être servis dans une langue qu'ils comprennent.
- 86 Les travaux de la Commission démontrent clairement le caractère inégal des services d'interprétariat offerts par les services publics qui faisaient l'objet de son mandat, à savoir la justice, la santé et les services sociaux, les services correctionnels, la protection de la jeunesse et les services policiers<sup>32</sup>. Cette inégalité est constatée tant au niveau de la qualité des ressources qu'à leur disponibilité pure et simple. Pour les langues autochtones, ce constat est particulièrement marqué.
- 87 Pour le commissaire, le plus inquiétant demeure les effets délétères que peut avoir cette situation pour l'exercice des droits et l'iniquité de traitement qui en découle. Pour reprendre le témoignage d'une citoyenne citée dans le rapport :

<sup>31</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 254.

<sup>32</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 255-257.



« S'il y avait des traducteurs innus, on aurait tous la même chance d'avoir un choix libre et éclairé avec les traitements qu'on nous fait à l'hôpital et avec leur consentement avant un traitement ou avant de penser à un diagnostic invasif ou juste une prise de sang. »<sup>33</sup>

- 88 Le manque d'interprètes s'explique par plusieurs facteurs, notamment la faible rémunération, les conditions d'emploi difficiles et le taux de roulement important qui en découle. Ces irritants ne sont pas limitatifs, il en existe d'autres. Pour les interprètes en langues autochtones, les exigences qui résultent de la *Charte de la langue française* pour faire partie de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec constituent un obstacle<sup>34</sup>. À titre d'exemple, une personne qui parle parfaitement l'inuktitut ou l'anglais, mais sans maîtrise du français, se voit refuser l'accès à la profession.
- 89 Comme il est rappelé à juste titre dans le rapport de la Commission Viens, « on ne peut prétendre d'un côté reconnaître le droit des Autochtones à maintenir et à développer leur langue comme l'indique le préambule de la *Charte de la langue française* et de l'autre, négliger de leur fournir les services permettant de les accompagner dans leurs relations avec des services publics où la langue française domine »<sup>35</sup>.
- 90 Les appels à l'action suivants ont donc été formulés :

APPEL À L'ACTION n° 13

Élargir la portée du *Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française* pour soustraire les interprètes et traducteurs en langues autochtones aux exigences relatives à la connaissance de la langue française.

APPEL À L'ACTION n° 14

Rendre accessibles et permanents les services de traduction et d'interprétariat en langues autochtones partout au Québec en instituant une banque centralisée d'interprètes et de traducteurs à l'emploi du gouvernement.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-14** Que l'article 68 du projet de loi n° 96 soit modifié afin que la dérogation ajoutée à l'article 97 de la *Charte de la langue française* soit étendue et qu'elle ait pour effet de soustraire les interprètes et les traducteurs en langues autochtones aux exigences relatives à la connaissance de la langue française.

- 91 Le Protecteur du citoyen est aussi d'avis que le gouvernement du Québec doit mettre en œuvre l'appel à l'action n° 14 de la Commission Viens en rendant accessibles et permanents les services de traduction et d'interprétariat en langues autochtones partout

---

<sup>33</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 257.

<sup>34</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 257.

<sup>35</sup> Commission Viens, *Rapport final*, 2019, p. 258.

au Québec, en instituant une banque centralisée d'interprètes et de traducteurs à l'emploi du gouvernement.

## 2.5 Affichage et traduction de documents en langues autochtones

- 92 En vertu de l'article 6 du projet de loi n° 96, qui prévoit l'ajout des articles 13.1 et 13.2 à la *Charte de la langue française*, un organisme de l'Administration devra utiliser la langue française de façon exemplaire et, pour ce faire, remplir certaines conditions lorsqu'il écrit ou communique oralement dans le cadre de toutes ses activités.
- 93 Par ailleurs, l'article 22.3 al. 1 (2°) (b) de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, prévoit qu'un organisme de l'Administration « pourra », et non « devra », déroger au paragraphe 1° de l'article 13.2 de la CLFM en utilisant, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit aux organismes visés à l'article 95 de la Charte ou aux Autochtones. Les organismes de l'article 95 sont les organismes cris et inuit créés suivant la *Convention de la Baie James et du Nord québécois*.
- 94 Les travaux de la Commission Viens ont démontré qu'à moins d'en faire la demande auprès des services publics, aucun document, formulaire ou autre n'est disponible d'emblée en langue autochtone. Également, certains documents et formulaires, et même des documents officiels découlant d'une prise de décision, ne seraient pas disponibles en anglais pour le citoyen ou la citoyenne, cela même lorsque les services publics s'adressent à une personne autochtone dont la langue d'usage est l'anglais<sup>36</sup>. Cette situation prévaudrait aussi dans les échanges entre les communautés ou organisations autochtones et les ministères. Pour le Protecteur du citoyen, ce constat est préoccupant et la situation doit être corrigée.
- 95 De façon similaire, l'affichage bilingue sur les lieux de services demeure l'exception. L'article 22 de la *Charte de la langue française* prévoit que l'Administration n'utilise que le français dans l'affichage, « sauf lorsque la santé ou la sécurité publique exigent aussi l'utilisation d'une autre langue ». Cet article précise aussi à son troisième alinéa que « le gouvernement peut déterminer, par règlement, les cas, les conditions ou les circonstances où l'Administration peut utiliser le français et une autre langue dans l'affichage ». Le Protecteur du citoyen note que le *Règlement sur l'affichage de l'Administration*<sup>37</sup> ne contient aucune disposition sur l'affichage touchant les services publics rendus aux personnes autochtones.
- 96 C'est ainsi que la Commission Viens a constaté que l'affichage bilingue (le français et une autre langue), là où les services publics sont rendus, constitue l'exception. Cet affichage est réservé aux établissements ou aux organisations désignés pour offrir des services dans les deux langues en santé et services sociaux<sup>38</sup>, en application de l'article 24 de la *Charte de la langue française*, la seule autre dérogation étant pour des motifs de santé ou de sécurité publique tel que mentionné précédemment. Cela étant, le commissaire

---

<sup>36</sup> Commission Viens, *Rapport final*, p. 258-259.

<sup>37</sup> RLRQ, c. C-11, r. 1.

<sup>38</sup> Commission Viens, *Rapport final*, p. 259.

souligne que « la disparité dans l'accès à l'information a été présentée par plusieurs témoins comme étant dommageable pour les citoyens autochtones et m'apparaît discriminatoire »<sup>39</sup>.

- 97 Pour l'ensemble de ces raisons, la Commission Viens a recommandé au gouvernement du Québec ce qui suit :

**APPEL À L'ACTION n° 15**

Encourager et permettre l'affichage bilingue ou trilingue dans les établissements appelés à desservir une forte population autochtone parlant une langue autre que le français.

**APPEL À L'ACTION n° 16**

Rendre disponibles des formulaires traduits en langues autochtones dans les différents centres de services gouvernementaux.

**APPEL À L'ACTION n° 17**

Faire en sorte que toute correspondance gouvernementale avec les autorités autochtones soit accompagnée d'une version traduite en anglais ou en langue autochtone, au choix de la communauté ou de l'organisation visée.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-15** Que le sous-paragraphe b) du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié pour élargir la dérogation qui y est prévue afin que toute correspondance gouvernementale avec les autorités autochtones soit accompagnée d'une version traduite en anglais ou en langue autochtone, au choix de la communauté ou de l'organisation visée.

**R-16** Que le projet de loi n° 96 soit modifié par l'ajout d'un article prévoyant une modification au *Règlement sur l'affichage de l'Administration* (RLRQ, c. C-11, r. 1) afin de permettre, dans les établissements appelés à desservir une forte population autochtone parlant une langue autre que le français, l'affichage dans cette autre langue.

- 98 Le Protecteur du citoyen est également d'avis que le gouvernement du Québec doit mettre en œuvre l'appel à l'action n° 16 de la Commission Viens en rendant disponibles des formulaires traduits en langues autochtones dans les différents centres de services gouvernementaux.

---

<sup>39</sup> Commission Viens, *Rapport final*, p. 259.

### 3 IMPACTS SUR LA GOUVERNANCE ET L'INDÉPENDANCE DU PROTECTEUR DU CITOYEN ET DES AUTRES INSTITUTIONS PARLEMENTAIRES

- 99 À l'heure actuelle, le Protecteur du citoyen n'est pas assujéti à la *Charte de la langue française* puisqu'il n'appartient pas à l'Administration, telle qu'actuellement définie par la Charte. Le projet de loi n° 96 prévoit d'assujéti le Protecteur du citoyen aux obligations de la Charte en modifiant cette définition par un ajout qui précise que « Sont assimilées à des organismes de l'Administration les institutions parlementaires suivantes : (...) b) les personnes désignées par l'Assemblée nationale pour exercer une fonction en relevant, avec le personnel qu'elles dirigent », ce qui inclut le Protecteur du citoyen.
- 100 Bien qu'il n'y soit pas tenu, le Protecteur du citoyen a fait le choix de s'assujéti à des obligations linguistiques en adoptant sa propre *Politique relative à la langue de communication*. Par cette politique, le Protecteur du citoyen s'assure du respect des principes de la Charte dans l'exercice de ses fonctions et dans ses relations quotidiennes avec les citoyens et citoyennes ainsi qu'avec ses interlocuteurs et interlocutrices. Cette politique fait écho aux dispositions de la Charte et de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>40</sup> relatives aux communications avec les citoyens et citoyennes d'expression anglaise.

#### 3.1 Pouvoirs du commissaire à la langue française quant à l'application des normes gouvernementales aux institutions parlementaires

- 101 Le Protecteur du citoyen constate que le projet de loi n° 96, tout en assujéti les institutions parlementaires à la *Charte de la langue française*, prévoit que celles-ci puissent être soumises à des règles particulières. Le Protecteur du citoyen interprète ce traitement différencié comme une reconnaissance du caractère distinct de ces institutions, dont l'indépendance vis-à-vis du gouvernement est essentielle à leur mission.
- 102 Le nouveau commissaire à la langue française, institué par les articles 185 et suivants de la CLFM<sup>41</sup>, sera lui-même une nouvelle institution parlementaire, une personne désignée par l'Assemblée nationale par un vote des deux tiers de ses membres (art. 185 de la CLFM). Ses pouvoirs quant à l'application aux institutions parlementaires des normes gouvernementales prévues par le projet de loi n° 96 sont importants.
- 103 Le Protecteur du citoyen constate que l'article 204.10 de la CLFM prévoit que « Les membres du personnel du commissaire sont nommés conformément à la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1). », c'est donc dire que le Protecteur du citoyen aura compétence sur cette nouvelle institution en vertu de la *Loi sur le Protecteur du*

---

<sup>40</sup> *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. s-4.2.

<sup>41</sup> Introduits par l'article 113 du projet de loi n° 96.

*citoyen* (LPC)<sup>42</sup>. Le Protecteur du citoyen ne s'inquiète pas de cette compétence réciproque entre les deux institutions. Les personnes désignées par l'Assemblée nationale ont un historique de bonne collaboration entre elles sur des enjeux communs, et le Protecteur du citoyen n'a pas de raison de penser qu'il en serait autrement avec le nouveau commissaire.

- 104 Cela étant, tout en acceptant et en comprenant la nécessité d'être soumis à divers organismes de contrôle – Vérificateur général du Québec, Commission d'accès à l'information, etc., et maintenant ce nouveau commissaire – le Protecteur du citoyen tient à rappeler qu'il se rapporte d'abord et avant tout aux parlementaires membres de l'Assemblée nationale.

### 3.1.1 Application au Protecteur du citoyen de la politique linguistique de l'État

- 105 Les articles 29.9 et suivants de la CLFM portent sur la politique linguistique de l'État. Le 4<sup>e</sup> alinéa de l'article 29.9 de la CLFM prévoit que cette politique s'appliquera au Protecteur du citoyen « sous réserve des dispositions particulières prévues par le commissaire à la langue française ». Si le projet de loi n° 96 est adopté, la *Politique relative à la langue de communication* du Protecteur du citoyen deviendra caduque et c'est la politique linguistique de l'État – dans la mesure déterminée par le commissaire – qui lui sera applicable.
- 106 Ainsi, c'est le commissaire qui devra « veiller à ce que chaque institution parlementaire au sens de l'annexe I satisfasse aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la [Charte] » (art. 191 al. 1 de la CLFM). Ce même article prévoit, à son 2<sup>e</sup> alinéa, qu'« à cette fin, il peut notamment prévoir toute disposition particulière à ces institutions **ajoutant** à la politique linguistique de l'État ».
- 107 Le Protecteur du citoyen s'interroge sur cette formulation : que doit-on comprendre par « **ajoutant** à la politique linguistique de l'État »? Doit-on comprendre qu'il pourrait y avoir des obligations **additionnelles** pour les institutions parlementaires? Cela paraît peu probable, et contraire à ce qui se fait habituellement dans les lois auxquelles l'Assemblée nationale et les personnes désignées sont en **partie** soumises, comme la *Loi sur l'administration publique*<sup>43</sup>. Considérant l'indépendance de l'Assemblée nationale et des personnes désignées, primordiale afin qu'elles puissent pleinement exercer leur rôle, il semblerait incongru que ces institutions puissent être assujetties à des obligations additionnelles. Le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il y a lieu de dissiper toute ambiguïté à cet égard.

---

<sup>42</sup> L'article 15 (1<sup>o</sup>) de la LPC prévoit qu'est assimilée à un organisme public aux fins de cette loi, et donc soumise à la compétence du Protecteur du citoyen, « 1<sup>o</sup> toute personne, à l'exception du Directeur général des élections et du commissaire à l'éthique et à la déontologie, désignée par l'Assemblée nationale, pour exercer une fonction qui en relève, lorsque la loi prévoit que son personnel est nommé suivant la *Loi sur la fonction publique* (chapitre F-3.1.1) ».

<sup>43</sup> *Loi sur l'administration publique*, RLRQ, c. A-6.01, ci-après LAP. Ainsi, l'art. 4 al. 1 de la LAP prévoit que « L'Assemblée nationale, toute personne nommée ou désignée par cette dernière pour exercer une fonction en relevant, avec le personnel qu'elle dirige, ainsi que la Commission de la représentation ne sont assujetties à la présente loi que dans la mesure prévue par une loi ».

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-17** Que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 191 de la CLFM, introduit par l'article 113 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement de « ajoutant à » par « adaptant ».

108 Par ailleurs, la lecture de l'article 191 de la CLFM ne permet pas de savoir si les dispositions particulières prises par le commissaire s'appliqueront de la même façon à l'ensemble des institutions parlementaires, ou si elles pourront être différentes pour chacune. Considérant les différences intrinsèques dans leurs mandats ainsi que le nombre de contacts avec le public qui est bien différent d'une institution à l'autre, le Protecteur du citoyen estime nécessaire que le commissaire puisse adapter les dispositions à chaque institution parlementaire, en toute équité.

**3.1.2 Consentement du commissaire à l'application de règlements aux institutions parlementaires**

109 Les articles 29.13 et 29.22 de la CLFM prévoient tous deux que les règlements qui y sont prévus « ne s'appliquent à une institution parlementaire que si le commissaire à la langue française y consent »<sup>44</sup>.

110 L'article 29.13 de la CLFM prévoit que le gouvernement pourra prendre un règlement pour établir des mesures qui devront être obligatoirement mises en œuvre par certains organismes de l'Administration auxquels s'applique la politique linguistique de l'État, à défaut de quoi un tel organisme sera réputé ne pas satisfaire à ses obligations en vertu de l'article 13.1 de la CLFM.

111 L'article 29.22 de la CLFM prévoit quant à lui que la faculté d'utiliser une autre langue que le français, comme permis par la *Charte de la langue française*, pourra être restreinte par un règlement du ministre. Bien que le Protecteur du citoyen recommande l'abrogation de cet article (voir la recommandation R-2 à la section 1.3 du présent mémoire), il importe de considérer la situation si cet article est maintenu ou modifié.

112 Dans les deux cas, la question se pose à savoir si le commissaire consentira – ou non – à l'application de l'ensemble du règlement, ou s'il procèdera article par article, et si ce consentement vaudra pour l'ensemble des institutions parlementaires ou s'il sera adapté à la situation de chacune. Bien que cela puisse causer une certaine incertitude pour les institutions parlementaires, dont le Protecteur du citoyen, celui-ci est d'avis que le fait que ces enjeux ne soient pas précisés dans le projet de loi respecte l'indépendance du commissaire en lui laissant une certaine discrétion à cet égard.

113 Le Protecteur du citoyen accueillera les décisions du commissaire avec ouverture et dans un esprit de collaboration, tout en restant attentif aux potentielles atteintes à son indépendance.

---

<sup>44</sup> Article 29.13 al. 2 et 29.22 al. 4 de la CLFM, introduits par l'article 19 du projet de loi n° 96.

### 3.2 Pouvoir du commissaire à la langue française quant à l’approbation des directives produites par les institutions parlementaires

- 114 En vertu de l’article 29.14 de la CLFM, introduit par l’article 19 du projet de loi n° 96, le Protecteur du citoyen, comme l’ensemble des organismes de l’Administration auxquels s’applique la politique linguistique de l’État, devra prendre « une directive précisant la nature des situations dans lesquelles il entend utiliser une autre langue que le français » dans les cas où le permettent les dispositions générales sur la langue de l’Administration (art. 13.1 à 22.5 de la CLFM).
- 115 Plutôt que de la soumettre au ministre de la Langue française comme devront le faire les organismes gouvernementaux, le Protecteur du citoyen – à titre d’institution parlementaire – devra soumettre sa directive au commissaire à la langue française (art. 29.18 de la CLFM), qui pourra l’approuver avec ou sans modification (art. 29.16 de la CLFM avec les adaptations nécessaires). En cas de défaut par le Protecteur du citoyen, le commissaire pourrait prendre cette directive lui-même.
- 116 Ce serait une nouveauté pour une institution indépendante comme le Protecteur du citoyen de faire approuver une directive interne par une institution sur laquelle il aurait par ailleurs compétence, et plus encore de se faire imposer des modifications à cette directive.
- 117 Comme mentionné précédemment, tout en acceptant et en comprenant la nécessité d’être soumis à divers organismes de contrôle, le Protecteur du citoyen tient à réaffirmer l’importance de son indépendance. Dans le respect de cette indépendance – et de celle des autres institutions parlementaires –, le Protecteur du citoyen est d’avis que le commissaire devrait avoir le pouvoir de **recommander** des modifications aux directives, mais **non de les imposer**. Compte tenu de l’expertise du commissaire, ces recommandations devraient avoir une force suffisante pour convaincre les institutions parlementaires de les suivre.

#### En conséquence de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

**R-18** Que l’article 29.18 de la CLFM, introduit par l’article 19 du projet de loi n° 96, soit modifié afin de prévoir que le commissaire à la langue française puisse recommander des modifications aux directives qui lui sont soumises.

### 3.3 Traitement des plaintes

- 118 Le projet de loi n° 96 comporte un nouveau chapitre sur la conformité de l’Administration (art. 128.1 et suivants de la CLFM), dont une section porte sur le traitement des plaintes. En vertu des nouvelles dispositions, les organismes de l’Administration auxquels s’applique la politique linguistique de l’État devront adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles ils sont tenus en vertu de la *Charte de la langue française* (art.128.1 de la CLFM). Le Protecteur du citoyen devra donc adopter une telle procédure et transmettre annuellement au commissaire à la langue française un rapport sur son application, détaillant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées (art. 128.2 de la CLFM).

- 119 Le Protecteur du citoyen applique déjà une procédure de traitement des plaintes qui lui sont adressées sur la qualité de ses services, dont il rend compte dans son rapport annuel de gestion; il n'entrevoit pas de problème à mettre en place la nouvelle procédure prévue par cette disposition.
- 120 Par ailleurs, une autre nouvelle section de la Charte porte sur les plaintes<sup>45</sup>. L'article 165.15 de la CLFM prévoit en effet que « l'Office [québécois de la langue française] reçoit les plaintes relatives à tout manquement aux dispositions de la présente loi ». Néanmoins, le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 165.17 de la CLFM prévoit que « lorsque les faits justifiant la plainte visent une institution parlementaire, l'Office transmet la plainte au commissaire à la langue française et en avise le plaignant »<sup>46</sup>. Enfin, le plaignant pourrait aussi s'adresser directement au commissaire : « Le commissaire reçoit les plaintes relatives à tout manquement aux dispositions de la présente loi commis par une institution parlementaire » (art. 192 al. 1 de la CLFM).
- 121 Lorsque le commissaire constate qu'une « institution [parlementaire] ne satisfait pas à une obligation qui lui incombe en vertu de la présente loi » – notamment si le commissaire est d'avis que la plainte est fondée –, « le commissaire doit voir à ce qu'elle élabore les mesures nécessaires pour remédier à la situation et les mette en œuvre dans le délai qu'il indique » (art. 192 al. 2 de la CLFM).
- 122 Le Protecteur du citoyen s'interroge quant à la force exécutoire des *constats* (*avis, décisions, observations, opinions*?) du commissaire. Ces constats prendront-ils la forme de recommandations, ou est-il prévu qu'ils revêtent un caractère obligatoire? Le Protecteur du citoyen estime que les pouvoirs du commissaire devraient être clarifiés. À titre d'exemple, tant le Protecteur du citoyen que le Vérificateur général se prononcent sur la conformité de ministères et d'organismes, et les deux formulent des recommandations. Même si celles-ci n'ont pas de force exécutoire, elles n'en ont pas moins une importante force de persuasion. Considérant que le commissaire à la langue française serait une nouvelle personne désignée ayant compétence sur les personnes désignées et sur l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen est d'avis que le pouvoir du commissaire devrait en être un de recommandation.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-19** Que le deuxième alinéa de l'article 192 de la CLFM, introduit par l'article 113 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement de « doit voir à ce » par « lui fait les recommandations qu'il estime requises pour ».

---

<sup>45</sup> Titre III.1, chapitre I section I, comprenant les articles 165.15 à 165.21 CLFM.

<sup>46</sup> Les autres alinéas de cet article prévoient, d'une part, la transmission de certaines plaintes à la CNESST, et d'autre part, le traitement des autres plaintes par l'Office lui-même.



### 3.3.1 Traitement par le commissaire à la langue française de plaintes abusives, frivoles ou manifestement mal fondées

- 123 Alors que l'article 165.20 de la CLFM prévoit la possibilité pour l'OQLF de mettre fin au traitement d'une plainte pour divers motifs (notamment, plainte abusive ou frivole)<sup>47</sup>, aucune disposition équivalente n'est prévue pour le traitement des plaintes par le commissaire. Ce type de disposition est généralement inclus dans les législations prévoyant un mécanisme de traitement des plaintes – notamment dans la *Loi sur le Protecteur du citoyen*<sup>48</sup> – et est essentiel pour éviter de les surcharger inutilement. Le Protecteur du citoyen est d'avis que, dans un souci de bonne gestion et d'efficacité, le commissaire à la langue française devrait pouvoir en bénéficier.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-20** Que l'article 192 de la CLFM, introduit par l'article 113 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'ajout d'un alinéa prévoyant la possibilité pour le commissaire de mettre fin au traitement d'une plainte qu'il considère abusive, frivole ou manifestement mal fondée.

### 3.4 Pouvoir d'enquête et de vérification du commissaire à la langue française

- 124 Si l'article 166 de la *Charte de la langue française* prévoit déjà que « l'Office [québécois de la langue française] peut, pour l'application de la présente loi, effectuer des inspections et des enquêtes », le projet de loi n° 96 vient lui ajouter un 2<sup>e</sup> alinéa précisant que l'Office ne pourra pas exercer ce pouvoir auprès des institutions parlementaires (art. 166 al. 2 de la CLFM). C'est plutôt le commissaire qui le pourra, en vertu de l'article 195 de la CLFM qui prévoit que « Le commissaire peut d'office faire les vérifications et les enquêtes qu'il juge utiles à l'exécution de ses fonctions. (...) » et que « Ces vérifications et ces enquêtes peuvent porter notamment sur : 1<sup>o</sup> le respect des obligations de l'Administration prévues par la présente loi [...] », ce qui devrait inclure le respect par le Protecteur du citoyen de ses obligations.
- 125 Le Protecteur du citoyen n'entrevoit pas de difficulté particulière à être soumis à la compétence du nouveau commissaire, une personne désignée par l'Assemblée nationale; il est déjà soumis, à titre d'exemple, à la compétence du Vérificateur général. Il se soumettra donc, dans le même esprit de collaboration, aux compétences du commissaire à la langue française.

---

<sup>47</sup> Article 165.20, al. 2 de la CLFM : « [L'Office] met également fin au traitement d'une plainte dans les cas suivants :  
1<sup>o</sup> il considère la plainte abusive, frivole ou manifestement mal fondée;  
2<sup>o</sup> le plaignant refuse ou néglige de fournir, dans le délai qu'il fixe, les renseignements ou les documents qu'il lui demande;

3<sup>o</sup> il est d'avis que les circonstances ne justifient pas son intervention. »

<sup>48</sup> L'article 19.1 (2<sup>o</sup>) de la LPC prévoit que « le Protecteur du citoyen peut refuser d'intervenir ou mettre un terme à son intervention s'il estime [...] que la demande d'intervention est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ».

### 3.5 Exigences du ministre de la Langue française

- 126 L'article 156.3(1°) de la CLFM mentionne que le ministre de la Langue française peut, dans l'exercice de ses fonctions, « exiger des ministères et des organismes de l'Administration l'assistance et les renseignements qu'il estime nécessaires ». Les institutions parlementaires n'étant pas expressément exclues, on comprend qu'elles sont aussi visées par cette disposition. Pour le Protecteur du citoyen, donner une telle discrétion au ministre d'exiger des institutions parlementaires des renseignements qui ne sont pas expressément précisés dans la Loi constitue une atteinte à leur indépendance.
- 127 À titre de comparaison, trois des cinq personnes désignées par l'Assemblée nationale, étant partiellement assujetties à la *Loi sur l'administration publique* (LAP)<sup>49</sup>, sont notamment soumises à l'obligation d'établir un plan stratégique<sup>50</sup> et de préparer un rapport annuel de gestion<sup>51</sup>. À cet égard, elles se conforment aux obligations de contenu de ces documents qui sont expressément prévues à la LAP.
- 128 Toutefois, les dispositions de la LAP prévoyant qu'un « plan stratégique doit comporter (...) tout autre élément déterminé par le Conseil du trésor »<sup>52</sup> et que « Le Conseil du trésor peut déterminer les renseignements que le plan doit comprendre, la période couverte par le plan, sa forme et la périodicité des révisions dont il doit faire l'objet »<sup>53</sup>, de même que les dispositions énonçant qu'un rapport annuel de gestion « doit notamment comprendre (...) tout autre élément ou renseignement déterminé par le Conseil du trésor »<sup>54</sup> ne s'appliquent pas aux personnes désignées.
- 129 Ainsi, le Protecteur du citoyen est d'avis que, si des renseignements doivent être transmis au ministre, la Loi devrait les prévoir expressément. À défaut, les institutions parlementaires devraient être exclues de l'application de cette disposition.

**En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-21** Que le paragraphe 1° de l'article 156.3 de la CLFM, introduit par l'article 94 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'insertion, après « l'Administration », de « , autres que les institutions parlementaires, ».

---

<sup>49</sup> C'est le cas du Protecteur du citoyen (*Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P-32, art. 35.1), du Directeur général des élections (*Loi électorale*, RLRQ, c. E-3.3, art. 488.2) et du Vérificateur général du Québec (*Loi sur le vérificateur général*, RLRQ, c. V-5.01, art. 67). Le Commissaire à l'éthique et à la déontologie de l'Assemblée nationale (*Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale*, RLRQ, c. C-23.1, art. 76) est aussi partiellement soumis à la *Loi sur l'administration publique* (LAP, RLRQ, c. A-6.01), mais pas aux mêmes dispositions. Le Commissaire au lobbyisme n'est pas assujéti à la LAP.

<sup>50</sup> Articles 8 et 9 de la LAP.

<sup>51</sup> Article 24 de la LAP.

<sup>52</sup> Article 9 al. 1 (6°) de la LAP.

<sup>53</sup> Article 9 al. 2 de la LAP.

<sup>54</sup> Article 24 al 2 (3°) de la LAP.

## CONCLUSION

- 130 Le projet de loi n° 96 représente une réforme importante du statut de la langue française au Québec. Conscient que tous devront consentir des efforts pour mener à bien cette réforme, le Protecteur du citoyen insiste sur l'importance de faire en sorte que des personnes en situation de vulnérabilité ne soient pas laissées pour compte. Les personnes ne maîtrisant pas le français ne devraient pas se voir couper l'accès aux services publics dont elles ont besoin et auxquels elles ont droit.
- 131 Par ailleurs, le Protecteur du citoyen estime que le projet de loi n° 96 pourrait être l'occasion de mieux reconnaître les droits des Premières Nations et des Inuit de maintenir et de développer leurs langues et leurs cultures.
- 132 Enfin, les impacts sur la gouvernance des institutions parlementaires et sur leur indépendance, essentielle à leur mission, méritent qu'on s'y arrête.
- 133 Par les commentaires et recommandations contenus dans le présent mémoire, le Protecteur du citoyen souhaite contribuer au succès de la réforme de la *Charte de la langue française*.
- 134 Le Protecteur du citoyen suivra avec intérêt toutes les étapes de l'étude du projet de loi n° 96 et de sa mise en œuvre.

## ANNEXE : LISTE DES RECOMMANDATIONS

### Le Protecteur du citoyen recommande :

- R-1** Que l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'ajout d'une disposition précisant que l'Administration peut, pour des raisons humanitaires et pour assurer un accès équitable aux services publics, utiliser une autre langue que le français pour communiquer avec les personnes qui ne sont pas en mesure de s'exprimer en français et de comprendre cette langue.
- R-2** Que l'article 19 du projet de loi n° 96 soit modifié par la suppression de l'article 29.22 de la CLFM.
- R-3** Que l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'ajout, à la fin, d'un alinéa additionnel précisant que le terme « santé » s'entend de toutes les formes de santé, notamment physique, mentale, psychosociale et populationnelle.
- R-4** Que l'article 22.2 al. 1 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par le retrait de l'exigence du certificat d'admissibilité à l'enseignement en langue anglaise et son remplacement par un critère moins contraignant.
- R-5** Que le sous-paragraphe c) du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement des termes « services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes » par les termes « services aux personnes immigrantes ».
- R-6** Que le délai de six mois prévu au sous-paragraphe c) du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit remplacé par un délai réaliste basé sur des études tenant compte des caractéristiques des personnes immigrantes.
- R-7** Que l'article 22.2, al. 2 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement de « (*indiquer ici la date de la présentation du présent projet de loi*) » par « (*indiquer ici la date d'entrée en vigueur du présent article*) » ou par « (*indiquer ici la date de la sanction de la présente loi*) ».
- R-8** Que l'article 1 du projet de loi n° 96 soit modifié afin que les termes « aux Amérindiens et aux Inuit du Québec », figurant au préambule de la *Charte de la langue française*, soient remplacés par « aux Premières Nations et aux Inuit vivant au Québec ».
- R-9** Que le projet de loi n° 96 soit modifié par l'ajout d'un article modifiant l'article 87 de la *Charte de la langue française*, pour y remplacer les termes « langue amérindienne » par « langue autochtone » et « Amérindiens » par « Autochtones ».

- R-10** Que le projet de loi n° 96 soit modifié par l'ajout d'un article modifiant l'article 84 de la *Charte de la langue française* afin que les élèves autochtones soient exemptés de l'épreuve unique de français pour obtenir leur diplôme d'études secondaires.
- R-11** Que le nouvel article 88.0.12 de la CLFM, introduit par l'article 58 du projet de loi n° 96, soit modifié afin que les étudiants autochtones soient exemptés de l'épreuve uniforme de français pour obtenir leur diplôme d'études collégiales.
- R-12** Que le projet de loi n° 96 soit modifié afin de faciliter l'accès des enfants autochtones (Premières Nations et Inuit) à l'enseignement en anglais à l'extérieur de leur territoire.
- R-13** Que l'article 68 du projet de loi n° 96 soit modifié afin d'étendre la dérogation ajoutée à l'article 97 de la *Charte de la langue française* à tous les professionnels exerçant leurs activités dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur les terres de la catégorie I et de la catégorie I-N au sens de la *Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec* (chapitre R-13.1), nonobstant leur lieu de résidence.
- R-14** Que l'article 68 du projet de loi n° 96 soit modifié afin que la dérogation ajoutée à l'article 97 de la *Charte de la langue française* soit étendue et qu'elle ait pour effet de soustraire les interprètes et les traducteurs en langues autochtones aux exigences relatives à la connaissance de la langue française.
- R-15** Que le sous-paragraphe b) du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 22.3 de la CLFM, introduit par l'article 15 du projet de loi n° 96, soit modifié pour élargir la dérogation qui y est prévue afin que toute correspondance gouvernementale avec les autorités autochtones soit accompagnée d'une version traduite en anglais ou en langue autochtone, au choix de la communauté ou de l'organisation visée.
- R-16** Que le projet de loi n° 96 soit modifié par l'ajout d'un article prévoyant une modification au *Règlement sur l'affichage de l'Administration* (RLRQ, c. C-11, r. 1) afin de permettre, dans les établissements appelés à desservir une forte population autochtone parlant une langue autre que le français, l'affichage dans cette autre langue.
- R-17** Que le 2° alinéa de l'article 191 de la CLFM, introduit par l'article 113 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement de « ajoutant à » par « adaptant ».
- R-18** Que l'article 29.18 de la CLFM, introduit par l'article 19 du projet de loi n° 96, soit modifié afin de prévoir que le commissaire à la langue française puisse recommander des modifications aux directives qui lui sont soumises.
- R-19** Que le deuxième alinéa de l'article 192 de la CLFM, introduit par l'article 113 du projet de loi n° 96, soit modifié par le remplacement de « doit voir à ce » par « lui fait les recommandations qu'il estime requises pour ».

**R-20** Que l'article 192 de la CLFM, introduit par l'article 113 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'ajout d'un alinéa prévoyant la possibilité pour le commissaire de mettre fin au traitement d'une plainte qu'il considère abusive, frivole ou manifestement mal fondée.

**R-21** Que le paragraphe 1° de l'article 156.3 de la CLFM, introduit par l'article 94 du projet de loi n° 96, soit modifié par l'insertion, après « l'Administration », de « , autres que les institutions parlementaires, ».



Écoute • Rigueur • Respect

---

**Bureau de Québec**  
800, place D'Youville, 19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4  
Téléphone : 418 643-2688

**Bureau de Montréal**  
1080, côte du Beaver Hall  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Téléphone : 514 873-2032

**protecteurducitoyen.qc.ca**  
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur : 1 866 902-7130  
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca