PROTECTEUR DU CITOYEN

PAR COURRIEL

Québec, le 11 avril 2025

Monsieur Jean-François Roberge
Ministre de la Langue française
875, Grande-Allée Est
3e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 4Y8

Objet : Projets de règlement concernant l'usage de la langue française par l'Administration

Monsieur le Ministre,

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*[1], qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, règlementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

C'est dans cette optique que j'ai pris connaissance du projet de *Règlement modifiant le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* (ci-après « projet de règlement sur les dérogations ») et du projet de *Règlement modifiant le Règlement sur la langue de l'Administration* (ci-après « projet de règlement sur la langue de l'Administration »), tous deux publiés à la *Gazette officielle du Québec* le 26 février 2025.

La *Charte de la langue française*[2] (Charte), tout en énonçant le principe de l'exemplarité de l'État selon lequel toute communication de l'Administration se fait exclusivement en français, prévoit certaines exceptions, dont celles basées sur la santé, la sécurité publique et les principes de justice naturelle[3]. En outre, afin d'adapter la mise en œuvre de la Charte au contexte des organismes de l'Administration, le législateur y a inclus des pouvoirs règlementaires visant à ajouter des exceptions supplémentaires à celles déjà prévues par la Charte.

[1] *Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P -32.
[2] *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11, ci-après « Charte ».
[3] Article 22.3 de la Charte.

De telles exceptions au devoir d'exemplarité de l'Administration ont été ajoutées, dès 2023, par deux règlements, le *Règlement sur la langue de l'Administration*[4], et le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*[5]. L'une de ces dérogations réglementaires à la Charte est incluse dans les deux règlements. Elle permet à l'Administration d'utiliser une autre langue que le français si, après avoir pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français, l'utilisation exclusive de la langue française compromet l'accomplissement de sa mission[6]. Il est actuellement prévu que cette dérogation, dite « exception de la mission », prenne fin le 1er juin 2025[7].

Les deux projets de règlement présentement à l'étude modifieraient certaines des exceptions actuelles et en ajouteraient de nouvelles. De plus, ils prévoient de reporter au 1er décembre 2025 la fin de l'exception de la mission[8].

Selon des échanges avec des représentants de votre ministère, votre volonté serait de remplacer la dérogation d'exception de la mission par de nouvelles dérogations ciblant des situations plus spécifiques. Je souscris aux ajouts des nouvelles dérogations ainsi qu'à votre volonté légitime de vouloir mieux encadrer les circonstances dans lesquelles il est possible de déroger au devoir d'exemplarité de l'Administration.

Cela étant, après analyse des projets de règlement, je note certains enjeux au sujet desquels je souhaite vous faire part de mes commentaires :

- Le remplacement de l'exception de la mission par de nouvelles dérogations plus ciblées :
  - L'impact de la fin de l'exception de la mission sur l'exercice des mandats du Protecteur du citoyen;
  - L'impact de la fin de l'exception de la mission sur l'accès aux services publics rendus par les ministères et organismes.
- Le champ d'application de la nouvelle dérogation sur les services d'apprentissage du français.

1. Le remplacement de l'exception de la mission par de nouvelles exceptions plus ciblées

Je me permets de citer les propos de ma prédécesseure, Mme Marie Rinfret, dans son mémoire déposé lors des consultations sur le projet de loi nº 96, *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, en 2021 :

> « Le Protecteur du citoyen comprend le principe de l'exemplarité de l'Administration pour l'usage de la langue française. [...] Toutefois, le Protecteur

[4] *Règlement sur la langue de l'Administration*, RLRQ, c. C -11, r. 8.1.
[5] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, RLRQ, c. C -11, r. 5.1 (ci-après « règlement sur les dérogations »).
[6] *Règlement sur la langue de l'Administration*, article 2 al. 1 (8°) et article 6 al. 1 (10°). Règlement sur les dérogations, article 1 (14°) et article 2 (7°).
[7] *Règlement sur la langue de l'Administration*, article 19 al.1. Règlement sur les dérogations, article 3.
[8] Article 9 du projet de règlement sur la langue de l'Administration et article 3 du projet de règlement sur les dérogations.

> 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.
> (…)
> 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. »[9]

Je partage l'avis de ma prédécesseure[10] et, comme je l'ai écrit récemment dans le cadre des consultations sur le projet de loi nº 84, *Loi sur l'intégration nationale*[11], je réitère que l'application du principe d'exemplarité de l'Administration dans l'usage du français doit se concilier avec cet impératif de justice sociale.

La dérogation d'exception de la mission s'inscrit dans cet impératif en ce qu'elle s'applique au bénéfice de toute personne ne maitrisant pas suffisamment le français et a pour but de donner à l'Administration une certaine flexibilité lui permettant d'accomplir pleinement sa mission de service public, et ce, en toutes circonstances et pour toutes les personnes qui s'adressent à elle.

Les nouvelles dérogations prévues par les projets de règlement pour remplacer l'exception de la mission me paraissent pertinentes, mais insuffisantes. En effet, à l'heure actuelle, l'Administration (incluant les institutions parlementaires, dont le Protecteur du citoyen) doit avoir recours à cette exception pour pleinement exercer sa mission. Je suis d'avis que les nouvelles dérogations ne couvriront pas l'ensemble des situations dans lesquelles l'usage d'une autre langue que le français serait parfois nécessaire.

1.1 L'impact de la fin de l'exception de la mission sur l'exercice des mandats du Protecteur du citoyen

Comme le rappelait M^me^ Rinfret dans le mémoire du Protecteur du citoyen de 2021 :

> « 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

---

[9] PROTECTEUR DU CITOYEN, *Mémoire adressé à la Commission de la culture et de l'éducation dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi nº 96 – Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, 7 octobre 2021, p. 3, par. 10 et 12.

[10] PROTECTEUR DU CITOYEN, précité, note 9, p. 3, par. 10-13.

[11] PROTECTEUR DU CITOYEN, *Lettre du protecteur du citoyen à la présidente de la Commission des relations avec les citoyens concernant le projet de loi nº 84, Loi sur l'intégration nationale*, 18 mars 2025.

> les services auxquels elles ont droit, qu'elles comprennent leurs droits et leurs obligations, et qu'elles soient en mesure de les exercer? »[12]

La Charte prévoit la possibilité pour l'Administration de déroger au devoir d'exemplarité lorsque « les principes de justice naturelle l'exigent »[13]. Afin de permettre au Protecteur du citoyen une certaine flexibilité pour motifs humanitaires, je considère que l'exception prévue par la Charte concernant les principes de justice naturelle devrait pouvoir trouver application, afin de s'assurer que personne ne soit privé des services auxquels il a droit à cause de sa connaissance insuffisante de la langue française.

Toutefois, l'orientation adoptée par le ministère de la Langue française (MLF) consiste à interpréter de manière stricte les « principes de justice naturelle », en limitant cette exception aux organismes s'apprêtant à rendre une décision qui aura une incidence sur les droits d'une personne physique. Le Commissaire à la langue française (Commissaire) retient la même interprétation. Cette interprétation stricte des principes de justice naturelle ne permet pas au Protecteur du citoyen de les invoquer, lorsque nécessaire et dans le respect du devoir d'exemplarité, durant ses vérifications et enquêtes. En effet, à titre de protecteur du citoyen, je ne rends pas de décision, mais j'émets des recommandations. Afin de respecter les obligations légales du Protecteur du citoyen en matière d'équité procédurale, le Commissaire m'a recommandé de remplacer l'exception en lien avec la justice naturelle par la dérogation liée à la mission de l'organisme.

L'exception de la mission est donc celle que j'invoque jusqu'à présent dans le cadre de mes interventions, lorsque nécessaire, afin de m'assurer que le Protecteur du citoyen soit en mesure de pleinement exercer sa mission. Néanmoins, en dépit de la grande pertinence de la dérogation d'exception de la mission, les projets de règlement à l'étude prévoient d'y mettre fin au 1er décembre 2025.

Je comprends qu'une nouvelle dérogation, proposée dans les deux projets de règlement, vise à complémenter l'exception concernant les principes de justice naturelle[14]. Cette nouvelle dérogation vise à s'assurer qu'un organisme public puisse respecter ses obligations d'équité procédurale lorsqu'il exerce une fonction, prévue par la loi, visant à vérifier le respect du cadre législatif, réglementaire et normatif ou à sanctionner un manquement autre que pénal. Selon des échanges avec des représentants du MLF, il s'agirait d'assurer un continuum dans l'exercice des fonctions de vérification, d'inspection et d'enquête. Je salue cette ouverture.

Je rappelle qu'il revient ultimement à l'organisme concerné de décider dans quelle mesure il doit respecter son obligation d'équité procédurale lorsqu'un processus administratif affecte les

---

[12] PROTECTEUR DU CITOYEN, précité, note 9, p. 3, par. 11.
[13] Article 22.3 al. 1 (1°) de la Charte.
[14] Article 1 du règlement sur les dérogations, tel que modifié par le projet de règlement sur les dérogations : « 1. Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de l'article 13.2 de la Charte de la langue française (chapitre C-11) en utilisant, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit pour l'une des fins suivantes : (…) 15° exercer une fonction, prévue par la loi, visant à vérifier le respect de la loi ou à sanctionner un manquement, autre que pénal, à celle-ci ».
Article 2 du Règlement sur la langue de l'Administration, tel que modifié par le projet de règlement sur la langue de l'Administration : « 2. Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est : (…) 6° transmise par un organisme de l'Administration exerçant une fonction, prévue par la loi, visant à vérifier le respect de la loi ou à sanctionner un manquement, autre que pénal, à celle-ci ».

droits d'une personne. À cet égard, une personne qui devrait être entendue dans le cadre d'une enquête doit pouvoir, même au stade de la collecte de renseignements, comprendre et communiquer dans une langue qu'elle maîtrise.

Dans le cadre de ses mandats, le Protecteur du citoyen doit être en mesure d'établir des relations de confiance avec les citoyens et de saisir les subtilités des enjeux qu'ils vivent afin de pouvoir les accompagner au mieux dans une démarche de résolution adaptée à leur situation. Le Protecteur du citoyen demeure souvent le dernier rempart pour assurer le respect des droits de citoyens vulnérables, dans leurs relations avec les services publics québécois.

Par ailleurs, il m'importe de rappeler que le Protecteur du citoyen n'agit pas toujours dans le cadre d'une vérification ou d'une enquête formelle. En effet, le Protecteur du citoyen est souvent amené à communiquer de l'information aux citoyens en dehors d'un tel cadre. Par exemple, lorsque la demande d'une personne ne relève pas de la compétence du Protecteur du citoyen, celui-ci la dirige vers l'interlocuteur approprié.

Or, il ressort de nos échanges avec les représentants du MLF que la nouvelle dérogation réglementaire ne vise pas la mission d'accompagnement, d'assistance et de soutien aux citoyens. J'estime qu'il y a là un manque que la nouvelle dérogation ne réussira pas à combler pour le Protecteur du citoyen. Selon moi, ce manque affectera aussi l'accès aux services publics rendus par les ministères et organismes.

1.2 L'impact de la fin de l'exception de la mission sur l'accès aux services publics rendus par les ministères et organismes

Les ministères et organismes sous la compétence du Protecteur du citoyen ont pour mandat de rendre des services publics à toute personne qui s'adresse à eux, et ce, de manière continue et équitable. Ainsi, dans le cadre de leur mandat, les ministères et organismes jouent souvent un rôle d'accompagnement et d'assistance vis-à-vis de citoyens vulnérables. En effet, un des aspects importants de leur mission consiste à fournir des informations aux citoyens pour les aider à remplir leurs obligations, mais aussi à comprendre quels sont leurs droits et à savoir comment les exercer, le cas échéant. Ce volet de leur mission serait mis à mal dès lors que les informations ne peuvent plus être transmises dans une langue comprise par la personne qui en a besoin.

Rappelons ici que l'exception prévue à la Charte, au bénéfice des personnes immigrantes, cesse dès qu'elles sont sur le territoire depuis six mois, moment à partir duquel l'Administration doit « mettre en œuvre des mesures qui assureront (…) des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes »[15]. Or, ce délai de six mois est largement inférieur au délai moyen nécessaire pour acquérir une pleine autonomie langagière qui, selon les données du Commissaire[16], serait plutôt de 1 400 heures – soit pratiquement une année d'études à temps complet. De plus, les difficultés d'accès aux services de francisation et le déséquilibre actuel entre l'offre et la demande rendent ce délai encore plus illusoire[17]. Ainsi, de nombreuses personnes risquent d'être privées de l'accès à un service public, sur la base de leur niveau de

[15] Article 22.4 de la Charte.
[16] COMMISSAIRE À LA LANGUE FRANÇAISE, *Rapport annuel 2023-2024*, « chapitre 4 – Évaluation du déploiement de Francisation Québec », 2024, p. 109.
[17] PROTECTEUR DU CITOYEN, précité, note 11.

connaissance du français, alors qu'elles sont elles-mêmes tributaires des services leur permettant l'apprentissage du français, actuellement insuffisants.

Par sa position de surveillance des ministères et organismes, le Protecteur du citoyen est en mesure de poser sur ceux-ci un regard privilégié. Il est ainsi à même de constater que le rôle de plusieurs d'entre eux va bien au-delà des situations prévues par les nouvelles dérogations. Cela me permet de vous donner quelques exemples concrets de situations potentielles dans lesquelles les exceptions prévues ne seront pas suffisantes :

- Revenu Québec a notamment pour mission d'accompagner les personnes dans leur autocotisation. Une personne immigrante souhaitant exploiter un restaurant au Québec sera soumise (en sa qualité de personne morale) à plusieurs obligations fiscales. Dans l'hypothèse où cette personne n'a pas eu l'opportunité (voire la possibilité matérielle) d'apprendre le français dans les six mois suivant son arrivée, Revenu Québec ne sera pas en mesure de remplir sa mission d'accompagnateur, faute de pouvoir utiliser une autre langue que le français pour communiquer avec elle. La personne sera donc privée des services auxquels elle a droit, et ce, uniquement au motif qu'elle ne connaît pas ou ne maitrise pas suffisamment le français. Elle risquera en plus, dans cet exemple, de manquer au respect de ses obligations fiscales, faute de pouvoir se faire expliquer ses obligations dans une langue qu'elle comprend. Dans une telle hypothèse, seule la dérogation de mission de service public, permet d'éviter – pour le moment – une situation de dénis d'accès au service public.
- La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) est la porte d'entrée du système de santé. Toute personne résidant au Québec ou y séjournant au sens de la *Loi sur l'assurance maladie*[18] doit obligatoirement s'inscrire au régime d'assurance maladie. Par sa mission particulière et les programmes qu'elle administre, la RAMQ est partie prenante du continuum de soins, et son rôle d'accompagnement et d'assistance est crucial. Prenons l'exemple d'une personne arrivée au Québec récemment (mais depuis plus de six mois) qui ne maîtrise pas encore bien le français, et qui aurait égaré sa carte d'assurance maladie. Avec la fin de l'exception de la mission, et en vertu des nouvelles dérogations réglementaires prévues aux projets de règlement, elle ne pourra pas obtenir de la RAMQ des services en anglais (ni dans une autre langue). En effet, la RAMQ ne pourra pas soutenir cette personne dans ses démarches pour effectuer une demande, faute de pouvoir s'adresser à elle dans une langue qu'elle comprend. Cette personne risque donc de ne pas pouvoir obtenir une nouvelle carte d'assurance maladie. Sans carte, elle pourrait s'abstenir de consulter en cas de besoin, puisqu'elle devrait probablement payer pour les soins.

Or, comme mentionné dans la section précédente, il ressort de nos échanges avec les représentants du MLF que les nouvelles dérogations réglementaires, puisqu'elles ne visent pas la mission d'accompagnement, d'assistance et de soutien aux citoyens, ne seront pas suffisamment larges pour couvrir tous les aspects pourtant essentiels, de la mission de service public rendu par les ministères et organismes.

Par conséquent, quand la dérogation d'exception de mission de service public disparaîtra, certains citoyens pourraient se voir priver de leur accès aux services publics et possiblement de

[18] *Loi sur l'assurance maladie*, RLRQ, c. A -29.

leurs droits, au prétexte qu'ils ne se qualifient à aucune des exceptions de la Charte ou de ses règlements et ne maîtrisent pas suffisamment le français.

Pour qu'une personne puisse respecter ses obligations, encore faut-il qu'elle ait accès, dans une langue qu'elle maîtrise, à l'ensemble de l'information nécessaire pour comprendre quelles sont ses obligations et de quelle manière en assurer correctement le respect. Il en va de même pour l'exercice des droits. Il est donc crucial que les dérogations réglementaires permettant l'usage d'une autre langue que le français incluent la mission d'information, d'assistance et d'accompagnement des citoyens en ayant besoin.

Tout comme ma prédécesseure, je demeure dubitatif sur le sort de ces personnes :

> « 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? »[19]

Les ministères et organismes auraient certes la possibilité de recourir à des interprètes au besoin. Je remets cependant en question la viabilité d'une telle solution. Par ailleurs, la décision de recourir ou non à un interprète restera à leur entière discrétion. Il pourrait alors y avoir bris de service.

1.3 Recommandation visant à préserver l'accès aux services publics malgré la fin de l'exception de la mission

Malgré l'utilité actuelle de l'exception de la mission, je comprends que votre intention n'est pas de la pérenniser, et que le report de six mois ne vise qu'à laisser aux ministères et organismes le temps de modifier leurs directives. Tout en soulignant que j'accueille positivement la nouvelle dérogation concernant les vérifications, inspections et enquêtes[20], je suis d'avis qu'elle est insuffisante pour assurer un accès continu et équitable aux services publics, incluant le recours au Protecteur du citoyen. Je recommande donc de la modifier pour y inclure le volet information, assistance et accompagnement, qui est partie intégrante de tout service public. Cela devrait permettre de s'assurer qu'il n'y aura aucun bris de services.

---

[19] PROTECTEUR DU CITOYEN, précité, note 9, p. 12, par. 54.

[20] Les dispositions des deux projets de règlement contenant cette dérogation sont ainsi libellées :
Projet de règlement sur les dérogations, article 1 : « 1. Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de l'article 13.2 de la Charte de la langue française (chapitre C-11) en utilisant, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit pour l'une des fins suivantes : (…) 15° exercer une fonction, prévue par la loi, visant à vérifier le respect de la loi ou à sanctionner un manquement, autre que pénal, à celle-ci ».
Projet de règlement sur la langue de l'Administration, article 2 : « 2. Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est : (…) 6° transmise par un organisme de l'Administration exerçant une fonction, prévue par la loi, visant à vérifier le respect de la loi ou à sanctionner un manquement, autre que pénal, à celle-ci ».

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

R-1 Que l'article 1 (15°) du *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, introduit par l'article 1 (1°) (b) du projet de *Règlement modifiant le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, soit modifié par l'insertion, après « visant », de « à informer, assister et accompagner les citoyens dans le respect de leurs obligations et l'exercice de leurs droits, ».

R-2 Que l'article 2 al. 1 (6°) du *Règlement sur la langue de l'Administration*, introduit par l'article 1 (1°) du projet de *Règlement modifiant le Règlement sur la langue de l'Administration*, soit modifié par l'insertion, après « visant », de « à informer, assister et accompagner les citoyens dans le respect de leurs obligations et l'exercice de leurs droits et ».

Les dispositions résultantes des deux règlements se liraient alors comme suit :

- Règlement sur les dérogations :

  « 1. Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de l'article 13.2 de la Charte de la langue française (chapitre C-11) en utilisant, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit pour l'une des fins suivantes : (…) 15° exercer une fonction, prévue par la loi, visant **à informer, assister et accompagner les citoyens dans le respect de leurs obligations et l'exercice de leurs droits,** à vérifier le respect de la loi ou à sanctionner un manquement, autre que pénal, à celle-ci ».

- Règlement sur la langue de l'Administration :

  « 2. Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est : (…) 6° transmise par un organisme de l'Administration exerçant une fonction, prévue par la loi, visant **à informer, assister et accompagner les citoyens dans le respect de leurs obligations et l'exercice de leurs droits et** à vérifier le respect de la loi ou à sanctionner un manquement, autre que pénal, à celle-ci ».

2. Le champ d'application de la nouvelle dérogation sur les services d'apprentissage du français

Le projet de règlement sur les dérogations prévoit une nouvelle dérogation dont je salue l'ajout. Celle-ci permettrait de :

> « 18° communiquer avec une personne admissible aux services d'apprentissage du français offerts en application des articles 88.12 et 88.13 de la Charte de la langue française (chapitre C-11) afin d'inscrire cette personne à ces services. »

Je comprends que cette dérogation touche l'ensemble du réseau scolaire incluant les CÉGEPS et l'ensemble des écoles partenaires de Francisation Québec, dès lors qu'ils offrent des services d'apprentissage du français, et ce, à temps complet comme à temps partiel. Aussi, selon nos échanges avec les représentants du MLF, l'objectif de cette dérogation est de faciliter le parcours d'une personne désirant apprendre le français. Son champ d'application ne se limiterait donc pas à l'acte d'inscription au sens strict, mais comprendrait toute la phase d'assistance et d'accompagnement entourant l'inscription.

Ainsi, cette dérogation devrait pouvoir être utilisée afin de transmettre toute l'information relative à l'offre existante en francisation, aux conditions et modalités d'admission, incluant les demandes financières en lien avec l'inscription, ainsi que toutes demandes annexes. Cette dérogation a, selon moi, vocation à s'appliquer antérieurement à l'inscription, lors de la phase d'information entourant l'inscription, mais aussi postérieurement, dès lors que des problématiques subséquentes (telles que la nécessité de changer de cours par exemple) nécessiteraient de nouvelles informations et de l'assistance.

Si tel n'était pas le cas, il serait souhaitable de modifier le libellé de cette dérogation afin d'y inclure explicitement cette phase d'accompagnement des personnes désirant s'inscrire aux services d'apprentissage du français, avant, pendant et après ladite inscription.

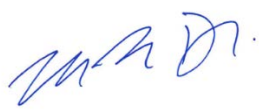
* * * * *

En conclusion, je considère que les nouvelles dérogations réglementaires permettent d'assurer un continuum dans l'exercice des fonctions de vérification, d'enquête et d'inspection. Toutefois, elles demeurent insuffisantes pour garantir un accès continu et équitable à l'ensemble des services publics à tous ceux qui en ont besoin. Or, il est primordial que toute personne comprenne ses droits et obligations. Pour ce faire, elle doit bénéficier des services d'information, d'assistance et d'accompagnement dont elle a besoin, et ce, dans une langue qu'elle comprend.

Je termine en vous assurant de mon adhésion au principe d'exemplarité de l'État dans l'usage de la langue française, et de la collaboration de l'institution que je dirige dans la quête de cet objectif.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le protecteur du citoyen,



Marc-André Dowd

c. c. M. Benoît Dubreuil, commissaire à la langue française
M^{me} Juliette Champagne, sous-ministre de la Langue française
M^{me} Ann-Philippe Cormier, secrétaire de la Commission des relations avec les citoyens
M. Philippe Brassard, secrétaire de la Commission des institutions