

**Addenda au mémoire du QCGN à l'intention du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes sur l'étude sur les langues officielles et la pandémie de COVID-19**

*Le présent addenda a été rédigé en réponse aux questions reçues par le QCGN lors de sa comparution le 10 décembre 2020.*

Enjeux :

Le secteur communautaire a comblé plusieurs lacunes de communication des deux ordres de gouvernement au début de la pandémie de COVID-19. Sur le plan opérationnel, le QCGN est devenu une ressource importante pour de nombreux membres de notre communauté, leur permettant de s'informer sur les protocoles gouvernementaux et de comprendre les nombreux programmes d'aide mis en place. Des annonces étaient faites quotidiennement, souvent avant que les détails de l'accès au soutien aient été établis. Le Centre de renseignements du QCGN pour le coronavirus a été fréquenté par de nombreux membres de notre communauté comme source fiable d'information présentée en anglais. Le Centre de renseignements du QCGN a rassemblé de l'information provenant de trois ordres de gouvernement et comprenait des commentaires d'organisations de la société civile et d'autres intervenants communautaires.

Ce type de travail est devenu courant pour de nombreux organismes du secteur communautaire qui ont réorienté leurs activités pour répondre aux besoins des plus démunis et des plus vulnérables, généralement sans financement supplémentaire. Il était fréquent que des organismes du secteur communautaire rendent des visites en personne à des membres vulnérables de leur communauté pour s'assurer que l'information était transmise.

De plus, un grave problème de communication pour la communauté anglophone au sujet de la pandémie de la COVID-19 a commencé au cours de la semaine du 30 mars 2020 quand un guide d'autosoins de 24 pages imprimé en français a été distribué aux portes de toute la population québécoise. Cette distribution s'est poursuivie pendant environ deux semaines. Sur la deuxième page du document se trouvait un message, en français, qui indiquait qu'une copie en anglais pouvait être consultée sur un site Web.

La distribution d'une version imprimée uniquement en français du guide d'autosoins sur la COVID-19 a eu des conséquences et des effets néfastes sur la communauté anglophone. Tout d'abord, bien qu'une grande partie de notre communauté soit hautement bilingue, notre population plus âgée tend à être moins bilingue et moins branchée à l'Internet. Notre population la plus vulnérable n'a pas reçu d'information adéquate sur la santé et la sécurité pendant une grave crise sanitaire. La première réaction du gouvernement a été de rendre le guide accessible en ligne et de publier l'information en français. Pour les personnes âgées et les autres groupes vulnérables et moins fortunés, l'accès à Internet n'est pas toujours disponible. En outre, tout le monde ne peut pas naviguer facilement sur Internet. Par conséquent, la solution proposée par le gouvernement ne permettait pas de fournir en temps utile suffisamment d'information sur la santé et la sécurité à tous ceux et celles qui en avaient besoin en anglais.

Le QCGN a passé plusieurs des semaines suivantes à implorer le gouvernement du Québec de distribuer un guide en anglais à l'ensemble de la population québécoise. Nous avons écrit des lettres aux représentants du gouvernement et publié des articles dans les journaux afin de faire pression sur le

gouvernement pour qu'il agisse. Au début, le gouvernement du Québec a continué de se faire rassurant en mentionnant que l'information était disponible en anglais, en ligne. Cependant, il n'a pas tenté de résoudre le problème pour ceux et celles qui ne pouvaient pas accéder à Internet ou y naviguer. Pendant plusieurs semaines encore, les efforts du QCGN et de la communauté anglophone ont été repoussés. Il convient de noter que les articles 15 et 89 de la *Charte de la langue française* permettent l'utilisation par le gouvernement d'une langue autre que le français et en plus du français, et l'article 22 prévoit cette possibilité lorsqu'elle concerne la santé et de la sécurité.

Grâce aux efforts de plaidoyer du QCGN, le gouvernement du Québec a finalement envoyé environ 800 000 versions anglaises du guide aux contribuables québécois qui avaient déjà demandé à recevoir leurs documents de Revenu Québec en anglais. Ces documents ont commencé à arriver dans les foyers à la fin mai et début juin et des encarts du guide ont également été placés dans les principaux journaux anglais avec des annonces expliquant comment accéder à l'information en ligne. À ce moment-là, bien sûr, nous sortions du sommet de la première vague; pour beaucoup, l'information arrivait deux mois après la version française, et pour certains, trop tard pour avoir l'effet prévu sur la santé publique.

Entre le moment où les deux guides ont été distribués, de nombreux organismes à but non lucratif au service de la communauté anglophone ont consacré une partie de leurs maigres ressources pour faire traduire l'information pour la diffuser plus largement auprès des citoyens.

Recommandations :

Il est primordial qu'en cas de crise sanitaire, l'information soit disponible dans les deux langues officielles en même temps et qu'elle soit diffusée aussi largement que possible. Internet est un excellent outil, mais la fracture numérique est réelle. Les services d'Internet haute vitesse ne sont pas à la portée de tous et se font rares en dehors des centres urbains. Et même là où ils sont offerts, ils ne sont pas économiquement viables ou dépassent les capacités techniques des plus vulnérables.

Malgré tous nos efforts, il n'est toujours pas clair si un plan a été créé pour assurer la distribution massive de l'information pertinente dans les deux langues officielles, à tous, lors de la prochaine urgence de santé publique. Ce n'était pas la première fois qu'une urgence sanitaire exposait un problème de cette nature et ce ne sera pas la dernière. Par conséquent, des mesures doivent être mises en place pour éviter que cela ne se reproduise.

- Encourager les consultations avec les organismes communautaires pour évaluer les besoins des communautés minoritaires et s'assurer que des fonds d'urgence sont mis à disposition.
- Inciter le gouvernement du Québec à concevoir un plan pour la création et la diffusion de lignes directrices en matière de santé et de sécurité en cas d'urgence future en santé publique.
- Le gouvernement fédéral pourrait étoffer le Programme pour les langues officielles en santé qui vise à améliorer l'accès aux services de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce programme fédéral a reçu du financement dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles — 2018-2023 : Investir dans notre avenir. Bien que le programme ne soit pas spécialement conçu à cette fin, il pourrait être bonifié pour garantir que toute l'information sur la santé et la sécurité est créée et distribuée dans toutes les provinces dans les deux langues officielles.