

Projet Accès à la justice en anglais

Accès aux sites Web du gouvernement du Québec en anglais

Rapport exécutif et recommandations

Le 2 mars 2023



Accès aux sites Web du gouvernement du Québec en anglais :

Rapport exécutif et recommandations

Introduction

Le projet Accès à la justice en anglais du QCGN (« le Projet ») repère et recherche les domaines où la communauté d'expression anglaise éprouve des difficultés à accéder à ses droits en mettant l'accent sur l'accès des communautés aux services publics. Il utilise l'information comme une ressource stratégique pour comprendre et améliorer l'accès à la justice en anglais au Québec.

Le troisième point examiné par le projet a été l'accès à l'information et aux services en anglais sur les sites Web du gouvernement du Québec. Notre méthodologie de recherche comprenait une étude approfondie de la question selon quatre principales sources de données obtenues grâce à des recherches quantitatives et qualitatives : le cadre politique et juridique pertinent, l'organisation interne et l'administration des services de certains ministères concernant leur présence sur le Web, la navigation dans le système du point de vue de l'utilisateur et l'expérience directe de la population.

L'enquête a mis en évidence plusieurs **obstacles systémiques à l'accès à l'information et aux services en anglais sur les sites Web du gouvernement du Québec** dans plusieurs ministères. Nous avons ensuite validé ces résultats par une enquête de population menée à l'automne 2022, dans laquelle 1 002 Québécois d'expression anglaise ont fourni des réponses sur leurs expériences d'interaction en ligne avec le gouvernement du Québec.

Le présent document contient un **résumé de nos principales constatations**, étayées par notre recherche et notre processus de validation. S'ensuit une analyse des principaux **obstacles à l'accès à l'information et des recommandations spécifiques au site Web**. Le document se termine par une **série de recommandations générales** présentées par le projet Accès à la justice en anglais du QCGN au gouvernement du Québec pour un examen ultérieur.

Vue d'ensemble

Les échanges des Québécois avec le gouvernement du Québec se font de plus en plus en ligne. Les sites Web gouvernementaux ne peuvent plus être considérés comme une simple option de prestation de services pouvant remplacer la communication en personne ou par téléphone. Au contraire, les sites Web du gouvernement sont très souvent une première étape indispensable pour obtenir des services importants sur lesquels comptent les Québécois dans leur vie quotidienne : trouver un médecin, soumettre une demande d'indemnisation, trouver une garderie ou postuler un emploi. L'accès à ces services consacre les droits fondamentaux et législatifs des Québécois, qui doivent être traités comme prioritaires dans le cadre de la transition numérique. Ces changements s'inscrivent dans le contexte de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale du gouvernement du Québec, dont l'objectif est d'accroître l'efficacité en réduisant les coûts et les délais de réception des services. Cette stratégie reconnaît l'importance de contribuer à faciliter la transition pour les citoyens plus habitués à interagir avec l'administration par des moyens traditionnels et non numériques.

Malheureusement, dans certains cas, les Québécois d'expression anglaise sont laissés pour compte dans cette transition. De nombreuses étapes essentielles à l'accès aux services de santé, aux services juridiques,

à ceux d'aide à l'emploi et à bien d'autres services ont maintenant migré avec succès vers un format numérique – mais uniquement en français. Trop souvent, des informations importantes ne sont pas accessibles en anglais, et aucun autre recours n'est offert aux Québécois d'expression anglaise.

L'absence de contenu en anglais en ligne entrave l'accès effectif aux services, ce qui signifie que le gouvernement ne peut pas réaliser l'objectif et le mandat d'un service public pour les Québécois d'expression anglaise. Le déni d'un véritable accès aux services constitue un cas *prima facie* de discrimination en vertu des lois sur les droits de la personne, ce qui, dans certains cas, crée pour le gouvernement une obligation positive d'accommodement. La langue fait partie intégrante d'une communication efficace, nécessaire à la prestation de services de qualité qui répondent aux besoins des bénéficiaires et leur permettent d'exercer pleinement leurs droits.

Les sites Web sélectionnés pour cette recherche ont été choisis parce qu'ils sont liés à l'égalité ainsi qu'aux droits civils et économiques dont jouissent tous les Québécois. Les barrières linguistiques sur les sites Web empêchent les Québécois d'expression anglaise – y compris les aînés et les nouveaux arrivants au Québec durant leur apprentissage du français – d'accéder aux services et d'exercer pleinement leurs droits. Nous reconnaissons que le gouvernement a accordé la priorité à la présence du français comme langue de l'Administration et langue commune officielle du Québec. Toutefois, ce projet de société élargi ne doit pas se faire au détriment des droits fondamentaux.

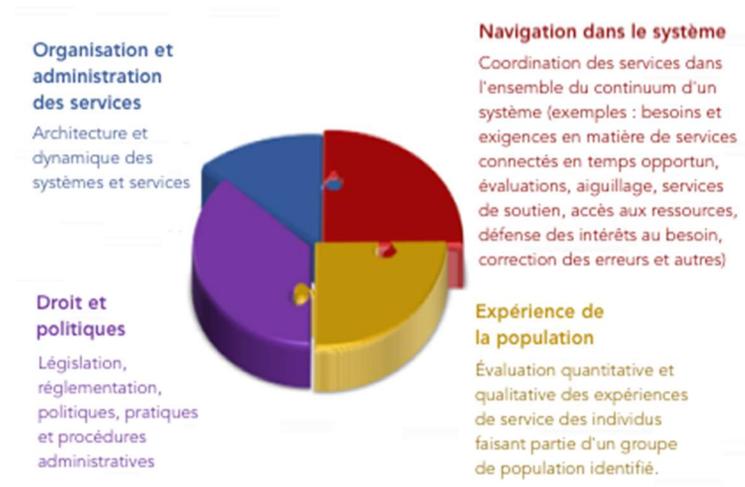
Bien que l'on puisse surmonter certaines barrières linguistiques sur les sites Web du gouvernement du Québec, la réaffectation des ressources vers la prestation de services numériques signifie que les Québécois d'expression anglaise sont confrontés à une complexité et à des délais que ne connaissent pas les Québécois d'expression française. L'adoption du projet de loi 96 a imposé des restrictions supplémentaires aux communications gouvernementales en anglais, menaçant d'aggraver les inégalités d'accès aux services pour les Québécois d'expression anglaise. Ces difficultés exigent que l'on y accorde une attention de toute urgence – un retard dans l'accès aux soins de santé, à la justice ou à l'aide à l'emploi pouvant avoir des répercussions irréversibles.

Méthodologie

Nos conclusions sont basées sur une méthodologie mixte, combinant les axes de recherche suivants :

- un examen du cadre actuel des politiques et des lois relatives aux communications gouvernementales et aux droits individuels d'accès aux services;
- un avis juridique externe soumis par Novalex le 10 juin 2022;
- une analyse de la documentation disponible sur les pratiques systémiques et organisationnelles du gouvernement du Québec concernant les sites Web gouvernementaux;
- des entretiens informationnels approfondis avec les représentants de groupes d'intervenants communautaires et les responsables des communications des services publics québécois;
- une enquête quantitative, réalisée par Léger à l'automne 2022 auprès des Québécois d'expression anglaise qui ont fréquenté les sites Web du gouvernement du Québec.

Ces résultats ont servi à compléter les quatre volets de la stratégie d'information, qui régissent la structure du rapport final : Droit et politiques, Organisation et administration des services, Navigation dans le système et Expérience de la population (voir Fig. 1, à droite).



Sélection des sites Web

Tenant compte des droits des Québécois d'expression anglaise, la portée de ce projet a été limitée aux sites Web de quatre ministères et de dix entités gouvernementales. On y trouve également Quebec.ca, un nouveau site Web du gouvernement du Québec qui vise à centraliser l'information gouvernementale sur une seule plateforme simplifiée. Les sites Web sélectionnés sont les suivants :

SECTEURS	SITES WEB
Santé	Ministère de la Santé et des Services sociaux
	RAMQ (assurance maladie de la province)
	CISSS/CIUSSS, Montréal et Laval (services de santé régionaux)
Emploi	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
	Emploi-Québec (listes de postes vacants)
	CNESST (santé et sécurité au travail)
Cours et tribunaux	Ministère de la Justice
	Cour des petites créances
	Cours municipales
	Cour du Québec
	Tribunal du logement
Services de garde	Ministère de la Famille
	La Place 0-5 (guichet unique d'accès aux places en service de garde)
Général	Quebec.ca (informations générales sur différents services gouvernementaux)

Points saillants de la recherche

Cette section présente un résumé de haut niveau des connaissances acquises dans chaque volet de la stratégie d'information.

Volet *Droit et politiques*

- La source la plus pertinente régissant le cadre juridique relatif à l'usage de l'anglais sur les sites Web gouvernementaux est la *Charte de la langue française (CLF)*, qui établit le français comme langue par défaut pour toutes les communications gouvernementales, tout en autorisant certaines exceptions.
 - De nombreux ministères du gouvernement du Québec et des entités gouvernementales individuelles (comme les commissions et les tribunaux administratifs) ont adopté leurs propres politiques linguistiques fondées sur la *CFL*.
- Le droit d'accès aux services en anglais est explicitement protégé dans les domaines de la santé et de la justice :
 - La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* établit un droit d'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais au Québec (article 15).
 - La *Loi constitutionnelle de 1867* prévoit le droit d'utiliser le français ou l'anglais dans tous les tribunaux du Québec (article 133).
 - De nombreux services fournis sur des sites Web liés à la santé et à la justice ne sont actuellement pas accessibles en anglais, ce qui a un impact sur l'exercice de ces droits dans le cadre de la transformation numérique.
- L'exercice de droits supplémentaires prévu par la *Charte canadienne*, la *Charte québécoise* et d'autres lois québécoises est entravé par l'absence d'un accès adéquat à l'information et aux services en raison des barrières linguistiques :
 - **Les droits à l'égalité** sont compromis lorsque certains groupes de population peuvent accéder plus facilement que d'autres groupes aux services gouvernementaux.
 - **Le droit à la vie, à l'intégrité, à la liberté, à la sécurité et à la dignité** est affecté si un citoyen est incapable d'accéder aux services gouvernementaux essentiels.
 - **La liberté d'expression** est en cause dans toute interdiction de l'usage de l'anglais dans les communications gouvernementales.
 - **Les droits économiques** à des conditions de travail justes, raisonnables et sécuritaires ne sont applicables que si les travailleurs ont accès à des informations sur leurs droits et peuvent déposer des plaintes.
- **Un véritable accès aux services**, c'est-à-dire le succès dans l'exécution du mandat et l'atteinte des objectifs d'un service public donné, exige l'accès à l'information et l'accès aux composantes numérisées de ces services.
- Bien que la **Loi 96** ne vise pas directement les sites Web du gouvernement, elle contribue à créer un environnement politique dans lequel la protection de la langue française est interprétée comme nécessitant un rejet du bilinguisme, même si les sites Web peuvent être bilingues sans avoir d'incidence sur la prédominance du français dans l'administration.

Volet *Organisation et administration des services*

- *Quebec.ca* transforme l'accès en ligne à l'information du gouvernement du Québec. Créé en 2018, ce site Web offre un point d'accès centralisé aux informations et aux services destinés aux particuliers, fournis par des dizaines de ministères et d'entités gouvernementales.
- L'accessibilité des services est un élément essentiel du mandat de tous les ministères et entités du gouvernement du Québec ayant fait l'objet d'un examen. Toutefois, le rôle de la langue en tant qu'élément de l'accessibilité au sein des politiques et procédures internes reste non énoncé et nébuleux.
- En général, la prise de décision concernant la traduction des contenus en anglais est guidée par : (a) la question de savoir si le public cible des contenus est constitué de particuliers, par opposition aux entreprises ou aux professionnels; et (b) les politiques linguistiques internes qui reflètent les principes de la *CLF*.

Volet *Navigation du système*

- Les sites Web gouvernementaux sont un élément de plus en plus essentiel à l'accès aux services publics. La plupart des adultes du Québec utilisent l'Internet pour interagir avec le gouvernement provincial.
- Malgré cela, certains obstacles subsistent pour accéder à ces sites en anglais. On en distingue quatre catégories :
 1. **Le manque de contenu en anglais** est l'obstacle le plus omniprésent pour les Québécois d'expression anglaise. Un grand nombre des sites Web examinés (cours et tribunaux, CNESST, CISSS et CIUSSS, services à l'emploi et à la famille) contenaient des informations relatives aux principaux droits et services essentiels, en français seulement.
 2. **Les ruptures de trajectoire linguistiques** se produisent lorsque l'information ou le service en ligne recherché est disponible en anglais, mais que l'utilisateur doit naviguer dans des pages Web uniquement en français pour le trouver. Bon nombre de ces lacunes peuvent être attribuées au fait que les sections anglaises des sites Web ne sont pas mises à jour.
 3. **Le manque de filtres dans les moteurs de recherche linguistique** empêche les Québécois d'expression anglaise de trouver des services dans leur langue. Souvent, les moteurs de recherche internes des sites Web ne permettent pas de filtrer les résultats en fonction de la langue.
- La disponibilité des contenus en anglais varie considérablement entre les sites Web du gouvernement du Québec. Certains sites sont entièrement en français, mais la plupart offrent une section en anglais.

Volet *Expérience de la population*

- Dans le cadre du sondage sur l'accès à la justice, 1 002 Québécois d'expression anglaise ont été interrogés sur leurs expériences concernant leurs visites dans des sites Web du gouvernement du Québec au cours des deux dernières années.
- Ces données ont permis de confirmer que les problèmes identifiés dans le volet *Navigation dans le système* indiquaient des défis plus larges auxquels sont confrontés les Québécois d'expression anglaise qui cherchent à obtenir en ligne des informations et des services du gouvernement du Québec.
- Les principales raisons évoquées pour accéder aux sites Web du gouvernement du Québec étaient les suivantes :
 - Obtenir plus d'informations sur un service (53 %)
 - Savoir quels sont les documents nécessaires (29 %)

- Vérifier l'état d'une demande ou d'un résultat en attente (21 %)
- Communiquer avec un agent ou obtenir des coordonnées (17 %)
- Près de la moitié (43 %) ont répondu qu'il avait été difficile d'accéder en anglais aux services en ligne du gouvernement du Québec au cours des deux dernières années, 10 % ayant trouvé leur tentative « très difficile ». Les principales difficultés rencontrées étaient les suivantes :
 - Il y avait moins d'informations disponibles en anglais qu'en français.
 - Les formulaires/documents requis n'étaient pas disponibles en anglais.
 - Le portail client était uniquement en français.
- Un quart (25 %) des répondants ayant rencontré des difficultés n'ont rien fait pour les surmonter et certains d'entre eux ont simplement abandonné leurs recherches. Parmi les 75 % qui ont tenté de résoudre ces difficultés, 29 % étaient toujours incapables d'accéder au service dont ils avaient besoin. Ces résultats indiquent que la difficulté d'accéder aux sites Web peut avoir pour effet d'empêcher de nombreux Québécois d'expression anglaise d'obtenir des services, qu'ils prennent ou non le temps de trouver d'autres moyens de comprendre le contenu.
 - Les personnes dont les actions ont porté des fruits étaient généralement plus jeunes et avaient un niveau d'éducation plus élevé, ce qui semble indiquer que les Québécois d'expression anglaise plus âgés risquent d'être davantage incapables d'accéder aux services et aux informations essentiels en ligne.

Obstacles à l'accès et recommandations spécifiques au site Web

Ces constatations, combinées à d'autres détails émanant de notre processus de validation, nous ont permis d'identifier trois domaines primordiaux de besoins non satisfaits. Cette section détaille les caractéristiques de chacun d'entre eux.

Obstacle à l'accès 1 : Défaut de fournir des informations essentielles en anglais

Selon le sondage auprès de la population, le manque d'informations essentielles en anglais s'est avéré la principale difficulté rencontrée par les Québécois d'expression anglaise qui visitent les sites Web du gouvernement du Québec : les deux tiers (67 %) de ceux qui ont trouvé difficile d'accéder à l'information sur ces sites Web ont précisé qu'il y avait moins d'informations disponibles en anglais qu'en français. Tous les sites Web inclus dans cette recherche offraient plus d'information en français qu'en anglais, mis à part les sites de deux CIUSSS de Montréal.

Sur de nombreux sites du gouvernement du Québec, les informations essentielles sur les services de santé, l'accès à la justice, le soutien aux familles et l'aide économique ne sont disponibles qu'en français. Les Québécois d'expression anglaise peuvent utiliser des traducteurs en ligne ou demander l'aide de leurs connaissances, mais ces deux façons de faire risquent d'entraîner des erreurs de traduction, des retards et des atteintes à la vie privée. Beaucoup peuvent aussi tout simplement abandonner leurs recherches. Les informations sur les droits et les besoins fondamentaux doivent être disponibles en anglais pour garantir un véritable accès aux services et le plein exercice des droits.

Illustrations et recommandations spécifiques au site Web

Quebec.ca

En raison de nos recherches, nous reconnaissons le rôle central que joue Quebec.ca dans les relations des Québécois avec le gouvernement provincial. La possibilité de changer de langue sur le site est relativement simple. Nous encourageons les ministères à poursuivre la migration bilingue des contenus sur Quebec.ca de manière à offrir des informations équivalentes en anglais et en français.

Certaines sections de Quebec.ca deviennent des centres d'information dans des domaines où les besoins et les droits sont essentiels, et pourtant une grande partie des contenus n'est disponible qu'en français. Par exemple, les pages Web suivantes ne sont pas disponibles en anglais :

- [Santé] allergies alimentaires, rappels d'aliments;
- [Justice] processus judiciaire, tribunaux du Québec, registre des commissaires à l'assermentation;
- [Logement] achat ou vente d'une propriété;
- [Sécurité publique] police et prévention de la criminalité, information aux victimes d'actes criminels.

Recommandation:

- Que tout le contenu des sites Web destinés aux particuliers soit accessible en anglais, notamment dans les sections suivantes :
 - Santé
 - Justice et état civil
 - Maisons et logement
 - Santé publique et urgences

CNESST

Quant aux formulaires qui ne peuvent être soumis par le biais du portail client en ligne ou comme alternative à l'utilisation du portail client (bien que non recommandée par la CNESST), les travailleurs peuvent les télécharger, les remplir et les envoyer à la CNESST par la poste ou par courriel. Toutefois, tous les formulaires ne sont pas disponibles en anglais, notamment ceux concernant la plainte pour conduite interdite (formulaire 5063) et la plainte pour représailles – Équité salariale (formulaire 5064).

Recommandation :

- Que tous les formulaires destinés aux travailleurs soient disponibles en anglais et répertoriés dans la section « Formulaires » du site Internet de la CNESST.

Ministère de la Famille

Les Québécois ont droit à une aide financière et à des mesures sociales susceptibles de leur assurer un niveau de vie décent. Les enfants ont le droit de bénéficier de services de garde, et les parents ont le droit de choisir celui qui leur convient le mieux. L'accès à l'information sur l'aide et sur les services aux familles leur permet de recevoir le soutien dont elles ont besoin pour assurer leur bien-être et le développement de leurs enfants. Toutefois, les Québécois d'expression anglaise, qui consultent les sites Web du ministère de la Famille et de La Place 0-5, trouvent que certaines informations sont difficiles à trouver.

Recommandations :

- Que les informations sur les services de soutien aux familles et la façon de concilier travail, famille et éducation soient fournies en anglais.
- Que le formulaire de plainte en ligne de La Place 0-5 soit disponible en anglais.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

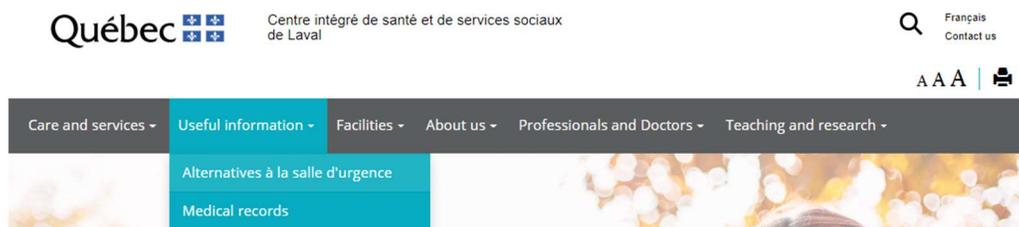
L'information en temps opportun est d'une importance cruciale dans le domaine des soins de santé. Au Québec, chaque CISSS et CIUSSS offre une voie d'accès au système de santé. Les Québécois d'expression anglaise ont droit à des services sociaux et à des services de santé en anglais en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Des programmes d'accès permettent aux Québécois d'expression anglaise de savoir quels services sont accessibles en anglais dans chaque établissement. Pourtant, de nombreux établissements n'ont pas affiché leur programme d'accès sur leur site Web. De plus, les informations essentielles sont de plus en plus numérisées. La composante information en ligne est donc importante pour s'assurer que les services répertoriés sont entièrement accessibles en anglais.

Recommandations:

- Que les sites Web fournissent en anglais des informations de base sur les services et leurs coordonnées et qu'ils les rendent accessibles par un bouton « English » apparaissant sur toutes les pages Web.
- Que soient fournis en anglais tous les contenus pertinents concernant les services offerts en anglais, selon le programme d'accès de chaque institution.

CISSS de Laval

Le CISSS de Laval fournit une quantité importante d'informations en anglais. Toutefois, les liens doivent être entièrement en anglais pour permettre aux visiteurs du site de trouver les informations qui ont été traduites. Par exemple, si l'on clique sur l'option de menu « Alternatives à l'urgence », on accède à une page Web en anglais sur les soins de santé d'urgence – l'option de menu devrait donc être en anglais dans la section anglaise du site Web.



Recommandation :

- Que les éléments du menu et les hypertextes soient traduits en anglais lorsque la page Web à laquelle ils mènent est offerte en anglais.

Ministère de la Justice

La Constitution canadienne garantit le droit d'utiliser le français ou l'anglais dans tous les tribunaux du Québec (article 133). De nombreux sites Web du ministère de la Justice donnent des informations limitées en anglais sur les droits et obligations ainsi que des informations et des services en ligne insuffisants pour accéder au système judiciaire. Les Québécois d'expression anglaise sont ainsi restreints dans leur capacité à exercer leur droit constitutionnel.

Recommandation :

- Que toute l'information relative aux droits et aux obligations des particuliers ainsi que les services en ligne qui facilitent l'accès au système de justice soient accessibles en anglais.

En vertu de l'article 9 de la *Charte de la langue française*, une partie peut demander sans frais la traduction d'une décision judiciaire. Alors que le projet de loi 96 visait à supprimer cette disposition, l'entrée en vigueur de son remplacement a été suspendue par une décision de la Cour supérieure du Québec.

Recommandation :

- Que le ministère de la Justice fournisse une version en anglais de la page Web expliquant comment demander la traduction d'un jugement.

Cour municipale de la Ville de Laval

Le site Web de la Cour municipale de la Ville de Laval dispose d'une version anglaise de la plupart de ses pages Web. Toutefois, bon nombre d'entre elles ne contiennent presque rien des contenus offerts en français. Par exemple, la page Web en anglais *Paying a Ticket* indique simplement « *A ticket must be paid in no later than 30 days* ». La version française fournit des détails sur le délai et contient des informations essentielles sur les quatre manières de payer la contravention.

Recommandation:

- Que toutes les informations destinées aux particuliers, nécessaires à l'exercice du droit fondamental d'obtenir des services judiciaires en anglais, soient fournies en anglais sur les versions anglaises de chaque page Web, ou qu'une option de traduction automatique soit mise en place dans l'intervalle.

Tribunaux administratifs

Le site Web du **Tribunal administratif du logement** est un modèle en matière d'accès équitable et égal à l'information en ligne, en anglais et en français. Toutefois, plusieurs de ses services en ligne, qui offrent un moyen plus simple et plus rapide d'interagir avec le Tribunal, ne sont offerts qu'en français. Il s'agit notamment des services suivants :

- Dépôt d'une demande auprès du Tribunal
- État de traitement d'un dossier
- Prise de rendez-vous avec un préposé aux renseignements
- Outil de calcul de l'augmentation de loyer
- Recherche d'une décision

La section anglaise du site Web du **Tribunal administratif du travail** se limite à une seule page, où les informations et les formulaires sont peu nombreux. Tous ses services en ligne ne sont offerts qu'en français, notamment :

- le formulaire en ligne pour contester une décision de la CNESST;
- le formulaire en ligne pour déposer un acte introductif d'instance;
- la plateforme pour déposer des documents.

Recommandations :

- Que les services en ligne sur les sites Web des tribunaux administratifs soient disponibles en anglais et, en attendant, que d'autres moyens pour utiliser les services en ligne soient clairement expliqués en anglais.
- Que le Tribunal administratif du travail fournisse une version anglaise complète de son site Web afin de garantir que toutes les informations destinées aux travailleurs soient disponibles en anglais.

Obstacle à l'accès 2 : Liens manquants permettant d'accéder aux contenus existants en anglais

L'information en langue anglaise doit être *disponible*, mais elle doit aussi être *accessible*. La stratégie de numérisation du gouvernement du Québec vise à rendre l'information gouvernementale facile à trouver et à comprendre, une mission qui est particulièrement importante pour les segments de la population moins familiers avec les sites Web du gouvernement du Québec, notamment les personnes âgées et les nouveaux arrivants.

Dans certains cas, notre recherche a révélé que les contenus importants en anglais (formulaires, pages Web, ou autres) étaient disponibles, mais que les usagers du site Web devaient naviguer à travers plusieurs pages en français seulement pour les trouver. Il importe donc de mettre en place des procédures pour s'assurer que les nouveaux contenus offerts en anglais sont accompagnés d'un parcours de navigation mis à jour pour que les Québécois d'expression anglaise puissent y accéder.

Illustrations et recommandations spécifiques au site Web

Quebec.ca

Comme une grande partie de l'information du gouvernement du Québec migre vers Quebec.ca, il est particulièrement important de mettre en place des procédures pour s'assurer que les nouveaux contenus en anglais sont accompagnés de liens mis à jour pour permettre aux Québécois d'expression anglaise de les trouver. Par exemple, le lien ci-dessous mène à un service de dépôt de plainte offert en anglais, mais l'hypertexte n'a pas été traduit et la mention « Français seulement » demeure :

[Plainte au sujet de la sécurité et du bien-être des animaux \(in French only\)](#)

This service enables you to file a complaint if you believe that animals are being mistreated or are being kept in an unacceptable situation.

Recommandation :

- Qu'une politique soit mise en place pour assurer la mise à jour de la section anglaise et faire en sorte que le parcours de navigation vers les nouveaux contenus en anglais est également accessible en anglais.

CNESST

L'un des deux principaux services offerts par la CNESST est le traitement des plaintes des employés contre leur employeur. Le site Web de la CNESST recommande d'utiliser la plateforme en ligne pour déposer la plainte. Cette plateforme peut être utilisée, entre autres, dans les situations suivantes au sein des milieux de travail :

- Perte injuste d'emploi
- Paies erronées
- Harcèlement, menaces ou agressions.

Ces problèmes en milieu de travail risquent de mettre les travailleurs dans des situations de danger ou de précarité financière. Comme environ un tiers des Québécois vit d'un chèque de paie à l'autre, le travailleur qui perd son emploi de façon injuste ou qui est mal payé peut avoir du mal à se loger et à faire son épicerie. Lorsqu'un travailleur est confronté à la violence psychologique ou physique en milieu de travail, il n'a pas toujours les moyens de démissionner ou de risquer son gagne-pain en utilisant les mécanismes internes de résolution des conflits. La CNESST existe pour protéger ces personnes.

Il y a une plateforme en ligne en anglais pour remplir le formulaire de plainte, mais elle n'est pas accessible. La démarche pour trouver le formulaire anglais sur le site de la CNESST se présente comme suit :

1. Allez sur la page Web du portail client, Mon Espace (offerte en français seulement).
2. Allez à la section « Travailleuses et travailleurs » (en français seulement).
3. Effectuez la procédure d'inscription (en français seulement).
4. Identifiez-vous (en français seulement).
5. Arrivez à la page d'accueil du portail client (en français seulement).
6. Cliquez sur « Accéder au service » sous « Déposer une plainte contre votre employeur » (en français seulement).
7. Cliquez sur « Commencer » (en français seulement).
8. Faites défiler l'écran jusqu'au bas de la page de démarrage du formulaire (en français) et cliquez sur « *An English version is also available* ».

Recommandation :

- Que les liens pour accéder au service en ligne « Déposer une plainte en ligne auprès de la CNESST » soient entièrement accessibles en anglais. Alors que le formulaire est offert en anglais, les pages Web requises pour le trouver ne sont disponibles qu'en français.

Ministère de la Famille

Pour inscrire un enfant à la garderie, les parents doivent se rendre sur le guichet d'accès aux places en service de garde du ministère de la Famille, La Place 0-5. Toutefois, la page d'inscription en anglais n'est actuellement accessible qu'en naviguant sur la version française du site.

Recommandation :

- Que soit corrigée la page Web « S'inscrire à La Place 0-5 » [laplace0-5.com/s'inscrire-a-la-place-0-5]. Le bouton *Create Your Account* de la version anglaise de la page Web renvoie actuellement à un URL erroné. Le bouton équivalent de la version française renvoie au bon URL, également offert en anglais.

Cours municipales

Les sites Web de la **Cour municipale de la Ville de Laval** et de la **Cour municipale de la Ville de Montréal** comportent des hyperliens qui dirigent l'utilisateur vers différentes parties de leurs sites Web. Toutefois, dans la section anglaise, plusieurs de ces liens mènent à la version française des pages Web, même si une version anglaise est disponible. Ces interruptions de parcours rendent plus difficiles pour les usagers de trouver l'information dont ils ont besoin, car ils doivent rechercher le bouton « English » à chaque étape de la navigation sur le site Web.

Recommandation :

- Veiller à ce que tous les hypertextes internes de la section anglaise du site Web renvoient à la version anglaise d'une page Web, si elle est disponible.

Obstacle à l'accès 3 : Manque d'outils et d'informations spécifiques à la langue

Outre le fait de disposer des informations existantes en anglais, les Québécois d'expression anglaise ont également besoin d'accéder à des informations linguistiques. Certains sites Web du gouvernement du Québec comprennent des moteurs de recherche internes visant à trouver, par exemple, une garderie, un commissaire à l'assermentation ou un emploi. Mais souvent, ces moteurs de recherche ne comportent pas de filtres linguistiques qui permettraient aux Québécois d'expression anglaise de trouver des fournisseurs de service aptes à communiquer en anglais ou un emploi correspondant à leurs compétences en français.

Il existe des domaines où les informations pertinentes pour les Québécois d'expression anglaise font défaut. Les formulaires de plainte et les coordonnées devraient donc être prioritaires dans les activités de traduction des sites Web, de sorte que les ministères puissent répondre aux besoins non satisfaits, qui ne se limitent pas à la traduction des informations et des services en ligne existants.

Illustrations et recommandations spécifiques aux sites Web

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le taux de chômage des Québécois d'expression anglaise est de 8,9 %, soit plus élevé que le taux de chômage provincial de 7,2 %. L'accès à l'emploi joue un rôle décisif pour l'intégration économique, sociale et linguistique des nouveaux arrivants, et nombreux sont ceux qui sont en cours d'apprentissage du français. Ces deux segments de la population bénéficieraient d'un accès à l'emploi qui correspondrait à leur niveau de compétence en français ou à l'amélioration de la langue dans un environnement à prédominance francophone.

Recommandation :

- Que l'on introduise un filtre de la recherche linguistique visant à permettre aux personnes à la recherche d'un emploi, qui apprennent encore le français, de sélectionner un niveau de compétence avec lequel elles sont à l'aise, selon les catégories ayant déjà fait l'objet d'un suivi dans les offres d'emploi :

Français parlé et écrit – Élevé / Moyen / Faible

Anglais parlé et écrit – Élevé / Moyen / Faible

La version traduite d'une description de poste permet aux demandeurs d'emploi qui sont plus à l'aise en anglais de bien comprendre le poste et de se sentir les bienvenus pour postuler. Pour de nombreuses offres d'emploi répertoriées sur la plateforme Québec emploi, les informations sur l'entreprise et la description du poste ne sont fournies qu'en français, mais on y indique qu'une version anglaise de l'offre d'emploi peut

être obtenue. Toutefois, le projet Accès à la justice n'a pas été en mesure de trouver un bouton « Traduire une offre d'emploi » sur aucune des offres d'emploi du site.

Company description

The information in this section has been provided in French only (see the French page). To receive an English version of the job offer, click on the Translate a job offer button.

Job description

The information in this section has been provided in French only (see the French page). To receive an English version of the job offer, click on the Translate a job offer button.

Recommandation :

- Que le bouton permettant de « Traduire une offre d'emploi » soit rendu disponible comme indiqué, ou que la mention de cette option ne soit incluse que lorsqu'elle est disponible.

Ministère de la Famille

Les parents d'expression anglaise sont désavantagés dans leur recherche de services de garde pour leurs enfants, car la plateforme ne permet pas de savoir si chacune de ces garderies peut fournir des services ou de la documentation en anglais.

Recommandation :

- Que des informations linguistiques sur les différentes garderies soient collectées et mises à disposition sur le site Internet afin d'indiquer celles qui peuvent accueillir des parents et des enfants d'expression anglaise.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le droit d'obtenir des soins de santé en anglais ne s'applique qu'à certains établissements et services. Les Québécois d'expression anglaise doivent pouvoir consulter les programmes d'accès pour déterminer si et où certains services sont accessibles en anglais.

Recommandation :

- Que tous les établissements indiqués rendent pleinement accessibles leurs programmes d'accès pour les services en anglais offerts sur leurs sites Web afin que les Québécois d'expression anglaise sachent quels services leur sont accessibles en anglais.

Ministère de la Justice

Les médiateurs familiaux jouent souvent un rôle déterminant dans les divorces et les litiges concernant la garde des enfants. Pourtant, la recherche sur le site du ministère de la Justice ne permet pas de savoir si les médiateurs répertoriés peuvent fournir des services en anglais.

Recommandation :

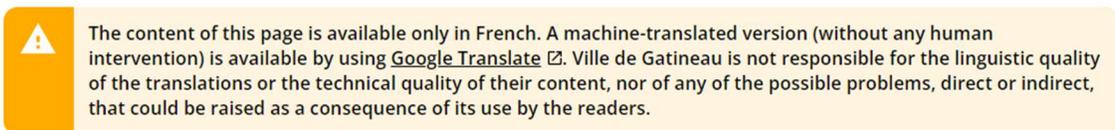
- Que l'outil de recherche en ligne « Recherche de médiateur familial » comprenne un filtre linguistique et des informations sur les langues parlées pour les professionnels figurant dans la base de données, à l'instar du service en ligne « Trouver un médiateur civil accrédité » également proposé sur le site de Justice Québec.

Recommandations générales

À partir des données disponibles dans les domaines où il existe des besoins non satisfaits sur les sites Web du gouvernement du Québec, nous avons formulé des recommandations sur les moyens que les ministères du gouvernement du Québec peuvent prendre pour améliorer l'accès à l'information et aux services en ligne en anglais. Nous estimons que ces mesures sont nécessaires pour permettre aux Québécois d'expression anglaise d'accéder facilement à toute la gamme des services gouvernementaux auxquels ils ont droit et qu'ils aient une chance égale d'exercer leurs droits fondamentaux, sociaux et économiques.

Nous recommandons :

1. Que les informations et services clés nécessaires à l'exercice des droits des particuliers soient fournis en anglais sur le site Web gouvernemental concerné, y compris les outils, les portails clients et les documents qu'il contient.
2. Que toutes les étapes du parcours de navigation (ex. : pages Web, hyperliens, éléments de menu) permettant de trouver les contenus en anglais soient fonctionnelles et offertes en anglais.
3. Que chaque ministère mette en place une option permettant aux utilisateurs du site Web de traduire automatiquement le texte qui n'est disponible qu'en français. Cet exemple est tiré du site Web de la Ville de Gatineau :



4. Qu'une politique soit adoptée pour évaluer l'équité de l'information et les services en ligne en anglais fournis sur tous les sites Web du gouvernement du Québec.
5. Que des mesures soient prises pour évaluer et suivre les besoins des Québécois d'expression anglaise et pour recueillir des commentaires des citoyens à propos des obstacles à l'accès aux ressources des sites Web en anglais.
6. Que toutes les consultations citoyennes concernant les communications du gouvernement du Québec, y compris celles qui portent sur la migration du contenu des sites Web des ministères vers Quebec.ca, tiennent compte des points de vue de la communauté d'expression anglaise du Québec.

Enfin,

7. **Nous invitons le gouvernement du Québec à communiquer avec le QCGN pour discuter de ses conclusions et pour collaborer à des solutions visant à améliorer l'accès à l'information et aux services en ligne en anglais sur les sites Web du gouvernement du Québec.**

Annexe

Illustrations et recommandations spécifiques aux sites Web

Recommandations

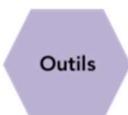
La présente annexe contient les mêmes recommandations spécifiques aux sites Web que celles énumérées dans la section Obstacles à l'accès. Toutefois, elles sont ici regroupées par ministère du gouvernement du Québec et par site(s) Web dont ils sont responsables. Les icônes servent à identifier chaque recommandation liée à l'un des trois obstacles.



Défaut de fournir des informations essentielles en anglais



Liens manquants permettant d'accéder aux contenus existants en anglais



Manque d'outils et d'informations spécifiques à la langue

OBSTACLE

En raison de nos recherches, nous reconnaissons le rôle central que joue Québec.ca dans les relations des Québécois avec le gouvernement provincial. La possibilité de changer de langue sur le site est relativement simple. Nous encourageons les ministères à adopter le processus de migration des contenus sur Québec.ca de manière à offrir des informations équivalentes en anglais et en français.

Certaines sections de Québec.ca deviennent des centres d'information dans des domaines où les besoins et les droits sont essentiels, et pourtant une grande partie des contenus n'est disponible qu'en français. Par exemple, les pages Web suivantes ne sont pas disponibles en anglais :

- [Santé] allergies alimentaires; rappels d'aliments;
- [Justice] processus judiciaire; tribunaux du Québec; registre des commissaires à l'assermentation;
- [Logement] achat ou vente d'une propriété;
- [Sécurité publique] police et prévention de la criminalité; information aux victimes d'actes criminels.

RECOMMANDATION

Traduction

1. Que tout le contenu des sites Web destinés aux particuliers soit accessible en anglais, notamment dans les sections suivantes :

- Santé
- Justice et état civil
- Maisons et logement
- Santé publique et urgences

Comme une grande partie de l'information du gouvernement du Québec migre vers Québec.ca, il est particulièrement important de mettre en place des procédures pour s'assurer que les nouveaux contenus en anglais sont accompagnés de liens mis à jour pour permettre aux Québécois d'expression anglaise de les trouver. Par exemple, le lien ci-dessous mène à un service de dépôt de plainte offert en anglais, mais l'hypertexte n'a pas été traduit et la mention « Français seulement » demeure :

[Plainte au sujet de la sécurité et du bien-être des animaux \(in French only\)](#)

This service enables you to file a complaint if you believe that animals are being mistreated or are being kept in an unacceptable situation.

RECOMMANDATION

Parcours

2. Qu'une politique soit mise en place pour assurer la mise à jour de la section anglaise et faire en sorte que le parcours de navigation vers les nouveaux contenus en anglais est également accessible en anglais.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

OBSTACLE : DÉPOSER UNE PLAINTE EN LIGNE

L'un des deux principaux services offerts par la CNESST est le traitement des plaintes des employés contre leur employeur. Le site Web de la CNESST recommande d'utiliser la plateforme en ligne pour déposer la plainte. Cette plateforme peut être utilisée, entre autres, dans les situations en milieu de travail suivantes :

- Perte injuste d'emploi
- Paies erronées
- Harcèlement, menaces ou agressions.

Ces problèmes en milieu de travail risquent de mettre les travailleurs dans des situations financières précaires ou menaçantes. Comme environ un tiers des Québécois vit d'un chèque de paie à l'autre, le travailleur qui perd son emploi de façon injuste ou qui est mal payé peut avoir du mal à se loger et à faire son épicerie. Lorsqu'un travailleur est confronté à la violence psychologique ou physique en milieu de travail, il n'a pas toujours les moyens de démissionner ou de risquer son gagne-pain en utilisant les mécanismes internes de résolution des conflits. La CNESST existe pour protéger ces personnes.

Il y a une plateforme en ligne en anglais pour soumettre une plainte, mais elle n'est pas accessible. La démarche pour trouver le formulaire anglais sur le site de la CNESST se présente comme suit :

1. Allez sur la page Web du portail client, Mon Espace (offerte en français seulement).
2. Allez à la section « Travailleuses et travailleurs » (en français seulement).
3. Effectuez la procédure d'inscription (en français seulement).
4. Identifiez-vous (en français seulement).
5. Arrivez à la page d'accueil du portail client (en français seulement).
6. Cliquez sur « Accéder au service » sous « Déposer une plainte contre votre employeur » (en français seulement).
7. Cliquez sur « Commencer » (en français seulement).
8. Faites défiler l'écran jusqu'au bas de la page de démarrage du formulaire (en français) et cliquez sur « *An English version is also available* ».

RECOMMANDATION



1. Que les liens permettant d'accéder au service en ligne « Déposer une plainte en ligne auprès de la CNESST » soient accessibles en anglais. Alors que le formulaire est offert en anglais, les pages Web requises pour le trouver ne sont disponibles qu'en français.

OBSTACLE : FORMULAIRES QUI SONT UNIQUEMENT DISPONIBLES EN FRANÇAIS

Quant aux formulaires qui ne peuvent être soumis par le biais du portail client en ligne ou comme alternative à l'utilisation du portail client (bien que non recommandée par la CNESST), les travailleurs peuvent les télécharger, les remplir et les envoyer à la CNESST par la poste ou par courriel. Toutefois, tous les formulaires ne sont pas disponibles en anglais, notamment ceux concernant la plainte pour conduite interdite (formulaire 5063) et la plainte pour représailles – Équité salariale (formulaire 5064).

RECOMMANDATION



2. Que tous les formulaires destinés aux travailleurs soient disponibles en anglais et répertoriés dans la section « Formulaires » du site Internet de la CNESST.

OBSTACLE

Le taux de chômage des Québécois d'expression anglaise est de 8,9 %, soit plus élevé que le taux de chômage provincial de 7,2 %. L'accès à l'emploi joue un rôle décisif pour l'intégration économique, sociale et linguistique des nouveaux arrivants, et nombreux sont ceux qui sont en cours d'apprentissage du français. Ces deux segments de la population bénéficieraient d'un accès à l'emploi qui correspondrait à leur niveau de compétence en français ou à l'amélioration de la langue dans un environnement à prédominance francophone.

RECOMMANDATION



1. Que l'on introduise un filtre de la recherche linguistique visant à permettre aux personnes à la recherche d'un emploi, qui apprennent encore le français, de sélectionner un niveau de compétence avec lequel elles sont à l'aise, selon les catégories ayant déjà fait l'objet d'un suivi dans les offres d'emploi :

Français parlé et écrit – Élevé / Moyen / Faible

Anglais parlé et écrit – Élevé / Moyen / Faible

La version traduite d'une description de poste permet aux demandeurs d'emploi qui sont plus à l'aise en anglais de bien comprendre le poste et de se sentir les bienvenus pour postuler. Pour de nombreuses offres d'emploi répertoriées sur la plateforme Québec emploi, les informations sur l'entreprise et la description du poste ne sont fournies qu'en français, mais on y indique qu'une version anglaise de l'offre d'emploi peut être obtenue. Toutefois, le projet Accès à la justice n'a pas été en mesure de trouver un bouton « Traduire une offre d'emploi » sur aucune des offres d'emploi du site.

Company description

The information in this section has been provided in French only (see the French page). To receive an English version of the job offer, click on the Translate a job offer button.

Job description

The information in this section has been provided in French only (see the French page). To receive an English version of the job offer, click on the Translate a job offer button.

RECOMMANDATION



2. Que le bouton permettant de « Traduire une offre d'emploi » soit rendu disponible comme indiqué, ou que la mention de cette option ne soit incluse que lorsqu'elle est disponible.

Ministère de la Famille

OBSTACLE

Les Québécois ont droit à une aide financière et à des mesures sociales susceptibles de leur assurer un niveau de vie décent. Les enfants ont le droit de bénéficier de services de garde, et les parents ont le droit de choisir celui qui leur convient le mieux. L'accès à l'information sur l'aide et sur les services aux familles leur permet de recevoir le soutien dont elles ont besoin pour assurer leur bien-être et le développement de leurs enfants. Toutefois, les Québécois d'expression anglaise, qui consultent les sites Web du ministère de la Famille et de La Place 0-5, trouvent que certaines informations sont difficiles à trouver.

RECOMMANDATIONS



Traduction



Parcours



Outils

1. Que les informations sur les services de soutien aux familles et la façon de concilier travail, famille et éducation soient fournies en anglais.
2. Que le formulaire de plainte en ligne de La Place 0-5 soit disponible en anglais.
3. Que soit corrigée la page Web « S'inscrire à La Place 0-5 » [laplace0-5.com/s'inscrire-a-la-place-0-5]. Le bouton *Create Your Account* de la version anglaise de la page Web renvoie actuellement à un URL erroné. Le bouton équivalent de la version française renvoie au bon URL, également offert en anglais.
4. Que des informations linguistiques sur les différentes garderies soient collectées et mises à disposition sur le site Internet afin d'indiquer celles qui peuvent accueillir des parents et des enfants d'expression anglaise.

Ministère de la santé et des services sociaux

OBSTACLE : ACCÈS AUX INFORMATIONS SUR LES SOINS DE SANTÉ EN ANGLAIS

L'information en temps opportun est d'une importance cruciale dans le domaine des soins de santé. Au Québec, chaque CISSS et CIUSSS offre une voie d'accès au système de santé. Les Québécois d'expression anglaise ont droit à des services sociaux et à des services de santé en anglais en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Des programmes d'accès permettent aux Québécois d'expression anglaise de savoir quels services sont accessibles en anglais dans chaque établissement. Pourtant, de nombreux établissements n'ont pas affiché leur programme d'accès sur leur site Web. De plus, les informations essentielles sont de plus en plus numérisées. La composante information en ligne est donc importante pour s'assurer que les services répertoriés sont entièrement accessibles en anglais.

RECOMMANDATIONS

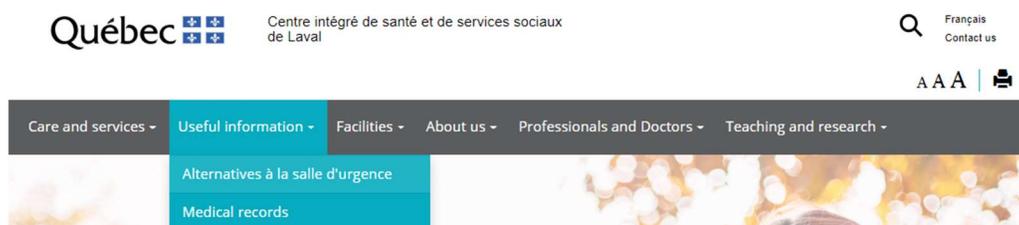
Outils

1. Que tous les établissements indiqués rendent pleinement accessibles leurs programmes d'accès pour les services en anglais offerts sur leurs sites Web afin que les Québécois d'expression anglaise sachent quels services leur sont accessibles en anglais.

Traduction

2. Que les sites Web fournissent en anglais des informations de base sur les services et leurs coordonnées et qu'ils les rendent accessibles par un bouton « English » apparaissant sur toutes les pages Web.
3. Que soient fournis en anglais tous les contenus pertinents concernant les services offerts en anglais, selon le programme d'accès de chaque institution.

Le **CISSS de Laval** fournit une quantité importante d'informations en anglais. Toutefois, les liens doivent être entièrement en anglais pour permettre aux visiteurs du site de trouver les informations qui ont été traduites. Par exemple, si l'on clique sur l'option de menu « Alternatives à l'urgence », on accède à une page Web en anglais sur les soins de santé d'urgence – l'option de menu devrait donc être en anglais dans la section anglaise du site Web.



Traduction

RECOMMANDATION

1. Que les éléments du menu et les hypertextes soient traduits en anglais lorsque la page Web à laquelle ils mènent est offerte en anglais.

Ministère de la Justice

OBSTACLE

La Constitution canadienne garantit le droit d'utiliser le français ou l'anglais dans tous les tribunaux du Québec (article 133). De nombreux sites Web du ministère de la Justice donnent des informations limitées en anglais sur les droits et obligations ainsi que des informations et des services en ligne insuffisants pour accéder au système judiciaire. Les Québécois d'expression anglaise sont ainsi restreints dans leur capacité à exercer leur droit constitutionnel.

RECOMMANDATIONS

 Traduction

1. Que toute l'information relative aux droits et aux obligations des particuliers ainsi que les services en ligne qui facilitent l'accès au système de justice soient accessibles en anglais.

 Outils

2. Que l'outil de recherche en ligne « Recherche de médiateur familial » comprenne un filtre linguistique et des informations sur les langues parlées pour les professionnels figurant dans la base de données, à l'instar du service en ligne « Trouver un médiateur civil accrédité » également proposé sur le site de Justice Québec.

En vertu de l'article 9 de la *Charte de la langue française*, une partie peut demander sans frais la traduction d'une décision judiciaire. Alors que le projet de loi 96 visait à supprimer cette disposition, l'entrée en vigueur de son remplacement a été suspendue par une décision de la Cour supérieure du Québec.

RECOMMANDATION

 Traduction

3. Que le ministère de la Justice fournisse une version en anglais de la page Web expliquant comment demander la traduction d'un jugement.

Le site Web de la **Cour municipale de la Ville de Laval** dispose d'une version anglaise de la plupart de ses pages Web. Toutefois, bon nombre d'entre elles ne contiennent presque rien des contenus offerts en français. Par exemple, la page Web en anglais *Paying a Ticket* indique simplement « *A ticket must be paid in no later than 30 days* ». La version française fournit des détails sur le délai et contient des informations essentielles sur les quatre manières de payer la contravention.

RECOMMANDATION

 Traduction

4. Que toutes les informations destinées aux particuliers, nécessaires à l'exercice du droit fondamental d'obtenir des services judiciaires en anglais, soient fournies en anglais sur les versions anglaises de chaque page Web, ou qu'une option de traduction automatique soit mise en place dans l'intervalle.

Les sites Web de la **Cour municipale de la Ville de Laval** et de la **Cour municipale de la Ville de Montréal** comportent des hyperliens qui dirigent l'utilisateur vers différentes parties de leurs sites Web. Toutefois, dans la section anglaise, plusieurs de ces liens mènent à la version française des pages Web, même si une version anglaise est disponible. Ces interruptions de parcours rendent plus difficiles pour les usagers de trouver l'information dont ils ont besoin, car ils doivent rechercher le bouton « English » à chaque étape de la navigation sur le site Web.

RECOMMANDATION

Parcours

5. Veiller à ce que tous les hypertextes internes de la section anglaise du site Web renvoient à la version anglaise d'une page Web, si elle est disponible.

Tribunaux administratifs

OBSTACLE

Le site Web du **Tribunal administratif du logement** est un modèle en matière d'accès équitable et égal à l'information en ligne, en anglais et en français. Toutefois, plusieurs de ses services en ligne, qui offrent un moyen plus simple et plus rapide d'interagir avec le Tribunal, ne sont offerts qu'en français. Il s'agit notamment des services suivants :

- Dépôt d'une requête auprès du Tribunal
- Statut de traitement d'un dossier
- Prise de rendez-vous avec un préposé à l'information
- Calcul de l'augmentation de loyer
- Recherche d'une décision

La section anglaise du site Web du **Tribunal administratif du travail** se limite à une seule page, où les informations et les formulaires sont peu nombreux. Tous ses services en ligne ne sont offerts qu'en français, notamment :

- un formulaire en ligne pour contester une décision de la CNESST;
- un formulaire en ligne pour déposer un acte introductif d'instance;
- une plateforme pour déposer des documents.

RECOMMANDATIONS

Traduction

1. Que les services en ligne sur les sites Web des tribunaux administratifs soient disponibles en anglais et, en attendant, que d'autres moyens pour utiliser les services en ligne soient clairement expliqués en anglais
2. Que le Tribunal administratif du travail fournisse une version anglaise complète de son site Web afin de garantir que toutes les informations destinées aux travailleurs soient disponibles en anglais.