



Conseil canadien du commerce de détail

CCE – 031M
C.G. – P.L. 14
Charte de la
langue française

LE PROJET DE LOI 14 – DES AJUSTEMENTS NECESSAIRES

Mémoire du Conseil canadien du commerce de détail
Présenté à la commission parlementaire de la culture et de l'éducation
Dans le cadre des consultations générales

12 FEVRIER 2013

À propos du Conseil canadien du commerce de détail	3
Résumé	4
Caractéristiques du commerce de détail.....	6
Saviez-vous que... ..	7
La langue française dans le commerce de détail.....	9
Principes généraux	11
Accompagnement des entreprises	11
Documents d’information	12
Transparence des règles d’application et d’interprétation	12
Règlementation	13
Dispositions particulières	15
Article 19.....	15
Article 19.....	15
Article 38.....	16
Article 38.....	16
Article 45.....	17
Article 45.....	19
Article 45.....	20
Article 45.....	20

À PROPOS DU CONSEIL CANADIEN DU COMMERCE DE DÉTAIL

Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD, ci-après « Le Conseil ») constitue la principale organisation chargée de défendre et de promouvoir les intérêts des détaillants.

Fondé en 1963, le Conseil a pour mission d'être la voix des détaillants au Québec et au Canada en offrant un large éventail de services de représentations, de recherche, d'éducation et autres destinés à favoriser la réussite des détaillants et à mieux faire connaître leur contribution auprès des collectivités et des consommateurs qu'ils servent.

Le Conseil regroupe près de 45 000 établissements au Canada, dont plus du quart sont au Québec. De plus, il est aussi la voix des distributeurs alimentaires du Québec et du Canada. Il s'agit de l'une des plus grandes associations sans but lucratif financée par l'industrie regroupant tous les types de détaillants : des grands magasins nationaux et régionaux, des magasins « grand public », des chaînes spécialisées, des magasins indépendants et des commerçants en ligne.

RÉSUMÉ

Le présent mémoire a pour but de présenter et de discuter des recommandations du Conseil sur le projet de loi 14, *Loi modifiant la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés de la personne et d'autres dispositions législatives*. D'emblée, les membres du Conseil tiennent à souligner qu'ils reconnaissent « qu'une langue commune constitue un puissant vecteur de cohésion sociale dans une société diversifiée, propre à assurer le développement de celle-ci et à maintenir des relations harmonieuses entre toutes ses composantes ». De plus, le Conseil appuie le fait que la langue française « constitue le fondement de l'identité québécoise et d'une culture distincte, ouverte sur le monde ».

À cette fin, nos membres s'assurent que le personnel dans leurs établissements aborde et serve les clients en français. Ils emploient des centaines de milliers de Québécois et de Québécoises qui travaillent en français. De plus, rappelons que nos membres atteignent et, dans certains cas dépassent les critères nécessaires à l'obtention de leur certificat de francisation. Pour nos membres, il ne s'agit pas uniquement d'une question de Charte, mais de respect de leur clientèle.

La main d'œuvre, dans le secteur du commerce de détail est :

- de plus en plus multiculturelle (de 9 à 22 % selon les catégories de personne)
- de plus en plus difficile à recruter
- changeante (taux de roulement élevé)
- majoritairement féminine (58 %) et jeune (32%)
- à temps partiel (33%) et saisonnière.

Les entreprises en commerce de détail sont :

- situées à 50 % dans la grande région métropolitaine
- des petites entreprises : 96 % emploient moins de 50 employés dont 72 % en comptent moins de 10

Force est de constater, selon les études menées par l'Office québécois de la langue française (ci-après l'Office) et par le Conseil supérieur de la langue française, que la loi actuelle produit les effets recherchés. Les membres du Conseil ont donc certaines réserves quant aux aspects touchant les commerces, car nous ne sommes pas convaincus qu'il y ait un problème dans le secteur du commerce de détail au Québec en général, bien que des améliorations soient toujours souhaitables. En fait, dans le but d'améliorer la pratique du français dans notre secteur, il nous semble que ce projet de loi pourrait soutenir davantage la francisation des immigrants, de plus en plus nombreux dans notre secteur d'activité dans la grande région métropolitaine et rendre l'application de la charte plus uniforme et égale. Nous sommes d'avis que les méthodes en place pour la mise en œuvre de la Charte actuelle sont fréquemment soumises à des analyses « cas par cas »; de nombreuses situations sont analysées par des conseillers à partir d'éléments subjectifs plutôt qu'à partir de règles claires. Nous aurions souhaité que le projet de loi corrige ces lacunes, ce qu'il ne fait pas.

Finalement, nous avons quelques réticences sur les libellés de certains articles, expliquées en détail dans le présent mémoire.

Ainsi, et bien que le Conseil et ses membres renouvellent leur appui au gouvernement dans ses démarches pour protéger et promouvoir la langue française, nous aurions souhaité que ces objectifs soient appuyés par un encadrement pratique et équitable et dans ce sens, il nous apparaît que certains aspects du projet de loi 14, dans sa version actuelle, demeurent imparfaits et doivent être retirés ou révisés pour les raisons suivantes :

- Il augmente les charges administratives sans clarifier les problématiques existantes ou améliorer les pratiques, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur les ventes au détail au Québec, de même que sur les revenus de taxation de l'État
- Plusieurs des dispositions, pouvant notamment résulter à des mesures pénales, manquent de précision et le projet de loi accorde trop de latitude à la réglementation à venir.

- Il remet en question le principe d'accompagnement des entreprises mis de l'avant par le gouvernement depuis des décennies en proposant des mesures coercitives comme un processus de mise en demeure et un pouvoir de saisie, mesures qui nous semblent injustifiées.
- Enfin, le projet de loi ne propose aucune amélioration pour les lacunes observées dans l'application par l'Office de la Charte et de ses règlements.

Dans un contexte où les détaillants québécois subissent déjà une concurrence féroce de la part des États-Unis, notamment en raison du commerce en ligne et dans les régions frontalières, nous croyons que le projet de loi contribue à réduire leur marge de manœuvre, une perspective inquiétante dans un contexte économique incertain, surtout si l'on considère qu'à la demande de leur clientèle et par respect pour elle, les détaillants font tous les efforts nécessaires pour se conformer à la Charte, travailler et servir leur clientèle en français.

CARACTÉRISTIQUES DU COMMERCE DE DÉTAIL

Le commerce de détail est une industrie de 20 milliards de dollars en activité économique, soit 6,5 % du produit intérieur brut (PIB) en 2010 au Québec. Sa proportion du PIB est en augmentation depuis 2004. L'industrie a généré près de 1,5 milliard de dollars en investissement et immobilisations en 2011. C'est aussi l'employeur de près de 500 000 Québécois, dont 120 000 personnes dans l'industrie alimentaire.

La santé économique du commerce de détail est souvent garante de la santé de l'économie en général. Selon les modèles macro-économiques généralement reconnus, l'économie est constituée des dépenses de consommation, des investissements, de la balance commerciale et des dépenses gouvernementales. D'ailleurs, bien que la consommation ait subi une certaine décroissance aux États-Unis depuis la crise de 2008, ce ne fut pas autant le cas au Québec ce qui est bénéfique pour les revenus de l'État.

La croissance économique du Québec est donc interdépendante avec celle de nos membres. Les personnes œuvrant dans le commerce de détail sont des gens fiers de ce qu'ils proposent, des emplois qu'ils offrent et de l'activité économique qu'ils génèrent. Outre ce qu'ils offrent, les détaillants s'appuient sur la capacité et la qualité de leurs employés pour entrer en contact avec les clients et pour répondre à leurs besoins. Le service est donc au cœur de l'offre des détaillants. Un bon service est effectué par des personnes qui s'adaptent aux besoins des clients et non l'inverse. Si le client ne peut être servi selon ses attentes, nos membres perdent une certaine pertinence économique. Ce service comprend aussi la langue dans laquelle le client est servi.

Nous avons tous intérêt à ce que le client trouve une personne ressource pouvant lui répondre dans sa langue. Il s'agit d'un idéal. Au Québec, le service en français dans toutes les régions du Québec est non seulement obligatoire, mais fondamental bien qu'un service en anglais dans des endroits où une partie de la clientèle est anglophone soit aussi nécessaire. Ceci inclut les zones touristiques. Un Québec prospère doit continuer de s'appuyer sur l'apport économique international. En 2007, 33 % des dollars dépensés dans l'industrie touristique provenaient des provinces anglophones et des États-Unis¹. Il est donc normal que cet afflux touristique entraîne un désir de servir ces clients dans leur langue, clients dont l'apport est bénéfique à l'économie du Québec et à notre industrie. D'ailleurs, cette relation va dans les deux sens : le Vermont a lancé un site en français afin de faire la promotion de ses attraits aux Québécois tout en développant des commerces où le service en français est disponible².

En somme, bien que le français soit sans conteste la langue de travail et de service dans notre secteur, l'utilisation d'autres langues de façon complémentaire dans les services démontre notre respect envers des clientèles diversifiées, signe de l'environnement mondialisé dans lequel le Québec évolue. Cette ouverture nous permet également de nous adapter aux nouveaux défis d'une main d'œuvre multiculturelle, principalement dans la grande région métropolitaine et nous permet de contribuer au développement économique du Québec.

¹ Voir : Ministère du Tourisme du Québec, *Le tourisme dans le monde et au Québec dans le contexte actuel de la crise économique*, 22 avril 2009, page 5. <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/etudes-statistiques/Etat-tourisme-Quebec090515.pdf>, page consultée le 21 janvier 2013.

² Voir <http://www.vermontvacation.com/francais.aspx>

SAVIEZ-VOUS QUE...

PRÈS DU QUART DES VENTES AU DÉTAIL AU CANADA SONT RÉALISÉES AU QUÉBEC³

En 2011, les ventes au détail au Québec ont totalisé près de 102 milliards de dollars, soit 23 % de celles réalisées au Canada. Depuis 2001, le taux de croissance annuel moyen des ventes est de 3,7 % au Québec alors qu'il est de 3,9 % au Canada. En 2011, ce taux de croissance du Québec a été inférieur (1,9 %) à celui du Canada (3,6 %).

LA MOITIÉ DES DÉTAILLANTS DU QUÉBEC SONT CONCENTRÉS DANS TROIS RÉGIONS

La moitié de ces entreprises (50 %) étaient concentrées dans trois régions administratives : Montréal (24 %), la Montérégie (17 %) et la Capitale-Nationale (10 %).

LA MAJORITÉ EST CONSTITUÉE DE PETITES ENTREPRISES

Le secteur du commerce de détail est majoritairement composé de petites entreprises. En 2010, 72 % comptaient moins de 10 employés et 96 % embauchaient moins de 50 employés.

La proportion des entreprises ayant un service de ressources humaines s'établit à 52 % pour le segment magasin.

LA MAIN-D'ŒUVRE EST MAJORITAIREMENT FÉMININE

Les détaillants du Québec embauchent 58 % de femmes.

LE TIERS DES EMPLOYÉS ONT MOINS DE 25 ANS

Les travailleurs sont plus jeunes : 32 % sont âgés de 15 à 24 ans.

LES DÉFIS DE LA DIVERSITÉ GRANDISSANTE DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DU RECRUTEMENT SONT IMPORTANTS

En 2011, le quart des établissements (26 %) dans le commerce de détail ont éprouvé des difficultés pour recruter du personnel de vente et 18 % ont eu des difficultés à recruter du personnel de supervision.

Selon une étude du Ministère du Développement Économique, de l'Innovation et de l'Exportation⁴ l'augmentation du nombre d'immigrants au Québec présente un potentiel de main-d'œuvre intéressant pour le commerce de détail, particulièrement dans la grande région métropolitaine.

Déjà, les employeurs mentionnent que leur main-d'œuvre est de plus en plus diversifiée en matière de cultures et d'âge. Dans une même équipe, il est fréquent aujourd'hui de retrouver des gens de tous âges (étudiants à semi-retraités) et issus de diverses nationalités.

Selon Statistique Canada⁵, au cours des quelques dernières années, l'emploi des immigrants a connu une transition du secteur manufacturier vers le secteur des services, où près des trois-quarts de l'ensemble des immigrants travaillent (commerce de détail et de gros, soins de santé et de l'assistance sociale).

LE TIERS DES EMPLOIS EST À TEMPS PARTIEL

Le secteur du commerce de détail compte une forte proportion d'emplois à temps partiel, soit 33 % en 2010 contre 19 % pour l'ensemble des industries. De 2005 à 2010, cette proportion a connu une légère progression, passant de 29 % à 33 %.

Dans le secteur du commerce de détail, deux périodes de l'année nécessitent l'embauche de travailleurs dans des emplois saisonniers : la période estivale (juin, juillet, août et début septembre) et la période des Fêtes qui s'échelonne du 15 novembre au 5 janvier.

³ À moins d'avis contraire, les données proviennent de *Détail Québec - Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, Diagnostic sectoriel de la main d'œuvre du commerce de détail au Québec 2012-2015*, Août 2012. Note : La délimitation du secteur du commerce de détail dans cette étude couvre l'ensemble du secteur du commerce de détail, à l'exception du commerce de l'alimentation et des concessionnaires automobiles.

⁴ Ministère du Développement économique, de l'innovation et de l'exportation (2008), « Tendances de l'industrie du commerce de détail – dossier immigration ».

⁵ Série d'analyses de la population active immigrante – 2008-2011

LE ROULEMENT DU PERSONNEL EST IMPORTANT

Au Québec, la durée moyenne des emplois est plus courte dans le secteur du commerce de détail (77,4 mois) que pour l'ensemble des industries (104,8 mois). Le taux de roulement du secteur est de 25 %. Il est plus élevé pour le personnel affecté aux ventes et au service à la clientèle (37 %) et pour le personnel à temps partiel (44 %).

Une des raisons mentionnées pour expliquer les départs volontaires : un nouvel arrivant (immigrant) qui trouve finalement un emploi dans son domaine.

UN EMPLOYÉ SUR DEUX N'A AUCUN DIPLÔME OU DÉTIENT UN D.E.S.

Comparativement à l'ensemble des industries, le niveau de scolarité des employés du secteur du commerce de détail tend à être plus bas. 51 % ne possède aucun diplôme ou détient un diplôme d'études secondaires ; cette proportion est de 36 % dans l'ensemble des industries. Le taux de diplômés universitaires varie aussi de façon significative : il est de 14 % dans le secteur du commerce de détail contre 26 % dans l'ensemble des industries.

LA RÉMUNÉRATION VARIE SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

En 2010, la rémunération dans le commerce de détail allait décroissante avec la taille de l'entreprise : 501 \$ dans les entreprises de 49 employés et moins, 493 \$ dans les entreprises de 50 à 299 employés et 448 \$ dans les grandes entreprises de 300 employés et plus. Dans le commerce de détail, 15 % des salariés sont rémunérés au salaire minimum. Ceci est comparable au secteur de l'hébergement et des services de restauration où 14 % des emplois sont au salaire minimum.

PRÈS D'UN EMPLOYÉ SUR CINQ EST SYNDIQUÉ

Le taux de syndicalisation dans le secteur du commerce de détail était de 18,8 % en 2010. C'est plus élevé que celui du reste du Canada (12,7 %), mais plus faible que celui de l'ensemble des industries au Québec (32,1 %).

LA LANGUE FRANÇAISE DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

En mai 2012, l'Office a publié des études sur le commerce de détail et la langue française. On y constatait que 84 % des commerces accueillent les clients en français, 4 % dans les deux langues et 12 % en anglais sur l'île de Montréal⁶. L'étude ne démontre pas clairement un recul de l'accueil en français au cours des dernières années, mais plutôt l'augmentation de l'accueil bilingue, une donnée sans doute cohérente avec l'augmentation des compétences linguistiques des Québécois et des Québécoises. Mais plus encore, l'étude démontre qu'il est possible de se faire servir en français dans 96 % des commerces de l'île de Montréal.

Puis en juin 2012, dans l'étude de Michel Pagé et de Charles-Étienne Olivier « *Importance et priorité du français pour la population québécoise : une étude exploratoire*⁷ », on y fait le constat que la langue française demeure une priorité et une source de fierté pour la très grande majorité des Québécois, et que le bilinguisme est considéré comme un atout. Ces résultats confirmaient les conclusions de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec de 2001.

En 2001 : 8,6 % de la population immigrante de Montréal travaillait dans le commerce de détail⁸

En 2006 : 9,1 % des hommes et 11,4 % des femmes⁹ y travaillaient alors que la population immigrante âgée de 15 à 24 ans représentait 22,9%¹⁰

Selon l'étude de St-Laurent et El-Geledi¹¹, la population née à l'étranger représente 11,5 % de la population québécoise – la plus forte proportion jamais constatée dans l'histoire de la province (données du recensement de 2006). La métropole montréalaise accueille près de 90 % des nouveaux arrivants (86,9 % en 2006) alors qu'il s'agit d'une des régions du Québec où la concurrence entre les langues est la plus forte étant donné qu'elle regroupe le plus grand contingent d'anglophones (74 % des personnes ayant l'anglais pour langue maternelle y vivent).

Toujours selon l'étude de St-Laurent et El-Geledi, en 2001, 59,1 % des personnes de langue maternelle, autre que le français et l'anglais, étaient comptabilisées comme faisant partie de la population active. Pourtant, en 2011, le taux d'emploi des immigrants du Québec, qui s'élevait à 70,3 %, était plus faible que celui des immigrants de toute autre province (taux de chômage qui a atteint 11,9 %)¹². La priorité des immigrants est accordée à l'emploi, « tout simplement parce qu'il faut de l'argent pour vivre ».

Ces changements dans le poids relatif des immigrants au sein de la population québécoise ont des incidences directes sur les profils de la main-d'œuvre disponible lorsqu'il s'agit de pourvoir les postes au sein du secteur du commerce de détail. Selon le *Profil de la collectivité de la région métropolitaine de Montréal*¹³, le secteur du commerce représentait à lui seul 16,6 % de tous les emplois de la région métropolitaine pour l'année 2008 et regroupait 52,6 % des emplois sur l'île de Montréal (10,9 % à Laval et 20,9 % dans la Montérégie).

⁶ Office québécois de la langue française, *Langue d'accueil, de service et d'affichages dans les commerces et langues utilisées dans les activités sur Internet*, Document présenté à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française dans le cadre du rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec, Gouvernement du Québec, mai 2012.

⁷ Michel Pagé et Charles-Étienne Olivier, *Importance et priorité du français pour la population québécoise : une étude exploratoire*, publiée par le Conseil supérieur de la langue française en juin 2012.

⁸ La Vitrine, Été 2010, Une main-d'œuvre diversifiée dans le commerce de détail

⁹ http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/mtl_stats_fr/media/documents/PORTRAIT%20DE%20LA%20POPULATION%20IMMIGRANTE%20C0%20MONTR%20C9AL.PDF

¹⁰ <http://www.camo-pi.qc.ca/pdf/etudes/Analyse%20statistique.pdf>

¹¹ Nathalie St-Laurent et Shaha El-Geledi, *L'intégration linguistique et professionnelle des immigrants non francophones à Montréal*, publiée par le Conseil supérieur de la langue française en septembre 2011.

¹² Statistique Canada, Lahouaria Yssaad, Série d'analyses de la population active immigrante : Les immigrants sur le marché du travail canadien, 2008-2011

¹³ Jean-Philippe Brosseau et Benoît Longchamps, GENIVAR, 2010

La diversité culturelle est donc une réalité particulièrement présente dans le commerce de détail alors que les immigrants constituent une proportion croissante de la main-d'œuvre, principalement dans les grands centres urbains et dans les quartiers plus multiculturels.

En somme, dans le commerce de détail, la main d'œuvre est :

- de plus en plus multiculturelle (de 9 à 22 % selon les catégories de personne)
- de plus en plus difficile à recruter
- changeante (taux de roulement élevé)
- majoritairement féminine (58 %) et jeune (32%)
- à temps partiel (33%) et saisonnière

Les entreprises en commerce de détail sont :

- sont situées à 50 % dans la grande région métropolitaine
- des petites entreprises : 96 % emploient moins de 50 employés dont 72 % comptent moins de 10 employés

Toujours soucieux d'être le plus près possible de leurs clientèles, les détaillants embauchent du personnel issu des communautés qu'ils desservent. Dans ce contexte particulier, et étant donné qu'une large part des immigrants ont déjà une connaissance de base de l'anglais à leur arrivée au Québec et puisque le secteur du service à la clientèle leur permet d'entrer sur le marché du travail, il est prévisible qu'une large part de cette population se retrouve dans le commerce de détail de la grande région métropolitaine.

Tenant compte de ces données, nous sommes portés à croire qu'il n'est pas nécessaire d'ajouter autant de nouvelles dispositions législatives au niveau du commerce de détail, mais plutôt continuer les efforts de francisation des nouveaux arrivants.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le Conseil et ses membres appuient les efforts du gouvernement pour assurer une meilleure protection et valorisation du français par l'Administration, les entreprises, les municipalités, les universités et les collèges. En effet, il sera toujours dans l'intérêt de tous de favoriser le respect des droits reconnus par la Charte de la langue française au travail et dans les services.

Le projet de loi déposé comporte des dispositions qui affectent différents secteurs de la société québécoise. À cet égard, le Conseil entend intervenir qu'au niveau des dispositions qui concernent les activités dans les entreprises, et plus particulièrement dans le secteur du commerce de détail. En tant que représentant des détaillants, le Conseil souhaite que ses membres puissent jouir d'un environnement d'affaires aussi flexible et concurrentiel que possible, qui, d'une part, contribuera à augmenter les investissements de l'industrie au Québec et, d'autre part, permettra aux consommateurs québécois d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix lorsqu'ils font des achats.

Accompagnement des entreprises

PROPOSITION

52. L'article 177 de cette Charte est remplacé par le suivant :

« 177. Lorsque l'Office conclut qu'il y a eu contravention à la présente loi ou aux règlements pris pour son application, il défère le dossier au directeur des poursuites criminelles et pénales pour que celui-ci intente, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées. ».

DISPOSITION ACTUELLE

Mise en demeure.

177. Lorsque l'Office conclut qu'il y a eu contravention à la présente loi ou aux règlements pris pour son application, il met en demeure le contrevenant présumé de se conformer dans un délai donné. En cas de défaut, l'Office défère le dossier au directeur des poursuites criminelles et pénales pour que celui-ci intente, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées.

Ce nouvel article, qui touche l'ensemble des entreprises sans distinction, inquiète les membres du Conseil. Actuellement, lorsqu'une plainte concernant un commerçant est reçue par l'Office, ce dernier en informe le commerçant ainsi que de la demande de correctif. Le correctif est alors généralement appliqué ou des discussions ont lieu afin de trouver des solutions appropriées qui mènent à la fermeture du dossier. Cette façon de faire est constructive et grandement appréciée puisqu'elle permet aux entreprises de se faire « accompagner » dans un processus de francisation. Elle est également peu coûteuse et efficace.

Y inclure, dès le départ la possibilité qu'à la demande du Conseil de l'Office, le directeur des poursuites pénales agisse risque de judiciariser plusieurs dossiers qui auraient pu être réglés par de la simple communication. Non seulement cela est-il contreproductif, mais risque d'enliser les tribunaux pour des dossiers qui auraient pu être réglés par les parties. Il semble également au Conseil que cela va à l'encontre de la tendance à la médiation qui est celle mise de l'avant dans notre société québécoise.

Le Conseil est d'avis que le gouvernement doit conserver la gestion qui est la sienne dans la majorité des dossiers liés à la protection et à la valorisation de la langue, soit **l'accompagnement** des entreprises et des individus vers une meilleure francisation plutôt de judiciariser les dossiers, sans véritable recherche de solution. **Dans ce sens, l'art 52 qui propose de déférer un dossier directement au directeur des poursuites pénales ne nous apparaît pas acceptable et doit être retiré.**

Documents d'information

Lors d'une récente visite officielle à New York, la première ministre, Madame Pauline Marois, indiquait que le Québec était ouvert aux investissements et au commerce afin de bâtir une économie forte, ouverte et diversifiée¹⁴. L'étude *Choix concurrentiels : Guide de KPMG sur les coûts liés au choix d'un pays où exercer ses activités*¹⁵ (édition 2012) classe Montréal comme une des villes les plus attirantes compte tenu de ses faibles frais d'exploitation. Pour encourager les investisseurs à bien faire la promotion du français, il est important de mettre à leur disposition des outils. **Le Conseil souhaite qu'en matière d'accompagnement, le gouvernement soutienne davantage l'Office** pour qu'il mette de l'avant des initiatives facilitant la mise en œuvre de la Charte dont, par exemple, l'élaboration d'un code de bonnes pratiques sur l'utilisation du français dans les commerces de détail, la mise à jour de l'infoguide¹⁶ disponible sur le site de l'Office et dont la dernière mise à jour remonte à 2002 ainsi que tous autres documents pertinents pour le secteur du commerce de détail. Ces outils doivent également être disponibles en anglais afin de permettre aux dirigeants qui sont parfois à l'extérieur du Québec, de bien comprendre leurs obligations et les attentes de l'Office et du gouvernement. Enfin, dans le but de faciliter la mise en place des nouvelles directives qui seront adoptées, nous espérons que l'Office produira aussi des documents en anglais à cet effet.

Transparence des règles d'application et d'interprétation

De façon générale, nous souhaitons que le degré de subjectivité dans l'application de la Charte et de ses règlements soit réduit pour faire place à une application prévisible, stable et dont les règles sont connues et publics. En effet, une application uniforme suppose nécessairement la communication de règles d'interprétation claires, adaptées aux industries et aux employeurs, et appliquées équitablement par le personnel qui doit être formé à cette fin. Il faut que ces règles, élaborées à partir des décisions juridiques, précisent l'application, ce qui permet aux entreprises de bien connaître leurs devoirs et leurs responsabilités. Ces règles d'application doivent être rendues publiques. Prenant exemple sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), l'Office pourrait rendre accessible sur son site Internet des avis clarifiant l'application de la Charte ainsi que des guides d'information ou de formation sur les obligations qui en découlent¹⁷. De plus, à l'instar de la CDPDJ, l'Office pourrait davantage expliquer le processus d'enquête et de suivi sous sa responsabilité¹⁸.

En ce moment, sur le site Internet de l'Office, le consommateur a accès à un ensemble de rubriques d'interprétation de la loi qui lui permet de bien comprendre ses droits et ses responsabilités. Nous espérons vivement que l'Office mette le même effort à faire des outils de qualité pour les employeurs et les détaillants qui ont la tâche d'appliquer la loi et la réglementation.

D'ailleurs, le Conseil en profite pour souligner au gouvernement qu'il serait important que l'industrie, dont celle du commerce de détail soit représentée au Conseil d'administration de l'Office, ce qui permettrait aux membres d'avoir une meilleure connaissance de ces secteurs d'activités importants dans la promotion et la protection de la langue française. Bien que cela ne soit pas directement abordé dans le projet de loi, il nous apparaît important de le souligner.

¹⁴ Jeff Heinrich, *The Gazette*, 15 décembre 2012, page C1-4

¹⁵ KPMG, *Choix concurrentiels : Guide de KPMG sur les coûts liés au choix d'un pays où exercer ses activités*, Édition 2012, choixconcurrentiels.com

¹⁶ « Pour vendre ou distribuer vos produits au Québec »

¹⁷ http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Avis_RAMQ_Accommodement.pdf

¹⁸ <http://www.cdpdj.qc.ca/info/droits-de-la-personne/enquetes/Pages/default.aspx>

Règlementation

Par ailleurs, le projet de loi laisse entrevoir que la réglementation jouera un grand rôle dans l'application des nouvelles dispositions, et ce pour toute les entreprises, peu importe leur nombre d'employés. En effet, les articles 38¹⁹ et 45²⁰, notamment, font référence à des règlements à venir. Les détaillants s'inquiètent, avec justesse, de la teneur de la réglementation qui découlera d'un projet de loi qui ne circonscrit pas suffisamment l'intention du gouvernement et les obligations de chacun. **Le Conseil souhaite que chaque règlement d'application fasse l'objet de consultations préalables à leur conception et ainsi que de consultations en préavis afin que ceux-ci soient adaptés aux réalités des détaillants.**

Comme il est impossible d'avoir un portrait complet des implications du projet de loi parce que ses règlements ne sont pas encore écrits, nous réservons notre opinion finale sur celui-ci à la lecture des règlements.

Par ailleurs, pour toutes les entreprises comptant plus de 10 employés, l'art 19, fait référence à l'art 4 de Loi sur l'équité salariale²¹, soit :

4. La présente loi s'applique à tout employeur dont l'entreprise compte 10 salariés ou plus. La date à compter de laquelle elle s'applique, pour une entreprise qui atteint ce nombre de salariés au cours d'une année, est le 1er janvier de l'année suivante. Le nombre de salariés d'une entreprise est calculé de la manière prévue par l'article 6²².

Déclaration.

Toutefois, quel que soit le nombre de salariés de l'entreprise, tout employeur doit, dans les cas et aux conditions prévus par un règlement du ministre pris après consultation de la Commission et du Comité consultatif des partenaires, produire une déclaration relative à l'application de la présente loi dans son entreprise.

Le Conseil souhaite que la ministre responsable soit impliquée dans le règlement pris à cet effet ainsi que le conseil d'administration de l'Office, à l'instar du Comité consultatif des partenaires.

Enfin, le Conseil comprend mal la nécessité de l'art 3 du projet de loi qui stipule :

Article 3

1.3 (...) Il peut enquêter lui-même ou donner par écrit à toute personne compétente l'autorisation d'enquêter, à sa place, sur toute affaire se rattachant à ses fonctions.

Le ministre ou la personne qu'il délègue a, dans ce cas, pour les fins de cette enquête, tous les pouvoirs mentionnés aux articles 9, 10 et 11 de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf celui d'imposer une peine d'emprisonnement.

¹⁹ « ... calculer le nombre de personnes à l'emploi de l'entreprise »

²⁰ « ...déterminer à compter de quelle date ou selon quel échéancier et, le cas échéant, avec quelles adaptations, une ou plusieurs dispositions de l'article 141 trouvent aussi application à tout ou partie des entreprises visées par la présente section. Les obligations peuvent notamment varier selon le secteur d'activité ou selon la masse salariale de l'entreprise »

²¹ *Loi sur l'équité salariale*, c E-12.001, art 4.

²² 6. Pour l'application de la présente loi, le nombre de salariés d'une entreprise est la moyenne du nombre de ses salariés.

Cette moyenne est établie en fonction du nombre de salariés inscrits sur le registre de l'employeur par période de paie au cours d'une année civile.

Il nous semble que l'Office dispose actuellement d'une marge de manœuvre suffisante pour décrire, observer et suggérer des correctifs, s'il y a lieu. Est-il nécessaire de créer un processus supplémentaire, lourd de surcroît, pour vérifier si les dispositions de la Charte sont respectées? Si la ministre détient dorénavant le pouvoir d'enquête, est-il utile de le maintenir à l'Office? L'absence de balise du pouvoir conféré à la fois à la ministre et à l'Office suscite quelques inquiétudes au sein de l'industrie. **Nous espérons que cette disposition sera précisée et balisée lors de l'étude détaillée afin de bien comprendre les distinctions entre les rôles d'enquête de la ministre et de l'Office.**

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Nous abordons ici en détail les articles du projet de loi 14 concernant notre secteur d'activité.

Article 19

(...)

42. L'employeur visé au premier alinéa de l'article 4 de la Loi sur l'équité salariale (chapitre E-12.001) doit afficher dans un endroit bien en vue de son établissement une pancarte informant ses travailleurs des principales dispositions prévues aux articles 4 et 41 à 50.7 de la présente loi.

Le ministre rend disponible sur son site Internet une pancarte type pouvant être reproduite par un employeur pour se conformer au présent article.

Le Conseil juge utile cette mesure touchant les entreprises de plus 10 employés et souhaite que la ministre prévoie une certaine souplesse dans l'affichage de la pancarte et qu'elle fournisse plusieurs modèles de taille différente. Il faut garder à l'esprit que cette obligation s'ajoute à l'ensemble des obligations des employeurs (CSST, équité salariale, etc.) et aux affichages obligatoires que ceux-ci doivent effectuer. **Nous encourageons fortement la ministre à faciliter la diffusion sur son site Internet de plusieurs modèles adaptables aux différents contextes d'affaires.**

Article 19

(...)

« 46. Un employeur doit, avant d'exiger pour un poste la connaissance ou un niveau précis de connaissance d'une autre langue que le français, évaluer de façon rigoureuse les besoins linguistiques réels associés au poste. Il doit réévaluer ces besoins périodiquement. L'évaluation doit notamment tenir compte des compétences linguistiques déjà exigées des autres membres du personnel pour combler les besoins de l'entreprise.

Sur le principe, le Conseil n'a pas d'objection sur le fait que les exigences linguistiques d'un poste doivent être justifiées par les besoins réels de l'entreprise, car cela est toujours le cas. Pour nos membres, le bilinguisme est surtout exigé dans le cadre de services à la clientèle dans des régions où les communautés anglophones sont présentes et lorsque le nombre de touristes est important. Rappelons cependant que cette mesure va toucher l'ensemble des employeurs du Québec et s'ajouter aux autres réglementations qui s'appliquent déjà aux entreprises, ajoutant un fardeau administratif supplémentaire.

Le Conseil estime qu'il serait néfaste de laisser l'appréciation de l'évaluation des besoins linguistiques d'une entreprise au jugement partial du personnel de l'Office. **Si la ministre choisit de légiférer en la matière, il faudrait nécessairement mettre en place un encadrement et des règles claires de ce qui est acceptable ou non dans le cadre d'une évaluation des postes, en cas de vérification par l'Office.** Ces critères doivent faire l'objet d'une communication auprès des entreprises et être rendus disponibles sur le site Internet de l'Office. La méthode d'évaluation doit être simple et facile d'application. Il ne doit y avoir aucune obligation de transférer ces informations à l'Office.

Afin d'alléger le fardeau administratif, et tel qu'il est proposé à l'art 45, **le Conseil recommande l'ajout d'une disposition permettant aux associations d'entreprises spécialisées, aux comités sectoriels de main-d'œuvre ou à tout autre organisme similaire, selon le mandat qui leur est propre, d'élaborer des évaluations types des compétences linguistiques tenant lieu d'évaluation individuelle.**

Par ailleurs, le projet exige que cette évaluation soit faite périodiquement. Le Conseil estime que cette obligation n'est pas claire puisque le terme « périodiquement », dans un secteur comme celui du commerce de détail où les exigences reliées à un poste ne changent pas ou très peu, peut avoir une signification différente que pour un autre secteur. Définir trop restrictivement le terme ajouterait donc un fardeau inutile pour le secteur. Il devrait appartenir à l'entreprise de décider de la pertinence ou non de procéder à une nouvelle évaluation. **Le Conseil souhaite que le terme « périodiquement » soit remplacé par « au besoin ».**

Article 38

« SECTION I

« DISPOSITIONS GÉNÉRALES

« 135. Le présent chapitre s'applique à toute entreprise, y compris les entreprises d'utilité publique. Dès qu'une section du présent chapitre s'applique à une entreprise, elle y demeure assujettie, malgré toute diminution du nombre de personnes à son emploi, à moins qu'une autre règle ne soit prévue par le gouvernement, par règlement. Le gouvernement peut, par règlement, prévoir toute règle utile pour calculer le nombre de personnes qui travaillent pour l'entreprise, en distinguant, le cas échéant, selon les secteurs d'activité ou les caractéristiques propres aux entreprises. »

Encore ici, le Conseil constate que la réglementation jouera un rôle important. Le Conseil recommande **une approche par secteur d'activités, considérant notamment l'aspect cyclique de certaines activités économiques, dont la nôtre (augmentation ou réduction importante du personnel pendant certaines périodes, etc.)**. Il faut également s'assurer que ces règles ne servent pas à assujettir par voie réglementaire de nouvelles petites et moyennes entreprises qui ne le seront pas par la législation. Enfin, et comme nous l'avons précisé au niveau des principes, il est important que la ministre implique les associations lors de l'élaboration des règlements prévus.

Article 38

135.1. Toute entreprise doit, de manière à faire du français la langue normale et habituelle du travail, adopter, le cas échéant, un programme ou des mesures de francisation.

« 135.2. L'Office apporte son soutien pour l'élaboration et la révision d'un programme ou de mesures de francisation.

« 135.3. L'employeur doit, par l'affichage et tout autre moyen qu'il juge appropriés pour en assurer l'accessibilité, diffuser le programme ou les mesures de francisation qui, selon le cas, sont appliqués dans l'entreprise.

En outre, il doit rendre public le nom de la personne responsable de la francisation au sein de l'entreprise et le mécanisme de traitement des plaintes.

« 135.4. Les renseignements, l'analyse de la situation linguistique et les rapports exigés par les dispositions du présent chapitre doivent être transmis à l'Office sur les formulaires fournis par celui-ci. »

Cette série d'articles comporte de nombreuses nouvelles obligations qui s'appliquent à toutes les entreprises. Elles font référence à des rapports que l'Office pourrait exiger ou encore à la conception de programmes ou de mesures et à la nomination d'une personne responsable. Bien que les entreprises de plus de 50 employés aient déjà instauré, en partie, ce type de procédures, il s'agira, pour les moyennes et les petites entreprises, de nouvelles obligations qui nécessiteront l'accompagnement de l'Office.

Tenant compte des ressources disponibles à la fois pour l'Office et pour les petites et moyennes entreprises, le Conseil estime qu'une approche moins lourde devrait être développée pour éviter l'ajout d'un fardeau réglementaire inutile et non réaliste du point de vue des ressources. Cela est d'autant plus important que la très grande majorité de ces entreprises n'ont aucun problème de francisation.

Encore ici, et tel qu'il est proposé à l'art 45, **le Conseil recommande l'ajout d'une disposition permettant aux associations d'entreprises spécialisées, aux comités sectoriels de main-d'œuvre ou à tout autre organisme similaire, selon le mandat qui leur est propre, d'élaborer des programmes types et des mécanismes de traitement des plaintes pouvant être repris et affichés par les entreprises.**

Le Conseil ne voit pas non plus la pertinence de nommer et de rendre public le nom de la personne responsable et demande le retrait de cette obligation, car elle ne permet pas une meilleure francisation dans le milieu du travail. Si l'objectif est d'informer les employés, est-il nécessaire de le rendre *public* ? Nous sommes d'avis qu'il appartient à chaque entreprise de déterminer les moyens de mise en œuvre de leurs obligations. À défaut de retirer ce paragraphe, et si l'objectif est que l'Office soit informé du nom de la personne désignée, le Conseil recommande qu'une mention soit prévue dans la déclaration annuelle de l'entreprise (au Registraire des entreprises) afin de l'indiquer, ce qui simplifie la mesure. Au besoin, l'Office pourra consulter le registre et entrer en contact avec la personne désignée. Toutefois, puisqu'on peut présumer que l'Office ne fera pas de vérification systématique pour vérifier si chaque entreprise a « nommé » un responsable²³, il faut se questionner sur la pertinence d'imposer une telle obligation qui n'a pas d'utilité.

Enfin, il est prévu que l'Office conçoive des formulaires qui permettront aux entreprises de fournir les renseignements, les analyses de la situation linguistique et les rapports exigés. Nous nous questionnons sur le nombre de documents qui pourraient, en vertu du projet de loi, être transmis, même électroniquement, à l'Office qui n'a certes pas la capacité de tous les analyser²⁴. **Le Conseil recommande à la ministre de ne pas imposer aux entreprises la production de rapports, de relevés, d'études ou autres déclarations. Advenant qu'une déclaration soit obligatoire, nous recommandons qu'elle soit faite lors de la déclaration annuelle que les entreprises doivent faire au Registraire des entreprises et qu'elle s'attarde uniquement à demander si l'entreprise s'estime conforme.** Au moment d'une plainte fondée, l'Office pourra alors avoir accès à toutes les informations en les demandant à l'entreprise qui s'est déclarée conforme. À défaut d'être conforme malgré la déclaration, l'entreprise fautive devra collaborer pour développer les outils, analyses ou autres relevés manquants.

Dans tous les cas, nous souhaitons que la ministre s'assure que les pouvoirs délégués à l'Office soient clairement encadrés et visent la réduction maximale, pour les entreprises, du fardeau administratif que représentent ces obligations. Comme nous l'avons mentionné, l'Office n'offre que peu de ressources aux entreprises (outils, guides, avis, etc.) et ses propres procédures et mécanismes actuels sont peu connus ou diffusés, voire non écrits. Il nous apparaît inéquitable de demander aux entreprises de faire parvenir des rapports, analyses, évaluations et de rendre public des politiques, procédures de plaintes et les noms des responsables alors que l'Office ne le fait pas et qu'il ne sera pas en mesure de prendre connaissance de milliers de pages de documents.

Article 45

151.2. Lorsque des correctifs lui permettraient de mieux atteindre les objectifs visés à l'article 151.1, l'entreprise doit adopter des mesures de francisation. Ces mesures abordent, selon le diagnostic posé et les problématiques identifiées, l'un ou plusieurs des éléments suivants :

1° la liste des postes qui requièrent la connaissance d'une langue autre que le français en indiquant la date à laquelle a été faite l'évaluation et le niveau de connaissance exigé pour chacun;

²³ Compte tenu des ressources disponibles, il serait étonnant que l'Office y consacre des ressources pour la vérification.

²⁴ Encore ici, il nous apparaît improbable que l'Office y consacre des ressources pour la vérification.

- 2° la politique de mutation et de promotion;
- 3° l'usage du français dans les réunions et dans les communications internes;
- 4° la formation destinée aux personnes à son emploi qui est nécessaire à la mise en œuvre de changements apportés par l'entreprise, notamment celle liée à l'introduction de nouveaux logiciels ou d'autres outils de travail, dans le but de leur permettre de travailler en français;
- 5° le mécanisme de traitement des plaintes au sein de l'entreprise et le nom de la personne responsable de la francisation telle que prévu à l'article 135.3;
- 6° tout autre moyen pris par l'entreprise visant à faire du français la langue normale et habituelle du travail

Pour les mêmes raisons que celles mentionnées pour les articles précédents, le Conseil a de sérieuses réserves sur les obligations prévues à l'art 45 qui touchent les entreprises de 26 à 49 employés. Rappelons que seulement 52 % des détaillants ont des services en ressources humaines, et que 96 % des détaillants embauchent moins de 50 employés (excluant le secteur de l'alimentation et de l'automobile).

Tout d'abord, certaines de ces mesures ajoutent des procédures qui ne visent pas l'amélioration du français au travail mais plutôt la tenue de listes et le développement de politique, ce qui n'est pas souhaitable pour des petites entreprises. Deuxièmement, le Conseil s'inquiète de savoir que c'est l'Office qui sera responsable de faire le diagnostic des problématiques ou d'estimer que des correctifs doivent être apportés. Sur quelles bases l'Office agirait-il ? L'article ne le précise pas. Ce mutisme peut laisser place à bien des interprétations ne tenant pas compte de la réalité des entreprises. Encore ici, compte tenu des ressources limitées de l'Office et des entreprises, il serait préférable de préciser que ce processus ne se met en place que lorsqu'une plainte a été faite et que cette plainte était justifiée.

Par ailleurs, il est présumé qu'en matière de ressources humaines, chaque entreprise a des politiques claires de promotion et de mutation ou des définitions de postes. Nous parlons ici d'entreprises de 26 à 49 employés. Ces entreprises ont parfois des façons historiques de procéder, qui leur appartiennent, et les postes ne sont pas toujours définis, bien que les gens qui y travaillent comprennent leur rôle particulier. Nous trouvons ainsi que l'article, s'il est adopté, obligera ces entreprises à effectuer une tâche administrative qui n'est pas toujours nécessaire selon leur contexte. **Nous souhaitons que soient retirés les paragraphes suivants:**

- 1° la liste des postes qui requièrent la connaissance d'une langue autre que le français en indiquant la date à laquelle a été faite l'évaluation et le niveau de connaissance exigé pour chacun;
- 2° la politique de mutation et de promotion;

Enfin, nous nous questionnons que ce que signifie « le niveau de connaissance exigé ». Encore une fois, qui le déterminera ?

Le Conseil tient également à préciser qu'il est parfois difficile de recruter des employés parlant français dans certains secteurs. Pour bien répondre à leur clientèle dans des commerces de certains secteurs de l'île de Montréal, nos membres veulent recruter des employés qui parlent français. Malheureusement, ce recrutement est difficile car ceux-ci sont très recherchés et plutôt rares. Il est donc possible que malgré les évaluations exigées, les commerçants qui font face à des difficultés de recrutement doivent faire des compromis afin de trouver des candidats. Il est important que le projet de loi et la réglementation puissent tenir compte de la répartition et de la disponibilité de la main d'œuvre qui parle français pour des secteurs comme celui du commerce de détail.

De plus, le projet doit être plus précis à l'égard de ce qui est attendu de la part des entreprises en matière de « ... la formation destinée aux personnes à son emploi qui est nécessaire à la mise en œuvre de changements apportés par l'entreprise, notamment... ». Les nouvelles entreprises assujetties que sont les petits et moyens détaillants ne doivent pas être tenues « d'adopter des mesures de francisation » et de suppléer à l'État pour les cours de francisation de leur main d'œuvre lorsqu'ils sont dans l'impossibilité de trouver de la main-d'œuvre qui parle suffisamment la langue française. Le secteur du commerce de détail, comme nous l'avons mentionné, fait face à un taux de roulement important, éprouve des difficultés de recrutement, embauche surtout des jeunes et des employés à temps partiel. **Le Conseil recommande de retirer cette obligation.**

Article 45

« 151.3. En outre, lorsque les activités de l'entreprise sont de la nature de celles visées au paragraphe 2° de l'article 151.1, elle doit adopter des mesures de francisation qui abordent, le cas échéant, l'un ou plusieurs des éléments suivants :

1° la mise en place d'horaires de travail ou d'autres moyens pour assurer pendant les heures normales d'affaires la présence de personnes en mesure d'offrir aux consommateurs de l'information et un service de qualité dans la langue officielle;

2° l'évaluation du niveau de connaissance du français des personnes à son emploi et les besoins de formation à cet égard de manière à assurer la qualité de l'information et du service;

3° l'utilisation du français dans les communications avec la clientèle sur tous les types de support;

4° les moyens pour rendre disponibles en nombre suffisant une version française des dépliants, catalogues et autres documents produits, pour répondre aux besoins de la clientèle francophone, conformément à l'article 52.

Encore une fois, le Conseil entrevoit plusieurs difficultés d'application qui alourdira le fardeau administratif des entreprises entre 26 et 49 employés. La première question concerne les horaires de travail. Il n'est pas certain que les commerces de détail soient en mesure d'offrir un service en français en tout temps, compte tenu des difficultés de recrutement. De plus, sur quelles bases et jusqu'à quel niveau de compétence linguistique, un employé sera-t-il jugé « offrir un service de qualité dans la langue officielle » ? Quel est le degré de compétence requis pour se conformer à l'exigence ? Mais surtout qui jugera ? Existera-t-il un « examen de base » public ?

Le Conseil pense qu'il serait possible qu'on assiste à un glissement : sous le couvert d'une plainte, car il y en aura, il serait possible qu'on assiste à l'expression d'une attitude hostile ou empreinte de préjugés raciaux lors des dénonciations si le projet de loi n'est pas modifié. Dans le cas de l'intégration des immigrants, il faut se rappeler qu'elle se fait dans un *continuum* et que le milieu du travail est l'un des milieux de vie nécessaire à une intégration réussie. Il offre des occasions d'apprentissage qui ne devraient pas être limitées ou rendues négatives à la suite de plaintes. Le Conseil recommande également à la ministre d'évaluer avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse l'impact de cette disposition afin qu'elle soit cohérente avec les obligations découlant de la Charte des droits et libertés de la personne.

Le Conseil réitère sa préoccupation voulant que lorsqu'on laisse une place trop importante à la partialité des conseillers de l'Office, les impacts soient souvent néfastes, car il en résulte des iniquités et une application irrégulière de la Charte et de ses règlements.

Par ailleurs, comme nous l'avons mentionné, il est parfois difficile de recruter des employés parlant français dans certains secteurs. Il est donc important que le projet de loi et la réglementation puissent tenir compte de la répartition et de la disponibilité de la main d'œuvre qui parle français pour des secteurs comme celui du commerce de détail avant d'exiger des obligations de formations aux petites et moyennes entreprises.

S'il était prouvé que des entreprises avaient des exigences de connaissance minimales de la langue anglaise pour des postes ne le nécessitant pas, nous souhaiterions que le gouvernement envisage des mesures de francisation volontaire, à l'extérieur du milieu du travail, plutôt que d'adopter la voie de la législation.

Enfin, une question demeure en suspend : lorsque l'on parle de communications, telle que le courriel ou l'appel téléphonique, est-ce que l'ensemble de ces communications doit être traduit ? Il devrait exister une provision ou une définition qui exclut les communications personnelles lorsque le client a explicitement demandé d'être servi dans une autre langue que le français. **À moins de précisions additionnelles restreignant certaines activités, nous souhaitons le retrait des paragraphes 2 et 3.**

Article 45

« 151.5. L'entreprise visée à l'article 151, sur demande de l'Office, lui rend compte du bien-fondé du diagnostic posé sur sa situation linguistique, de la pertinence des mesures de francisation identifiées, de leur mise en œuvre et du suivi donné à celles-ci au sein de son organisation. »

Cet article ajoute encore une fois un pouvoir discrétionnaire à l'Office qui pourra cibler les entreprises qu'elle veut bien cibler. Nous parlons ici d'entreprises dont la capacité administrative ne ressemble en rien à celles des entreprises de plus grande taille. **S'il doit y avoir une reddition de compte à l'Office de la part des entreprises, celle-ci ne devrait se faire qu'à la suite d'une plainte fondée.**

Article 45

DISPOSITION ACTUELLE

Inspection.

174. La personne qui effectue une inspection pour l'application de la présente loi peut, durant les heures d'ouverture, pourvu que ce soit à une heure raisonnable, pénétrer dans tout lieu accessible au public. Elle peut notamment examiner tout produit ou tout document et tirer des copies. Elle peut à cette occasion exiger tout renseignement pertinent.

Renseignements.

175. L'Office peut, dans le cadre de l'application du présent chapitre, exiger d'une personne qu'elle lui transmette, dans le délai qu'il fixe, tout document ou renseignement pertinent.

PROPOSITION

« 175. Dans le cadre de son inspection, la personne qui agit en vertu de l'article 166 peut :

1° examiner tout produit ou marchandise qui se trouve dans le lieu visité ainsi que toute chose utilisée en lien avec l'étiquetage, l'étalage, la promotion ou la vente de produits ou de marchandises;

2° vérifier si des affiches sont conformes aux exigences prévues;

3° prendre des mesures;

4° exiger, aux fins d'examen, reproduction ou établissement d'extraits, la communication de tout livre, compte, registre, dossier ou document, si elle a des motifs raisonnables de croire qu'ils contiennent des renseignements relatifs à l'application de la présente loi ou de ses règlements;

5° prendre des photographies du lieu visité et des équipements, biens ou produits qui s’y trouvent ou effectuer des enregistrements.

(...)

« 175.3. La personne autorisée à agir comme inspecteur peut, au cours de sa visite, saisir immédiatement toute chose dont elle a des motifs raisonnables de croire qu’elle est susceptible de faire la preuve de la perpétration d’une infraction à la présente loi ou à ses règlements.

Les règles établies par les dispositions de la section IV du chapitre III du Code de procédure pénale (chapitre C-25.1) s’appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, aux choses saisies. ».

Pour le Conseil, l’introduction de ces articles constitue un départ significatif de la part du gouvernement de l’accompagnement pourtant exhorté par l’Office depuis toujours. Il semble qu’on veuille transformer l’Office en une agence d’inspection. Le caractère inquisiteur et la grande marge de manœuvre laissés aux enquêteurs sont sujets à laisser la place à toute sorte de dérapages non justifiés qui seraient préjudiciables pour les entreprises du Québec. Les articles exigibles, passibles de saisie, comme les comptes et autres ne sont pas nécessairement disponibles en tout temps et au moment précis où un enquêteur de l’Office se présente dans un commerce de détail.

Mais au-delà de la mécanique qui n’est pas, encore ici, clairement définie et donc sujette à la partialité, le principe même nous apparaît inacceptable. L’Office n’est pas une police, mais bien un organisme dont la mission et le rôle sont les suivants²⁵ :

La Charte de la langue française adoptée par l’Assemblée nationale du Québec en 1977 et modifiée le 12 juin 2002 a conféré à l’Office québécois de la langue française la mission :

- de définir et de conduire la politique québécoise en matière d’officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l’Administration et des entreprises;
- de veiller à ce que le français soit la langue habituelle et normale du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l’Administration et les entreprises;
- d’aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suivre l’application;
- de surveiller l’évolution de la situation linguistique au Québec et d’en faire rapport tous les cinq ans au ministre;
- d’assurer le respect de la Charte de la langue française, agissant d’office ou à la suite de la réception de plaintes;
- d’établir les programmes de recherche nécessaires à l’application de la loi et d’effectuer ou de faire effectuer les études prévues par ces programmes.

Parmi ses pouvoirs, l’Office peut :

- prendre les mesures appropriées pour assurer la promotion du français;
- assister et informer l’Administration, les entreprises, les individus et les groupes en ce qui concerne la correction et l’enrichissement de la langue française;
- recevoir leurs observations et leurs suggestions sur la qualité de la langue ainsi que sur les difficultés d’application de la présente loi, et en faire rapport au ministre.

(...)

Permettre une telle façon d’agir serait extrêmement préjudiciable et néfaste à la promotion de la langue française. **Nous demandons que le gouvernement retire cet article et revienne aux dispositions originales.**

²⁵ <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/mission.html>, mise à jour le 4 octobre 2002