CCE – 048M
C.G. – P.L. 14
Charte de la
langue française

Conseil des chaînes de restaurants du Québec

Montréal, le 11 février, 2013

Madame Diane De Courcy
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Marie-Guyart
1050, rue L.-A.-Taschereau
Aile René-Lévesque
3e étage
Québec (Québec)
G1R 5E6

Madame la Ministre,
Après lecture du Projet de loi 14, je prends le temps de vous faire parvenir une lettre résumant la position du **Conseil des chaînes de restaurants du Québec (CCRQ).** Le CCRQ, dont plusieurs des membres sont visés lorsqu'on parle de l'utilisation du français comme langue de service dans les restaurants de ces membres, surtout à Montréal, ne souhaite pas passer en commission parlementaire. Cependant, il a cru bon de vous faire part de ses commentaires. Mes membres sont surtout intéressés par le jugement de la Cour supérieure au sujet de l'affichage, sujet qui n'est pas abordé dans le Projet de loi 14 en attente de la décision.

Historique
Dans les documents consultés, plusieurs références sont faites à différentes études sur la situation de la langue française partout au Québec, particulièrement à Montréal. Selon l'OLF, le bilinguisme est très présent dans la région de Montréal. On indique aussi que de 1971 à 2010, la proportion des travailleurs utilisant principalement le français a progressé. Tant mieux. On observe deux phases distinctes: de 1989 à 2010, la tendance dans l'utilisation du français était à la hausse, la proportion de travailleurs utilisant principalement le français passant de 83 % à 91 %. pour le Québec dans son ensemble et de 69 % à 85 % dans la région de Montréal. Dans la seconde phase de 1989 à 2010, un mouvement à la baisse a été constaté. La proportion de travailleurs utilisant principalement le français est passée de 91 % à 89 % au Québec et de 85 % à 80 % pour Montréal et sa région. Cette baisse **porte à conclure** que le bilinguisme est

en hausse. J'insiste ici sur le mot **porte** qui fait qu'on tire une conclusion un peu hâtive selon nous sans tenir compte de certains aspects.

Situation

D'abord et avant tout, le commerce est devenu international et le Québec y prend part avec fierté d'ailleurs. Souvent, la langue de ce commerce est l'anglais qu'on le veuille ou non. De plus en plus d'entreprises québécoises sont actives à ce chapitre et amenées à l'utiliser. D'autre part, plusieurs compagnies ont leur siège social ailleurs qu'au Québec où la langue utilisée est aussi l'anglais. C'est le cas souvent dans le cas des chaînes de restaurants avec des sièges sociaux au Canada ou encore aux États-Unis. Même si les compagnies qui décident de travailler au Québec et d'y implanter des opérations sont conscientes qu'elles doivent le faire en français, la langue avec le siège social demeure souvent l'anglais. Et il ne faut pas oublier le domaine technique comme les systèmes d'information ou encore la finance pour n'en nommer que deux.

Mais le principal problème dans l'ensemble de la société et particulièrement au niveau de la restauration est la pénurie de main-d'œuvre. Nous manquons cruellement de personnel comme bien des secteurs ce qui parfois nous oblige à recruter des gens qui n'ont pas toutes les compétences requises dont la maîtrise de la langue française. Il existe aussi des secteurs de la grande région de Montréal où la concentration de citoyens parlant anglais est importante. Il est clair selon la loi que nous ne pouvons exiger la maîtrise d'une langue autre que le français comme l'anglais. Mais le bilinguisme devient ni plus ni moins un atout pour les gens qui souhaitent y travailler, pour ne pas dire nécessaire La même chose s'applique lorsque vous travaillez à l'ouest de la rue St-Laurent à Montréal. Dans un café, tôt le matin, un jeune travailleur reçoit une trentaine de personnes qui le saluent en anglais. La trente et unième est francophone et aurait aimé un bonjour plutôt qu'un *good morning*. Il serait présomptueux de tirer une conclusion que le français n'y est pas utilisé et de plus de faire porter le blâme sur ce jeune employé.

Projet de loi 14

Tout en considérant le français comme étant essentiel au Québec, nous croyons que l'approche que le Projet de loi 14 veut utiliser n'est pas la bonne. Les mesures mises de l'avant ne feront qu'ajouter à la lourdeur administrative que devront supporter des PME qui ont bien d'autres choses à faire. Nous sommes déjà sur-réglementés au Québec et votre approche ne fera qu'en ajouter, sans nécessairement permettre l'atteinte des objectifs. On parle ici d'une baisse de 2 % quand même. On dit souvent que le Québec est la terre des PME et son épine dorsale économique. Il serait utile de leur aider et non de leur nuire en leur compliquant la vie en ajoutant à leurs obligations administratives.

Article 49
Il est interdit à l'employeur de congédier, de mettre à pied, de rétrograder, de déplacer une personne à son emploi… pour la raison que cette dernière ne maîtrise pas ou peu une langue autre que le français…

Nous comprenons le sens de cet article. Mais qu'advient-il si l'établissement de commerce est actif surtout dans une partie de la ville (Montréal) où la population anglophone est prédominante ? Ou encore si la personne est en relation constante avec un siège social ailleurs au Canada ou aux États-Unis? Ou si la personne travaille en SI ou en finance? N'aura-telle pas besoin de connaître la langue anglaise sans qu'on puisse l'exiger lors de son embauche?

Article 50
Toute personne qui se croit victime d'une violation par son employeur de l'article 47, 48 ou 49 peut adresser une plainte à la Commission des normes du travail….

Nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire de recourir à la CNT pour régler un différend. C'est à l'OLF, dans un esprit de collaboration, de travailler avec les entreprises pour trouver une solution viable. On ajoute encore à la lourdeur administrative en faisant intervenir un autre organisme gouvernemental.

Article 50.2
Il incombe à l'employeur de démontrer à la CNT… la connaissance d'une autre langue ou le niveau exigé de connaissance spécifique d'une autre langue que le français est justifié.

Un autre tache administrative pour les PME que sont plusieurs restaurants. Dans certains cas, le siège social est situé ailleurs au Canada ou encore aux États-Unis, ce qui nécessite la connaissance d'une autre langue que le français, c'est-à-dire l'anglais.

Article 37
130 6º
L'utilisation du français dans l'affichage public;

Attendons le jugement de la Cour supérieure avant de se prononcer. Pour ce qui est de l'intérieur de l'établissement, nos gens affichent en français.

Article 135
Le gouvernement peut, par règlement, prévoir toute règle utile pour calculer les nombre de personnes à l'emploi de l'entreprise, en distinguant., le cas échéant, selon les secteurs d'activité ou les caractéristiques propres aux entreprises.

Il ne faudrait pas oublier la pénurie de main d'œuvre que la restauration subit actuellement comme bien d'autres secteurs d'activité. Il faut savoir que la restauration regroupe plusieurs employés à temps partiel. Nous croyons que le décompte devrait tenir compte d'un nombre d'employés à temps plein, c'est-à-dire travaillant 37,5 heures semaine, voire même 40 heures semaines. A titre d'exemple, on pourrait établir un seuil d'heures précis qui permettrait d'en arriver au nombre d'employés: 2 employés à 20 heures totalisent 1 employé à temps plein.

Article 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.

Ici, il faut comprendre que les PME n'ont pas toujours le temps d'intégrer dans leur gestion un programme de francisation. Les chaînes peuvent avoir recours au siège social pour leur aider mais les indépendants sont laissés à eux-mêmes.

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

Il est essentiel également que l'OLF, souvent appelé la police de la langue, devienne un partenaire qui facilite les démarches plutôt qu'une police qui a menacé certains de nos membres de retirer leur Certificat de francisation s'ils n'acceptaient pas d'ajouter un générique à leurs enseignes dans le dossier d'affichage. On parle de collaboration et non de coercition.

Article 135.3
L'employeur doit, par l'affichage et tout autre moyen qu'il juge approprié 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.

Ici encore, la lourdeur administrative entre en ligne de compte et on oublie également que le secteur de la restauration subit un roulement de personnel fort élevé ce qui les incitera constamment à changer le nom de la personne responsable.

Article 151
L'entreprise qui compte entre 26 et 49 personnes à son emploi et qui maintient ce nombre, pour deux années consécutives, pendant plus de six mois, est visée par la présente section.

Il est important de savoir si l'on considère le franchiseur et l'ensemble de ses franchisés dans le décompte du nombre d'employés ou si chaque franchise est considérée comme une entité unique avec son nombre d'employés. Si un restaurant compte une vingtaine d'employés, le franchiseur et la marque peut lui en compter facilement des milliers.

Également, le fait de passer de 26 à 49 personnes plutôt que plus de 50 comme auparavant aura pour effet de viser la grande majorité des restaurants qui sont des PME.

Article 151.2
Lorsque des correctifs lui permettraient de mieux atteindre les objectifs visée à l'article 151.1… ***Incluant les paragraphes 1 à 6.***

Pour des petites entreprises, les obligations sont beaucoup trop lourdes au chapitre des démarches administratives.

3º L'usage du français dans les réunions et les communications internes;

On peut comprendre quand les réunions ont lieu au Québec. Mais souvent, les réunions ont lieu avec le siège social qui n'est pas situé ici et cela entraîne souvent l'usage de l'anglais dans les communications internes.

Article 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…

1º 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.

Il faut tenir compte du roulement de personnel, des heures brisées et des employés à temps partiel, sans oublier les absences dans des établissements qui ne comptent pas des centaines d'employés.

Article 177

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.

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.

Le CCRQ croit que le gouvernement doit conserver la gestion dans la majorité des dossiers reliés à la protection et à la valorisation de la langue, soit l'accompagnement des entreprises et des individus vers une meilleure francisation. Dans ce sens, l'article 52 qui propose de déférer un dossier directement au directeur des poursuites pénales ne nous apparaît pas acceptable et doit être retiré.

Actuellement, lorsqu'une plainte est reçue par un commerçant, il en est informé ainsi que de la demande de correctif. Le correctif est alors généralement appliqué ou des discussions ont lieu afin de trouver des solutions avec l'OLF. Cette façon de faire est appréciée puisqu'elle permet aux entreprises de se faire aider dans un processus de francisation. 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 ailleurs par les parties. Il semble également que cela va à l'encontre de la tendance à la médiation qui est celle mise de l'avant dans notre société québécoise. Ici parle-t-on de l'OLF comme étant un facilitateur et non une cour de justice?

Conclusion

En terminant, travailler au Québec doit se faire en français. Mais l'anglais est nécessaire dans certaines situations. C'est le cas du commerce de détail et de la restauration entre autres. Le Projet de loi 14 semble oublier la pénurie actuelle de main-d'œuvre, la présence de plus en plus importante d'ethnies dans notre secteur, les

employés à temps partiel, le roulement de personnel et la localisation des établissements. Tout cela fait que le français demeure la langue officielle du Québec mais que l'anglais y est aussi présent et fort utilisé selon la situation. On l'ignore dans votre approche. Encore une fois, nous ne pouvons que dénoncer la lourdeur administrative que vous imposez aux PME. Une plus grande ouverture et une meilleure compréhension du commerce dont la restauration auraient été souhaitables.

Selon votre article dans le Devoir de ce matin: *« L'intégration réussie des personnes immigrantes à la société québécoise est un enjeu fondamental. Des immigrants qui maîtrisent le français en emploi et qui contribuent en français à leur milieu de vie peuvent grandement contribuer à dynamiser le Québec ».* Vous avez bien raison mais il ne faudrait pas oublier que dans plusieurs entreprises dont la restauration, l'anglais est fort utile, tout comme dans d'autres secteurs précis. Votre démarche fait trop peu de place à ce que le marché est en réalité actuellement.

Si des informations additionnelles s'avéraient nécessaires, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Veuillez accepter, madame la Ministre nos salutations les plus cordiales.

Jean Lefebvre
Vice-président, Affaires gouvernementales
Conseil des chaînes de restaurants du Québec (CCRQ)