



Conseil québécois
du commerce de détail

PROJET DE LOI N° 96

LOI SUR LA LANGUE OFFICIELLE ET COMMUNE DU QUÉBEC, LE FRANÇAIS

MÉMOIRE

DU

CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL

PRÉSENTÉ

À

LA COMMISSION DE LA CULTURE ET DE L'ÉDUCATION

6 OCTOBRE 2021

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
1.0 INTRODUCTION.....	1
1.1 Présentation du CQCD.....	2
1.2 Quelques données reliées au secteur du commerce de détail.....	2
1.3 Notre implication en matière de francisation	3
2.0 COMMENTAIRES GÉNÉRAUX.....	5
2.1 La reconnaissance du français comme « langue commune ».....	6
2.2 La nécessité d'un encadrement « intelligent ».....	7
2.3 La recherche d'un juste équilibre entre les besoins des individus et ceux des entreprises.....	7
2.4 L'importance de bien outiller et accompagner les entreprises dans leur démarche de francisation.....	8
2.5 La francisation dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre.....	8
3.0 COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES.....	9
3.1 La langue du travail incluant la langue d'intégration en milieu de travail (articles 28 à 40, 62 et 94)	9
a) Contrat individuel de travail d'adhésion.....	9
b) Publication d'une offre d'emploi	10
c) Connaissance d'une autre langue que le français à l'embauche.....	11
d) Services d'apprentissage du français en milieu de travail offerts par Francisation Québec.....	12
3.2 La langue du commerce et des affaires (articles 41 à 48).....	14
a) Droit « du public autre que des consommateurs » d'être informé et servi en français.....	14
b) Contrat d'adhésion autre qu'un contrat de travail.....	15
c) Affichage public des marques de commerce.....	16
3.3 La francisation des entreprises (articles 80, 81, 83 et 85).....	18
a) Application de la Charte aux entreprises employant de 25 à 49 personnes.....	18
b) Transmission des procès-verbaux des comités de francisation.....	20
c) Diminution des délais.....	20
3.4 La gouvernance linguistique (articles 95, 107, 108, 111 et 113 à 115).....	21
a) Mission et pouvoirs de l'Office.....	21
b) Nouveau processus de plainte – Recours.....	24
c) Sanctions et mesures disciplinaires.....	24
4.0 CONCLUSION.....	26

1.0 INTRODUCTION

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) remercie la Commission de la culture et de l'éducation de lui offrir la possibilité de s'exprimer dans le cadre de la présente consultation portant sur le projet de loi n° 96, déposé à l'Assemblée nationale par le ministre responsable de la Langue française, monsieur Simon Jolin-Barrette, le 14 mai dernier.

Essentiellement, nous comprenons que l'objectif du gouvernement avec ce projet de loi est de mettre à jour la Charte de la langue française adoptée en 1977, de redonner un élan à la langue française et de renforcer son statut dans toutes les sphères de la société québécoise.

Considérant que plusieurs des mesures proposées dans ce projet s'adressent aux détaillants, le CQCD estime important d'intervenir dans cette consultation et de vous signifier son point de vue en regard de celui-ci.

C'est donc avec grand intérêt et dans un esprit de collaboration que le CQCD vous soumet les commentaires et recommandations qui suivent. Nous avons confiance que ces derniers seront pris en compte pour faire de ce projet de loi une meilleure pièce législative.

Ce mémoire présente succinctement le CQCD et son implication en matière de francisation, ainsi que quelques données reliées à notre secteur. Des commentaires d'ordre plus général en lien avec le projet de loi sont par la suite énoncés. Enfin, des commentaires spécifiques sont adressés à l'égard de certaines des dispositions du projet de loi pour lesquelles des modifications ou précisions devraient être apportées. Ceux-ci visent particulièrement les thématiques suivantes abordées dans le cadre de cette réforme, soit :

- Le statut de la langue française
- La langue du travail
- La langue de service et langue du commerce
- La francisation des entreprises
- La gouvernance linguistique

1.1 Présentation du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)

Créé en 1978, le CQCD a pour mission de représenter, promouvoir et valoriser le secteur du commerce de détail au Québec, ainsi que de développer des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres.

Le CQCD est le plus important regroupement de détaillants au Québec et s'impose comme étant l'acteur incontournable de l'écosystème du commerce de détail québécois, en plus d'être reconnu par ses membres pour sa capacité à apporter des solutions innovatrices à leurs besoins.

Il représente un secteur économique comptant plus de **45 000 établissements commerciaux**, répartis dans **toutes les régions du Québec**.

Le commerce de détail génère plus de **483 000 emplois** au Québec, ce qui en fait l'un des plus importants employeurs (soit 11 % des travailleurs de l'économie québécoise). Il contribue à 6 % du PIB. En 2019, les ventes au détail se situaient à plus de 131 milliards de dollars au Québec, soit 21 % des ventes totales au Canada. Depuis 2019, le secteur vit une rareté de main-d'œuvre, qui s'est accentuée avec la reprise suivant les premières vagues de confinement liées à la pandémie de COVID-19.

Le CQCD représente à lui seul 70 % de l'activité économique liée au commerce de détail. Ses membres opèrent dans presque tous les secteurs d'activité commerciale (pharmacie, quincaillerie, mode, loisirs, vêtements, meubles, etc.). Tous les types de détaillants y sont représentés (petits, moyens et grands), qu'ils aient pignon sur rue ou soient situés dans un centre commercial, dont les grands magasins, les grandes surfaces, les chaînes, les franchiseurs et franchisés, les détaillants indépendants et les regroupements d'achats.

1.2 Quelques données reliées au secteur du commerce de détail

Parmi les aspects distinctifs du commerce de détail au Québec par rapport au reste de l'Amérique du Nord, le principal attribut est certainement son sens inné de l'entrepreneuriat. En effet, on retrouve ici plus de commerces indépendants et une structure davantage basée sur la petite et moyenne entreprise (PME). Ceux-ci disposent en conséquence de ressources humaines et financières souvent plus limitées pour assumer leurs obligations.

Aux fins de la présente consultation, nous avons jugé utile de reproduire ici les plus récentes données reliées à notre secteur, afin de pouvoir évaluer le pourcentage de détaillants québécois qui seraient visés par le projet de loi à l'étude. Ces données, datant de 2018, proviennent du dernier Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2020-2023 (<https://detailquebec.com/wp-content/uploads/2020/11/44-45-Commerce-de-detail.pdf>), réalisé par Détail Québec en 2020. Elles excluent toutefois les secteurs de l'alimentation et de l'automobile.

Il est intéressant de noter que **95,6 % des entreprises au détail emploient moins de 50 employés**, que de ce nombre, 85,3 % en comptent moins de 20 et que **10,3 % comptent entre 20 et 49 employés**.

Nombre d'établissements du commerce de détail selon la taille (en date de décembre 2018)							
1 à 4 employés	5 à 9	10 à 19	20 à 49*	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 et plus
7 401	6 748	4 795	2 286	727	191	62	3
33,3 %	30,4 %	21,6 %	10,3 %	3,3 %	0,9 %	0,3 %	0,01 %

Source : Détail Québec, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2020-2023* (<https://detailquebec.com/portrait-du-secteur/diagnostic-sectoriel/>). Les données excluent le commerce de l'alimentation, les concessionnaires automobiles et les détaillants hors magasin.

* Entreprises qui seraient nouvellement soumises à la Charte de la langue française selon les termes actuels du projet de loi n° 96.

1.3 Notre implication en matière de francisation

Le CQCD reconnaît l'importance de la Charte de la langue française (« la Charte ») au Québec. C'est pourquoi il a toujours encouragé son respect auprès de ses membres et collaboré de bonne foi et de façon constructive à son application par les détaillants.

Le CQCD a continuellement entretenu des liens étroits avec le gouvernement concernant l'application de la Charte par les détaillants, qu'il s'agisse de l'Office québécois de la langue française (« l'Office »), du Conseil supérieur de la langue française (CSLF) ou du Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française. Il a également, à plusieurs reprises, agi comme facilitateur et exercé un rôle de leader entre le gouvernement et l'industrie dans des dossiers problématiques visant la francisation de biens de consommation.

Ajoutons que le CQCD a participé activement aux diverses consultations portant sur la Charte menées par le gouvernement au cours des années. Soulignons, entre autres, dans les dernières années :

- En 2013, la consultation sur le projet de loi n° 14, Loi modifiant la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés de la personne et d'autres dispositions législatives;
- En 2015-2016, la consultation portant sur un projet de modification du Règlement sur la langue du commerce et des affaires concernant l'affichage public des marques de commerce.

Le CQCD a aussi pris part aux efforts collectifs d'information et de sensibilisation à la francisation des entreprises et au respect de la langue française. À titre d'exemple, notons :

- Notre participation au Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques et notre adhésion à la *Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013* qui en a découlé;
- Notre participation au *Comité directeur de la Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021 – Le français, notre affaire!*, ainsi qu'au *Comité de coordination et de suivi des activités (COSA)* découlant de cette stratégie;
- La publication de plusieurs infolettres sur le sujet auprès de nos membres, dont la plus récente infolettre *Tout en détail*, diffusée en août 2021 et intitulée [La francisation dans les TI : un avantage réel et virtuel \(dialoginsight.com\)](#).

Enfin, tout récemment en 2020, grâce à la contribution financière de l'Office, obtenue dans le cadre du programme *Le français, au cœur de nos ambitions 2019-2020*, le CQCD a pu mettre en place le *Projet visant l'accompagnement des détaillants dans la francisation de leurs outils numériques et promotion de la conformité à la Charte de la langue française*. Ce projet intègre plusieurs outils destinés aux détaillants, notamment un nouveau Guide de références et de bonnes pratiques en matière de francisation dans les commerces (<https://cqcd.org/outils-et-guides-pour-les-detaillants/guide-de-francisation-dans-les-commerces/>), la tenue de webinaires de formation, la remise d'un Prix reconnaissance à un détaillant, une campagne de communication sur la promotion du français, etc.

2.0 COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Le CQCD appuie l'esprit du projet de loi n° 96 et partage en partie les quatre grands objectifs de celui-ci. Il voit également positivement le fait que le français soit déclaré comme « langue commune » et non seulement comme « langue officielle » du Québec.

Il partage l'avis du gouvernement voulant qu'une réforme de la Loi 101 s'avère nécessaire. Il reconnaît en effet que la situation linguistique au Québec a grandement évolué depuis son adoption il y a 44 ans et que le français a perdu du terrain dans quelques sphères de la société québécoise.

De manière générale, le CQCD n'a pas d'objection de principe sur plusieurs des mesures proposées au projet de loi, qu'il considère comme acceptables. Il accueille même positivement certaines des mesures suggérées, dont la mise en place d'un guichet unique (Francisation Québec), afin d'harmoniser les services d'accueil et de francisation, l'offre de cours de formation en francisation dans les entreprises et le plein accès à une justice en français.

Toutefois, le CQCD est d'avis que le projet de loi va, dans certains cas, trop loin. Il se dit préoccupé, voire même inquiet, en ce qui concerne, notamment :

- L'ajout de difficultés supplémentaires pour les entreprises liées au recrutement de la main-d'œuvre;
- L'ampleur de la gouvernance linguistique proposée;
- L'augmentation importante du fardeau réglementaire et administratif imposé aux entreprises, principalement celles de 20 à 49 employés;
- Le retour en arrière sur la question de l'affichage public;
- L'augmentation potentielle de la judiciarisation du processus en matière de francisation et la complexification du nouveau processus de plaintes;
- L'augmentation excessive des pouvoirs accordés à l'Office;
- La sévérité des pénalités et du régime de sanctions.

Le CQCD est d'avis que l'actuelle réforme de la Charte doit s'appuyer sur les principes de la « réglementation intelligente », viser la recherche d'un juste équilibre entre les besoins des individus et ceux des entreprises, s'assurer de fournir l'accompagnement nécessaire aux entreprises dans leur démarche de francisation et tenir compte du contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre. Elle doit aussi s'inscrire dans la démarche d'allègement réglementaire des entreprises.

Enfin, outre les objectifs du projet de loi, il demeure qu'il existe au Québec un sérieux problème de qualité de la langue. Une étude réalisée pour la Fondation de l'alphabétisation et le Fonds de solidarité FTQ¹ publiée en 2021 soulignait qu'en 2020, plus de 47 % de nos concitoyens avaient encore des problèmes à comprendre un texte complexe. Près du quart des Québécois avec un diplôme universitaire seraient considérés comme des analphabètes fonctionnels. Une simple lecture des commentaires sur les réseaux sociaux, au-delà de l'anecdote, confirme l'impression d'un laisser-aller en termes de qualité de la langue. Au-delà de la protection de la langue, il y a aussi la fierté d'en porter la qualité.

2.1 La reconnaissance du français comme « langue commune »

Nous comprenons qu'un des objectifs du gouvernement à travers cette imposante réforme vise, non seulement la reconnaissance du français comme langue officielle du Québec, mais également sa reconnaissance comme langue commune. À nos yeux, il s'agit ici d'une nuance très importante.

Le CQCD considère cet objectif comme étant ambitieux, étant donné, notamment, l'environnement d'affaires de plus en plus mondialisé, mais auquel il adhère entièrement à titre de projet de société. Aucune société, aujourd'hui, ne peut se permettre d'évoluer en vase clos.

Toutefois, il est conscient que l'atteinte de cet objectif ne sera pas facile, que cela nécessitera du temps et que plusieurs conditions devront être réunies pour y arriver, entre autres :

- Beaucoup d'efforts et de bonne foi de la part de tous les acteurs (gouvernement, citoyens, entreprises, incluant bien sûr les détaillants, mais aussi les fournisseurs de services avec lesquels les détaillants font affaire, notamment dans le domaine technologique, qui évolue tellement rapidement et s'avère indispensable aux détaillants avec l'accélération du commerce en ligne);
- Un accroissement significatif de l'information, sensibilisation et éducation (ISE), notamment pour :
 - Une meilleure connaissance et compréhension des règles applicables,
 - Accroître le sentiment de fierté envers la langue française et son utilisation courante dans l'ensemble des sphères de la société,
 - Cesser de voir l'application de la langue française comme étant « un mal nécessaire » applicable au Québec, mais plutôt la reconnaître comme un avantage stratégique du Québec,
- L'importance de concentrer ces efforts sur les actions et les ressources (autant humaines que financières) qui permettront d'obtenir des résultats tangibles d'amélioration. À cet égard, nous croyons qu'il faille à tout prix éviter de miser sur les structures, dont la création d'un « monstre

¹ <https://fondationalphabetisation.org/lanalphabetisme/les-enquetes-et-statistiques/alphareussite/>

administratif », et la mise en place d'un régime pénal sévère et complexe, qui ne nous mèneront nullement vers les améliorations souhaitées;

- Plus de soutien et d'accompagnement envers les entreprises.

2.2 La nécessité d'un encadrement « intelligent »

Le CQCD considère que le nouvel encadrement visant la langue française doit être guidé par les principes de la « réglementation intelligente », définie dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif :

https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/publications/administratives/allegement/politique_gouv_allegement.pdf. Défini à la fin des années 1990 et au cours des années 2000, le concept de « réglementation intelligente » consiste à élaborer la réglementation de façon à faciliter l'activité économique tout en protégeant l'intérêt public.

Pour le CQCD, cela signifie notamment un encadrement qui soit à la fois léger, simple, flexible et adapté le plus possible à la réalité des entreprises. De plus, il est essentiel que les nouvelles mesures proposées soient nécessairement justifiées et non excessives, comme c'est le cas pour quelques-unes des dispositions contenues dans le projet de loi, par exemple, le montant des pénalités en cas de contravention à la Charte. Il y a, ici, un devoir de cohérence.

2.3 La recherche d'un juste équilibre entre les besoins des individus et ceux des entreprises

Le CQCD préconise la mise en place de conditions favorables permettant de trouver le juste équilibre entre les besoins des individus (soit comme employés ou comme citoyens/consommateurs) et les besoins spécifiques des entreprises.

Tout comme il est important de respecter les nouveaux droits linguistiques fondamentaux des individus, proposés dans le projet de loi (par exemple : droit de travailler en français, droit d'être informé et servi en français), il est tout aussi important de fixer des règles permettant de maintenir un environnement d'affaires favorable au développement de nos entreprises. Celles-ci évoluent dans un environnement compétitif et mondialisé, dont le français n'est pas forcément la langue première.

L'actuelle réforme de la Charte nécessite donc de concilier les objectifs de la société québécoise en matière de francisation des entreprises et la réalité de ces dernières sur le terrain. Elle doit notamment s'assurer

que nos détaillants puissent conserver leur compétitivité et leur attractivité, notamment vis-à-vis d'entreprises internationales de plus grande taille. Elle doit également tenir compte des impacts financiers qui découleront de l'adoption des nouvelles mesures pour les détaillants et éviter de décourager les investisseurs étrangers.

2.4 L'importance de bien outiller et accompagner les entreprises dans leur démarche de francisation

Le CQCD ne saurait trop insister sur l'importance d'accompagner les détaillants dans leur application des nouvelles normes en matière de francisation et de miser davantage sur l'accompagnement et non « le bâton ». À ce chapitre, nous reconnaissons que le gouvernement a récemment fait des pas en ce sens, par exemple, le lancement par l'Office, au printemps 2021, du programme d'accompagnement *Mémo*, pour les entreprises de moins de 50 employés. D'autres formes d'accompagnement sont proposées dans le projet de loi à l'étude, que nous accueillons fortement, telles que l'offre de formation en entreprise. Cependant, nous croyons qu'il faudra aller encore plus loin pour donner une véritable impulsion au mouvement.

Le développement de nouveaux outils pour venir en aide et faciliter le travail des entreprises, principalement les PME, est essentiel. Il pourrait s'agir, à titre d'exemple, de modèles, de guides, de formulaires, d'une ligne téléphonique, etc. Un appui spécifique aux entreprises nouvellement assujetties à la Charte pourrait être envisagé. La situation étant plus critique dans la région métropolitaine un appui particulier aux détaillants du centre-ville de Montréal pourrait aussi être évalué. À cet égard, le CQCD offre sa collaboration au gouvernement concernant l'élaboration et la diffusion de nouveaux outils destinés aux détaillants.

2.5 La francisation dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre

Actuellement, il manque plus de 22 000 personnes dans le commerce de détail pour pourvoir les postes disponibles. Ce défi pour les détaillants plombe leur capacité à prendre de l'expansion et à faire croître l'économie québécoise. Dans leur recrutement, les employeurs du commerce de détail n'ont pas l'embarras du choix : ils sont chanceux quand plusieurs personnes postulent pour le même poste.

Dans ce contexte, il est difficile d'envisager que ceux-ci doivent exiger de leur(s) postulant(s) de nouvelles conditions d'embauche. Ces contraintes additionnelles risquent, à notre avis, d'exacerber les pénuries sectorielles de main-d'œuvre au détriment des clients.

Nous demeurons convaincus que le milieu de travail est le meilleur endroit d'intégration. Le travail au quotidien en français est la clé d'une plus grande francisation, pour autant que les employés qui n'ont pas encore une connaissance du français suffisante puissent y accéder.

3.0 COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES

3.1 La langue du travail, incluant la langue d'intégration en milieu de travail (articles 28 à 40, 62 et 94)

Les articles 28 à 40 du projet de loi proposent des modifications majeures au chapitre VI de la Charte, portant sur la langue du travail. La plus importante de celles-ci est sans aucun doute la modification de l'article 41 actuel (introduite par l'article 29 du projet de loi), qui intègre le droit des Québécois de travailler en français au Québec et qui ajoute de nouvelles obligations aux employeurs à cet égard.

Essentiellement, les modifications proposées visent :

- la langue des communications avec le personnel, dont : les offres d'emploi (incluant leur publication et les exigences demandées à l'embauche), les contrats de travail et les documents d'emploi, de travail et de formation;
- l'ajout de nouvelles pratiques interdites, auxquelles s'ajoutent de nouveaux recours disponibles pour les travailleurs.

Le CQCD accueille en partie ces nouvelles dispositions, mais il estime essentiel de revoir quelques-unes d'entre elles, qu'il considère comme inapplicables et inacceptables.

a) Contrat individuel de travail d'adhésion (article 29 modifiant l'article 41)

Le deuxième alinéa de l'article 29 du projet de loi prévoit que dans le cas d'un contrat individuel de travail qui est un contrat d'adhésion ou dans lequel figurent des clauses types, les parties à ce contrat peuvent être liées seulement par sa version dans une autre langue que le français si, après avoir pris connaissance de sa version française, telle est leur volonté expresse.

Le CQCD s'oppose à cette proposition, qu'il considère non seulement comme difficilement applicable de la part d'un employeur, mais également, lourde de conséquences.

Dans les faits, un employeur ne peut forcer un éventuel employé à prendre connaissance de la version française si ce dernier ne le souhaite pas. **À notre avis, son rôle doit se limiter à offrir / rendre accessible au futur employé la version française du contrat.**

De plus, le CQCD est inquiet du fait que le non-respect de cette exigence de la part de l'employeur peut entraîner la nullité du contrat de travail en vertu du nouvel article 204.17 introduit par l'article 114 du projet de loi. En plus d'être questionnable, il s'agit ici, selon nous, d'une sanction beaucoup trop sévère et déraisonnable pour un manquement de ce genre.

Par conséquent, **le CQCD recommande** de modifier le deuxième alinéa de l'article 29 du projet de loi, soit en y retirant la première phrase ou en modifiant le passage souligné ci-haut par le libellé suivant : « si, après avoir offert ou rendu accessible sa version française ». **Il recommande** également de retirer le nouvel article 204.17 introduit par l'article 114 du projet de loi.

b) Publication d'une offre d'emploi (article 30 modifiant l'article 42)

Le projet de loi ajoute de nouvelles exigences aux employeurs concernant la publication d'une offre d'emploi. Il prévoit que tous les employeurs qui ont l'intention d'afficher une offre d'emploi en français, dans la mesure où cette annonce est publiée dans une autre langue, veillent à employer des moyens de transmission de même nature et atteignant un public cible de taille comparable, toutes proportions gardées.

Nous présumons que le gouvernement cherche ici à trouver un moyen permettant aux employés davantage francophones d'avoir accès tout aussi facilement que les anglophones et bilingues aux offres d'emploi publiées sur le marché, ce qui est tout à fait compréhensible.

Nous nous interrogeons toutefois à savoir si ces nouvelles exigences sont vraiment nécessaires. Plusieurs de nos membres nous ont en effet indiqué que la pénurie de main-d'œuvre actuelle les force déjà à publier leurs offres d'emploi « partout » et à recourir à tous les moyens de transmission possibles (qu'il s'agisse du Web, de sites d'emploi, de médias écrits, d'intranet, voire même du « bouche à oreille »).

Par ailleurs, maintenant que le télétravail est entré dans nos vies, il n'est pas rare d'avoir des employés établis partout sur le territoire québécois, mais également à l'étranger. Cette nouvelle réalité ouvre bien sûr la porte au recrutement de nouveaux employés à l'extérieur du Québec et à la publication d'offres d'emploi sur des sites Web de plus en plus spécialisés et étrangers. Il nous apparaît donc évident que cette nouvelle exigence viendra complexifier davantage le travail des entreprises dans le processus de publication d'offres d'emploi, plutôt que de les appuyer dans leur processus de recrutement de main-d'œuvre.

c) Connaissance d'une autre langue que le français à l'embauche (article 36 introduisant l'article 46.1)

Le projet de loi encadre de manière très stricte l'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français à l'embauche, pour obtenir une promotion ou pour maintenir un poste. Il apporte notamment un changement important aux nouveaux articles 46 et 46.1 en ce qui concerne les moyens raisonnables dont disposera un employeur pour justifier la connaissance d'une autre langue à titre de critère d'embauche.

Le nouvel article 46 précise en effet qu'il sera désormais « interdit à un employeur d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste d'une personne, pour qu'elle puisse rester en poste ou y accéder, notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance; même alors, il doit, au préalable, avoir pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'imposer une telle exigence ». Le nouvel article 46.1, quant à lui, introduit une présomption voulant qu'un employeur est réputé ne pas avoir pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'imposer une telle exigence, s'il n'a pas respecté trois conditions précises.

L'article 46.1, qui se lit comme suit, énumère ces trois conditions :

« 46.1. Un employeur est réputé ne pas avoir pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que la langue officielle dès lors que, avant d'exiger cette connaissance ou ce niveau de connaissance, l'une des conditions suivantes n'est pas remplie :

1° il avait évalué les besoins linguistiques réels associés aux tâches à accomplir;

2° il s'était assuré que les connaissances linguistiques déjà exigées des autres membres du personnel étaient insuffisantes pour l'accomplissement de ces tâches;

3° il avait restreint le plus possible le nombre de postes auxquels se rattachent des tâches dont l'accomplissement nécessite la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que la langue officielle. ».

Le CQCD estime que le projet de loi va trop loin dans ses nouvelles exigences. Il considère que cette nouvelle disposition aura comme effet d'imposer un trop lourd fardeau pour les détaillants, tant au niveau administratif que financier. Bien que les détaillants aient fait valoir qu'ils étaient déjà soucieux de cette exigence à l'embauche, ils ont des grandes inquiétudes, puisque les trois conditions à remplir, ci-haut mentionnées, seront difficilement applicables sur le plan des affaires. Les détaillants devront mettre en place un nouveau processus d'embauche à l'interne, qui dépasse de beaucoup les règles actuellement en vigueur.

Nous ne remettons évidemment pas ici en question la préoccupation du gouvernement, voulant que le bilinguisme doive être un atout, et non une exigence systématique, de même que les résultats de sondages démontrant que l'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français soit devenue chose nettement plus courante. Toutefois, **nous souhaitons faire valoir l'importance et recommander au gouvernement** de réévaluer son approche de manière à :

- privilégier une solution qui soit plus simple et raisonnable;
- fournir aux entreprises un encadrement facilitateur qui fixe les objectifs, et non la manière dont les entreprises doivent s'y prendre pour les atteindre. À cet égard, nous pensons que de nouveaux outils et modèles accessibles en ligne pourraient être développés pour les aider;
- prendre en compte la réalité du marché et le fait que nos entreprises doivent demeurer concurrentielles sur le marché du travail.

d) Services d'apprentissage du français en milieu de travail offerts par Francisation Québec (article 62 introduisant les nouveaux articles 88.10 et 88.11 et article 94 introduisant les nouveaux articles 156.23 à 156.26)

Le CQCD applaudit les mesures proposées dans le projet de loi visant à soutenir les employeurs dans la francisation de leurs employés qui ne sont pas en mesure d'utiliser adéquatement la langue française dans leur milieu de travail. Il accueille ainsi positivement la proposition visant à créer un guichet unique « Francisation Québec », voué non seulement à la francisation des personnes immigrantes, mais aussi à l'apprentissage du français chez les adultes en milieu de travail.

Le CQCD se réjouit du fait que le gouvernement accepte d'assumer sa part de responsabilité dans ce domaine et que, par conséquent, cela aura pour effet d'amoinrir le fardeau imposé en grande partie jusqu'à maintenant aux employeurs.

Le CQCD accueille donc positivement le fait que les détaillants pourront désormais bénéficier d'une offre de cours de francisation pour leurs employés incapables de communiquer adéquatement en français. À cet égard, nous comprenons qu'une entreprise pourra, d'une part, de sa propre initiative, solliciter les services offerts par Francisation Québec ou, d'autre part, avoir été ciblée par l'Office comme une entreprise faisant partie d'un secteur d'activité visé pour recevoir des services de la part de Francisation Québec.

Cependant, ces cours de formation suscitent déjà plusieurs interrogations de la part de nos membres détaillants, telles que :

- Y aura-t-il des frais facturés aux entreprises pour ces cours de formation, autant pour celles qui auront sollicité des services par elles-mêmes que pour celles qui auront été ciblées par l'Office?
- Ces cours devront-ils avoir lieu durant les heures de travail? Les employeurs auront-ils le choix à cet égard?
- De quelle façon les employeurs devront-ils mettre en place ces cours et dans quels délais?
- Que se passera-t-il si un employé refuse de suivre un cours de formation ? Jusqu'où la responsabilité de l'employeur ira-t-elle?

Bref, il y a beaucoup de questions importantes qui demeurent en suspens et qui devront être résolues.

Par conséquent, **nous recommandons** au gouvernement de :

- consulter les entreprises, dont le CQCD, au moment opportun, lors de l'élaboration de l'offre de formation en francisation à mettre en place auprès des adultes en milieu de travail, afin que celle-ci tienne compte des préoccupations et besoins réels des employeurs;
- bien définir le partage des responsabilités entre le gouvernement (ses ministères et organismes impliqués) et les employeurs relativement à la formation;
- préciser clairement les coûts associés à ces formations, s'il y en a, pour les entreprises.

3.2 La langue du commerce et des affaires (articles 41 à 48)

Plusieurs modifications sont apportées par le projet de loi afin d'assurer aux Québécois le droit d'être informés et servis en français. Des modifications importantes sont également proposées en ce qui a trait à l'affichage public des marques de commerce. Trois d'entre elles ont particulièrement retenu notre attention.

a) Droit « du public autre que des consommateurs » d'être informé et servi en français (article 41 introduisant l'article 50.2)

Le projet de loi modifie la Charte pour y consacrer un nouveau droit en matière linguistique, soit celui d'être informé et servi en français. L'article 41 du projet propose d'insérer le nouvel article 50.2, qui se lit comme suit :

« 50.2. L'entreprise qui offre au consommateur des biens ou des services doit respecter son droit d'être informé et servi en français.

L'entreprise qui offre à un public autre que des consommateurs des biens et des services doit l'informer et le servir en français. »

Ce nouvel article nous apparaît à la fois très ambigu et injustifié et mériterait d'être clarifié pour une meilleure compréhension. En effet, tel que rédigé, le projet ne semble pas accorder le même droit envers « le consommateur » qu'envers « le public autre que des consommateurs », en plus de prévoir des obligations différentes de la part des entreprises envers ces deux types de publics.

Le CQCD est en désaccord avec le deuxième paragraphe de cet article, qui prévoit des obligations plus importantes de la part des entreprises lorsqu'elles font affaire avec d'autres entreprises (communément appelé « B to B »). D'ailleurs, nous comprenons difficilement les motifs de cette distinction entre le premier paragraphe, qui parle d'un devoir de respecter « le droit d'être informé et servi » en français, versus le deuxième paragraphe, qui oblige d'informer et de servir en français. Est-ce à dire que même si une entreprise avec laquelle un commerçant fait affaire souhaite être informée et servie dans une autre langue, ce dernier devra tout de même, dans tous les cas, l'informer et la servir en français? Si cela est le cas, une telle obligation ne nous apparaît pas justifiée et raisonnable.

Par conséquent, **le CQCD recommande** de modifier le nouvel article 50.2, de façon à ce que toute entreprise qui offre des biens et des services, tant auprès d'un consommateur que d'un public autre que des consommateurs, doive respecter son droit d'être informé et servi en français.

b) Contrat d'adhésion autre qu'un contrat de travail (article 44 modifiant l'article 55)

L'article 44 du projet de loi prévoit la modification de l'article 55 de la Charte, de manière à ce que les parties à un contrat d'adhésion ne puissent être liées seulement par sa version dans une autre langue que le français si, après avoir pris connaissance de sa version française, telle est leur volonté expresse. Il précise également, entre autres, que nulle partie ne pourra, sans que l'autre n'ait pris connaissance de la version française du contrat visé au premier alinéa et en ait expressément exprimé la volonté :

- 1° la faire adhérer à un contrat d'adhésion rédigé dans une autre langue que le français;
- 2° conclure avec elle un contrat où figure une clause type qui est rédigée dans une autre langue que le français;
- 3° lui transmettre un document se rattachant à l'un ou l'autre de ces contrats lorsque ce document est rédigé dans une autre langue que le français.

Nous reprenons en grande partie ici les commentaires que nous avons formulés précédemment au chapitre 3.1 a) à l'égard du contrat individuel de travail d'adhésion.

D'une part, nous sommes en désaccord avec cette proposition, parce qu'elle sera difficilement applicable. En pratique, une entreprise ne peut forcer l'autre partie à prendre connaissance de la version française d'un contrat si cette dernière ne le souhaite pas. À notre avis, son rôle doit se limiter à offrir / rendre accessible à cette autre partie la version française du contrat.

De plus, nous considérons que les sanctions applicables pour une infraction de ce genre s'avèrent totalement déraisonnables, en plus d'être lourdes de conséquences. En effet, alors qu'auparavant une contravention à ces règles visant la rédaction de contrats en français ne rendait le contrevenant que passible d'une amende, le projet de loi comprend désormais des droits particuliers visant l'annulation du contrat.

D'autre part, il est question ici d'un changement majeur dans les pratiques actuelles des entreprises. En effet, si le projet de loi est adopté comme proposé, plusieurs entreprises devront revoir totalement leur approche contractuelle, celle-ci ne pouvant plus être fondée sur une stipulation de « choix de langue ». Nous comprenons donc que peu importe la volonté des parties, l'entreprise qui soumet le contrat devra dans tous les cas avoir une version française, et ce, même s'il est évident qu'elle ne sera aucunement utilisée. Bref, nous remettons en question la pertinence et la nécessité d'aller aussi loin.

Ainsi, nous recommandons de modifier l'article 44 du projet de loi, de manière à limiter l'obligation de l'entreprise à « offrir ou rendre accessible à l'autre partie la version française du contrat ».

c) Affichage public des marques de commerce (articles 47 et 48 introduisant les articles 58.1 et 68.1)

Les règles en matière d'affichage public d'une marque de commerce ou d'un nom ont fait l'objet de plusieurs discussions dans les années précédentes et cette question a été fortement débattue au cours de la dernière décennie. Le CQCD a été à la fois témoin et acteur de cet épineux débat.

Nous avons participé de bonne foi, non seulement à la consultation publique menée sur le sujet en 2016 par le ministre responsable de la Langue française de l'époque, mais nous avons également collaboré aux nombreux efforts déployés par le gouvernement, à la suite des modifications adoptées, pour sensibiliser les détaillants à l'importance de se conformer aux nouvelles exigences et de promouvoir davantage la langue française dans l'affichage public au Québec.

Nous comprenons, à la lecture du projet de loi, que le gouvernement souhaite maintenant « faire marche arrière » en rétablissant la règle de la nette prédominance du français dans l'affichage public. Or, nous considérons qu'il s'agit d'une mauvaise idée, et ce, principalement, pour les raisons suivantes :

- Plusieurs détaillants ont investi des sommes importantes pour se conformer aux dernières modifications apportées en matière d'affichage public en 2016 (certains ont complété l'exercice il y a à peine deux ans, un délai de trois ans jusqu'en 2019 leur ayant été alloué pour se conformer). Pour certains, ces dépenses ont dépassé le million de dollars.
- La règle de la présence suffisante du français a été le fruit d'un long débat, qui a perduré pendant une décennie, et il s'agit d'un excellent compromis pour permettre à la fois aux détaillants de reconnaître le caractère unique du Québec eu égard à la présence suffisante du français dans l'affichage public, tout en préservant la règle de l'intégrité d'une marque au niveau mondial.

Comme nous l'avons mentionné lors de la consultation de 2016 sur le sujet, la prévisibilité est un critère important pour les entreprises et, malheureusement, trop souvent négligé par le gouvernement. Celles-ci ont en effet besoin de connaître clairement, et ce, dès le départ, les règles

du jeu qui s'appliquent à elles pour pouvoir opérer adéquatement et cela inclut évidemment d'éviter tout revirement drastique de ces règles. Ajoutons à cela celles imposées par le secteur municipal en matière d'affichage. **Nous ne pouvons imaginer la réaction de nos détaillants s'ils apprenaient que le Québec décidait de faire marche arrière.**

- Il va sans dire que l'image de marque de certains détaillants serait complètement remise en question dans le paysage québécois eu égard à la règle de la nette prédominance vis-à-vis de la marque.

Dans l'optique où le gouvernement déciderait de faire marche arrière, ce à quoi nous nous opposons, et d'aller de l'avant avec sa proposition, nous souhaitons vous adresser quelques enjeux importants :

Rappel de la proposition du gouvernement : « Il serait désormais possible d'utiliser une marque rédigée uniquement dans une autre langue que le français lorsqu'à la fois 1) elle est une marque déposée au sens de la Loi sur les marques de commerce; et 2) qu'aucune version correspondante en français ne se trouve auprès de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (« l'OPIIC »); CEPENDANT le français doit figurer de manière prédominante dans l'affichage public visible depuis l'extérieur d'un local. »

Enjeux : il est important de savoir qu'une marque déposée au sens de la Loi fédérale sur les marques de commerce signifie que celle-ci devra être enregistrée. Or, il y a actuellement un délai administratif allant jusqu'à trois ans pour l'enregistrement d'une marque auprès de l'OPIIC. Par conséquent, cette proposition :

- aurait de lourdes conséquences relativement à l'utilisation d'une marque dans une langue autre que le français pour les nouveaux arrivants locaux ou investisseurs étrangers;
- serait, dans les faits, quasiment inapplicable;
- irait à l'encontre de la préservation de l'intégrité d'une marque de commerce sur le plan mondial, puisque les mots descriptifs accompagnant une marque dans une langue autre que le français devront être inscrits en plus gros format que la marque sur les devantures de magasins.

Enfin, le CQCD est d'avis que toute mesure proposée doit tenir compte de l'encadrement canadien et du droit international qui s'appliquent aux marques de commerce. Il est en effet important de tenir compte de

la mondialisation et de l'utilisation de la marque sur une base mondiale. Le respect de l'intégrité des marques de commerce représente un élément primordial et non négociable pour les détaillants.

Par conséquent, **le CQCD recommande** de maintenir le *statu quo* concernant les règles en matière d'affichage public d'une marque de commerce et de retirer les articles 47 et 48 du projet de loi.

3.3 La francisation des entreprises (articles 80, 81, 83 et 85)

a) Application de la Charte aux entreprises employant de 25 à 49 personnes (article 81 modifiant l'article 139)

Le gouvernement propose d'assujettir à la Charte les entreprises employant de 25 à 49 personnes de la même manière que celles employant 50 à 99 personnes. Elles devront ainsi généraliser l'utilisation du français à tous les niveaux de leur entreprise.

Pour le CQCD, cette proposition est très inquiétante et irréaliste. Le fait d'imposer de nouvelles exigences en matière de francisation aux entreprises plus petites de 25 à 49 employés est une chose, mais le fait qu'elles soient assujetties aux mêmes exigences que celles de 50 à 99 employés en est une tout autre.

Tous les détaillants et experts en francisation avec qui nous avons échangé, qui sont des personnes familières avec le processus applicable aux entreprises de 50 à 99 employés, nous ont indiqué la lourdeur et la complexité des mesures déjà en place. La francisation exige notamment la prise de plusieurs mesures comme la mise en place de processus administratifs et de gestion, la création de comités et la production de rapports. Bref, il est question de beaucoup de « paperasserie ».

Le CQCD reconnaît l'importance d'impliquer le maximum d'intervenants possibles, notamment du côté des entreprises, pour redonner cet élan à la langue française au Québec et pour renforcer son statut, mais il est clair qu'il ne partage pas la « recette » proposée par le gouvernement envers ces entreprises pour y arriver.

Si nous souhaitons réellement obtenir l'adhésion de ces plus petites entreprises, nous croyons sincèrement qu'il faudrait s'y prendre autrement. Nous devons être réalistes. Selon nous, ce n'est pas tellement l'ampleur des nouvelles mesures de francisation à mettre en place qui importe, mais plutôt la simplification du processus de francisation pour ces entreprises, ainsi que leur accompagnement. Le nouveau service

Mémo offert par l'Office depuis l'été 2021 est un bel exemple de début d'accompagnement, mais il faudra plus. Malheureusement, nous sommes témoins, et ce, trop souvent, de la réticence des détaillants à s'adresser à l'Office pour obtenir de l'aide, par crainte de représailles. Un important changement de culture devra s'opérer.

Nous devons toutefois être conscients qu'un tel changement de culture ne s'opère pas du jour au lendemain et que l'atteinte de l'objectif visant la reconnaissance du français comme « langue commune » au Québec nécessitera d'intégrer à notre recette les « ingrédients » appropriés.

À cet égard, le CQCD est d'avis que la mise en place d'un régime particulier allégé visant ces entreprises serait susceptible d'être une solution plus gagnante pour tous, un régime qui soit à la fois simple d'application, facilement compréhensible et justifié. Rappelons ici la clause 11 visant les PME de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, mentionnée précédemment :

« Le fardeau qui découle des règles doit convenir à la taille des entreprises et être modulé pour tenir compte du fait qu'afin de l'assumer, les petites et moyennes entreprises (PME) disposent de ressources limitées. La modulation peut notamment prendre la forme d'une exemption totale, partielle ou temporelle, d'une simplification des règles ou d'une adaptation de l'information pour les PME. »

Dans le but de recueillir le maximum d'adhésion de ces entreprises, la meilleure solution serait peut-être de prévoir dans la loi que les détails de ce régime allégé seront précisés ultérieurement par règlement, auquel cas une période de consultation préalable pourrait être prévue. Évidemment, le CQCD offre son entière collaboration pour participer à un tel exercice de consultation.

Nous sommes également préoccupés par la nouvelle obligation adressée aux entreprises entre 5 et 24 salariés d'inclure dans leur déclaration annuelle et d'immatriculation la proportion de leurs salariés qui ne sont pas en mesure de communiquer en français (article 152 du projet de loi). Nous sommes notamment curieux de savoir sur quelle base cette proportion sera calculée et si elle sera sujette à des audits. Cette mesure semble naître d'un besoin statistique et non d'un désir d'augmenter la francisation des entreprises.

Enfin, nous croyons utile de vous souligner qu'il est important de préciser le plus clairement possible comment le calcul des 25 à 49 employés sera effectué. À titre d'exemple, l'entreprise devra-t-elle prendre

en compte le personnel à temps plein, temps partiel, contractuel? Cette question pourrait s'avérer un véritable casse-tête pour certaines entreprises.

b) Transmission des procès-verbaux des comités de francisation (art. 80 introduisant le nouvel article 138.3)

Le CQCD est en désaccord avec l'obligation additionnelle prévue au nouvel article 138.3 du projet de loi pour les entreprises avec comité de francisation (soit celles employant 100 personnes ou plus et celles employant de 25 à 99 personnes identifiées par l'Office), de remettre à l'Office une copie des procès-verbaux des réunions du comité.

Le CQCD considère cette mesure comme trop invasive. Certaines discussions lors de ces réunions concernent des problèmes ponctuels qui n'ont pas à être divulgués à l'Office. Il est, à notre avis, question de documents confidentiels. L'Office doit s'employer à mesurer les résultats, pas les processus.

De plus, l'adoption de cette obligation ne nous apparaît pas souhaitable, au risque de se retrouver avec des procès-verbaux de comité minimalistes, mais fonctionnels, de la part des entreprises craignant de s'exposer à des inspections indues de la part de l'Office.

c) Diminution des délais (articles 81, 83 et 85 modifiant les articles 139, 140 et 143)

Nous sommes grandement préoccupés par le fait que le gouvernement suggère d'écourter les délais accordés aux entreprises dans leur processus de francisation. Ainsi, le délai pour transmettre une analyse linguistique à compter de son inscription passera à trois mois plutôt que six, celui pour soumettre un programme de francisation passera également de six à trois mois et le délai pour soumettre un rapport sur la mise en œuvre de son programme sera de douze mois plutôt que vingt-quatre.

Plutôt que de soutenir les entreprises dans leur démarche, nous percevons davantage ici l'ajout de pressions inutiles et décourageantes.

3.4 La gouvernance linguistique (articles 95, 107, 108, 111 et 113 à 115)

Selon les dires du gouvernement, « le déclin du français au Québec montre que l'organisation actuelle de la gouvernance linguistique ne suffit pas à la tâche et indique un besoin de réaménagement ». Celle-ci a donc été repensée, tout comme les organismes qui en ont la charge.

Bien que le CQCD effectue le même constat quant à ce besoin, il ne croit toutefois pas qu'il soit nécessaire d'aller aussi loin que ce qui est proposé dans le cadre du projet de loi.

Il est certes souhaitable que le gouvernement se donne les moyens pour accroître sa capacité d'action. Mais, nous nous questionnons réellement sur l'ampleur des moyens qu'il suggère de mettre en place. A-t-on vraiment besoin de créer un ministère spécifique de la langue française pour pouvoir la protéger, la valoriser et en assurer la stabilité et, qui plus est, avons-nous les moyens de mettre en place une structure si imposante? La création d'un poste de Commissaire à la langue française et de Francisation Québec, ainsi que la révision du mandat et des pouvoirs de l'Office, ne seraient-elles pas suffisantes?

Nous croyons que le gouvernement fait « fausse route » et qu'il s'apprête ici à mettre en place une espèce de « monstre administratif », qui exigera l'embauche de plusieurs employés. Alors que le Québec peine à sortir d'une pandémie, qu'il vit une pénurie de main-d'œuvre sans précédent et que les coffres de l'État « fondent littéralement au soleil », il y a lieu de se questionner à savoir s'il s'agit là d'une décision judicieuse et responsable.

Nous croyons que les investissements nécessaires pour redonner un élan à la Charte de façon durable doivent être davantage orientés vers le terrain et l'accompagnement des différents acteurs, notamment les entreprises et employeurs, et non sur la mise en place de nouvelles structures. Cette approche permettra, selon nous, d'obtenir davantage de gains pour tous.

Enfin, nous partageons le souhait du gouvernement d'accroître les caractères de transparence, de neutralité et d'indépendance des organismes de la gouvernance linguistique.

a) Mission et pouvoirs de l'Office

Le gouvernement propose un élargissement significatif et impressionnant du rôle et des pouvoirs de l'Office. Bien que certains pouvoirs apparaissent souhaitables, nous sommes d'avis que d'autres sont injustifiés et exagérés.

Pouvoir d'accompagnement (art. 95 modifiant l'article 159)

L'article 95 du projet de loi prévoit un renforcement du champ d'action de l'Office, notamment pour lui permettre d'étendre son accompagnement aux entreprises en ce qui a trait à la francisation.

Le CQCD accueille favorablement cette proposition, qu'il juge non seulement souhaitable, mais également essentielle pour l'atteinte des objectifs. Comme mentionné précédemment à la section 2.4 de ce mémoire, nous ne saurions trop insister sur l'importance de bien outiller et accompagner les détaillants, principalement les plus petits, dans leur processus de francisation, ainsi que dans l'application des nouvelles normes.

Pouvoir d'inspection et d'enquête et mesures de redressement (articles 108, 111 et 113)

Nous sommes à la fois inquiets et déçus de constater que le projet de loi, comme rédigé, envoie un mauvais signal aux entreprises, voulant que le gouvernement entende adopter « la ligne dure », notamment en octroyant plusieurs nouveaux pouvoirs à l'Office, qui auront pour conséquence de rendre la Charte similaire à un code pénal.

Le CQCD partage en effet plusieurs inquiétudes relativement à l'ajout des nouveaux pouvoirs confiés à l'Office, principalement ceux prévus aux articles 108, 111 et 113.

– Pouvoir d'inspection et d'enquête :

Nous estimons que les articles 108 et 111 confèrent à l'Office ces pouvoirs de manière trop invasive. En plus d'être préoccupés par la confidentialité de certains documents (contenus notamment dans un ordinateur), nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire et justifié d'aller aussi loin que ce qui est proposé à l'article 111 du projet de loi, qui se lit comme suit :

« L'article 111. L'article 174 de cette charte est modifié par le remplacement du premier alinéa par les suivants :

La personne qui effectue une inspection pour l'application de la présente loi peut :

1° pénétrer, à toute heure raisonnable, dans tout endroit, autre qu'une maison d'habitation, où s'exerce une activité régie par la présente loi ou dans tout autre endroit où peuvent être détenus des documents ou d'autres biens auxquels elle s'applique;

2° prendre des photographies de cet endroit et des biens qui s'y trouvent;

3° faire utiliser par toute personne présente qui y a accès tout ordinateur, tout matériel ou tout autre équipement se trouvant sur les lieux pour accéder à des données contenues dans un

appareil électronique, un système informatique ou un autre support ou pour vérifier, examiner, traiter, copier ou imprimer de telles données;

4° exiger tout renseignement relatif à l'application de la présente loi ou de ses règlements ainsi que la communication, pour examen ou reproduction, de tout document s'y rapportant.

Toute personne qui a la garde, la possession ou le contrôle des documents visés au présent article doit en donner communication à la personne qui effectue une inspection et lui en faciliter l'examen. »

– Mesures de redressement (pouvoir d'ordonnance et d'injonction) :

Nous comprenons, à la lecture de l'article 113 du projet de loi (qui introduit le nouvel article 177) que, plutôt que de veiller au respect de la loi à travers l'émission de mises en demeure dans le cadre du processus pénal, l'Office pourra dorénavant ordonner à toute entreprise dérogeant aux dispositions de la Charte et de ses règlements d'application de cesser d'y contrevenir dans un délai déterminé. Par exemple :

- Elle pourra dorénavant rendre des ordonnances en cas de contravention à la Charte.
 - L'Office pourrait, à titre d'exemple, demander au tribunal d'ordonner le retrait des tablettes des produits non conformes aux dispositions relatives sur les produits (le nouvel article 177) ou de demander à la Cour d'émettre une injonction à cet effet (le nouvel article 183).

- Elle pourra dorénavant aussi s'adresser à la Cour supérieure afin de demander une injonction contre une entreprise privée pour faire appliquer la Charte (article 113 qui introduit le nouvel article 184).
 - Elle pourrait demander au Tribunal d'ordonner le retrait ou la destruction des affiches, annonces, panneaux-réclame et enseignes lumineuses qui contreviennent à la Charte (le nouvel article 184).

Bref, le CQCD remet sérieusement en question la pertinence et la nécessité d'octroyer autant de nouveaux et puissants pouvoirs à l'Office. Nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire de mettre en place des mesures aussi drastiques et, dans bien des cas, loin d'être nécessaires, en cas de non-conformité. Nous sommes plutôt d'avis que les détaillants doivent être accompagnés de manière à pouvoir rapidement se conformer.

Le CQCD **recommande** donc le retrait des mesures de redressement prévues aux nouveaux articles 177 à 184 et suggère d'octroyer à l'Office des pouvoirs visant à favoriser l'accompagnement des détaillants.

b) **Nouveau processus de plainte – Recours (article 107 introduisant les articles 165.15 à 165.26)**

Le CQCD partage certaines inquiétudes relativement à la complexification du nouveau processus de plainte, ainsi qu'aux divers recours qui sont ajoutés dans la Charte.

À titre d'exemple, l'Office se voit octroyer un mandat de recevoir des plaintes relativement à toute contravention à la Charte et de diriger le plaignant vers le forum approprié (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), ou Commissaire à la langue française (art. 107 qui introduit le nouvel article 165.17). Elle pourra également demander à la Cour d'émettre une injonction (le nouvel article 183).

Comme les recours ne relèveraient plus exclusivement de l'Office, mais aussi des tribunaux civils et de la CNESST, il pourrait être facile de s'y perdre. Il ne faudrait pas qu'en cas de doute, un individu soit tenté de déposer la même plainte à deux endroits pour ne pas perdre ses chances. Ce genre de situation pourrait faire perdre un temps considérable d'analyse, autant pour l'appareil gouvernemental que pour l'entreprise ou l'employeur visés par une plainte.

Ainsi, afin d'éviter toute confusion et le dépôt excessif de plaintes, **le CQCD recommande** de clarifier le processus de plainte et de s'assurer qu'il soit facilement compréhensible et accessible à tous.

En fait, le CQCD croit que la voie judiciaire n'est définitivement pas celle à privilégier. Ce n'est pas en ajoutant une multitude de recours, qui risquent d'être lourds à gérer tant pour les entreprises que pour le gouvernement, que nous obtiendrons pour autant une amélioration de la situation.

Enfin, permettez-nous ici de vous soumettre l'idée d'explorer la mise en place d'une plateforme en ligne de règlement des litiges en matière de francisation, administrée par l'Office. Ce type de plateforme, qui existe déjà depuis 2016 au niveau des litiges en matière de consommation et découlant de la Loi sur la protection du consommateur, a démontré avec les années son efficacité et son appréciation par les différentes parties. Une telle avenue de solution ne serait-elle pas plus simple à gérer et porteuse de résultats concluants?

c) **Sanctions et mesures disciplinaires (articles 114 et 115)**

Le projet de loi introduit plusieurs nouvelles sanctions civiles, administratives et pénales sévères dans la Charte, y compris une augmentation significative du montant des amendes. À titre indicatif, il prévoit :

- des sanctions civiles qui comprennent notamment la nullité d'un contrat (nouveaux articles 204.17 à 204.26.) et des dommages et intérêts (nouvel article 204.19);
- des sanctions administratives qui comprennent, entre autres, la suspension ou la révocation d'un permis (nouvel article 204.27) et certaines mesures disciplinaires qui engageraient même la responsabilité personnelle des administrateurs (nouvel article 208.4.2);
- des sanctions pénales, soit des amendes nettement plus sévères qu'auparavant pour contravention à la Charte, qui s'élèveront entre 3 000 \$ et 30 000 \$ pour les entreprises (article 205 et suivants), qui seront doublées pour une première récidive et triplées pour toute récidive additionnelle. De plus, elles s'imposeront pour chaque jour où l'infraction se produit.

Le CQCD estime que l'étendue de telles sanctions est difficilement justifiable et que celles attribuables à certains types d'infractions sont à la fois démesurées et injustifiées. Cela est notamment le cas, par exemple, pour ce qui est de la nullité d'un contrat d'adhésion de travail ou de consommation (204.17), comme nous l'avons mentionné précédemment aux sections 3.1 a) et 3.2 b).

Nous qualifions également d'excessive et déraisonnable la hausse des amendes pour les entreprises, comparativement à celles qui existent actuellement dans la Charte.

En terminant, nous souhaitons vous réitérer que nous privilégions une approche plutôt constructive, visant à assurer un accompagnement pour les détaillants, plutôt que de mettre en place des mesures de type pénal.

Le CQCD **recommande** donc au gouvernement de réévaluer de manière raisonnable les sanctions et pénalités prévues au projet de loi.

4.0 CONCLUSION

Le CQCD partage l'objectif du gouvernement de vouloir insuffler un nouvel élan à la langue française et de lui attribuer le statut de « langue commune » en complément de « langue officielle du Québec ». Il endosse également son objectif de renforcer son statut dans l'ensemble des sphères de la société québécoise, ainsi que plusieurs autres mesures proposées.

Toutefois, il estime que le projet de loi n° 96, comme proposé, emprunte à tort, dans certains cas, la mauvaise voie, par exemple la complexification et l'alourdissement du processus de francisation pour les entreprises, ainsi que l'approche coercitive et judiciaire.

Ce projet de loi n'est pas réaliste à bien des égards. Il sous-estime les impacts des nouvelles mesures proposées sur les détaillants (tant sur les ressources humaines que financières), principalement les PME, ainsi que leur capacité à pouvoir répondre aux nouvelles exigences.

Le projet semble également ignorer les enjeux importants de pénurie de main-d'œuvre chez les détaillants, nécessitant de nombreux efforts en matière de recrutement, ainsi que les enjeux de compétitivité vis-à-vis les grands joueurs étrangers, notamment avec la progression fulgurante du commerce en ligne.

La situation que vit présentement le Québec au point de vue social, économique et politique nous impose davantage à tous de travailler en collaboration à l'élaboration de solutions optimales et durables, et ce, pour toutes les parties.

C'est pourquoi le CQCD juge nécessaire que des modifications importantes soient apportées à ce projet de loi, dans le but de rechercher davantage un juste équilibre entre le développement durable de nos entreprises et les droits et besoins des individus en matière de francisation.

Nous vous remercions à l'avance de l'attention que vous porterez à ces commentaires et vous offrons notre entière collaboration dans les prochaines étapes entourant le suivi de ce projet de loi.