

PRÉSENTATION DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE AUX CONSULTATIONS PARTICULIÈRES

Projet de loi n° 96

Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français

Mardi 21 septembre 2021 à 10 heures

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

La mission de l'Office québécois de la langue française est :

- de veiller à ce que le français soit la langue du travail, du commerce et des affaires;
- de faire la promotion de l'usage et de la qualité de la langue française;
- de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec.

La Commission de toponymie, qui est rattachée à l'Office, a pour mission de s'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse.

EXPOSÉ GÉNÉRAL

INTRODUCTION

Les membres de l'Office ainsi que le personnel, nous avons la conviction que, fort d'une expérience de plus de 40 ans au service de la population et de liens de collaboration établis de façon durable avec les entreprises et les organismes de l'Administration, l'Office a les compétences requises pour assumer pleinement les nouvelles responsabilités qui lui seront confiées avec le projet de loi n° 96.

VOLET 1 – ENTREPRISES

Augmentation du nombre d'entreprises assujetties au chapitre sur la francisation des entreprises

Toutes les entreprises du Québec ont certaines obligations à l'égard de la Charte de la langue française. Par exemple, celles d'avoir :

- leur affichage public;

- leurs factures;
- leur publicité commerciale;
- leur site Web;
- leurs publications sur les médias sociaux;
- et les inscriptions sur leurs produits en français.

Le projet de loi n° 96 vient préciser « qu’aucune disposition de la Charte ne peut être interprétée de façon à en empêcher l’application à toute entreprise ou à tout employeur qui exerce ses activités au Québec ». De plus, il propose que les entreprises employant 25 personnes et plus, plutôt que 50 actuellement, soient tenues de s’inscrire à l’Office et de s’engager dans une démarche de francisation.

Entreprises employant 25 à 49 personnes

Le Québec compte 20 000 entreprises qui emploient de 25 à 49 personnes. Avec l’adoption du projet de loi, elles seront tenues de s’inscrire à l’Office et de s’engager dans une démarche de francisation. Comme c’est le cas actuellement pour les entreprises comptant 50 personnes et plus, elles devront démontrer :

- que leur personnel peut travailler en français;
- que les communications internes et les outils de travail sont disponibles en français;
- et que des mécanismes durables sont en place pour que leurs contacts avec la clientèle et les fournisseurs soient en français.

Il est certain qu’une démarche de francisation demande un engagement de la part des entreprises, mais les efforts investis sont durables et bénéfiques. Une fois certifiées, 94 % d’entre elles demeurent conformes à la Charte. Dans de très nombreux cas, l’entreprise aura peu de changements à faire pour obtenir sa certification. Au cours des dix dernières années (entre le 1^{er} janvier 2011 et le 20 août 2021), les deux tiers des entreprises ont été certifiées sans avoir à mettre en place un programme de francisation.

L’Office a établi une relation privilégiée avec les entreprises. Il les soutient et les accompagne à chaque étape de leur démarche de francisation. Un sondage effectué cet hiver par une firme externe auprès de 1 000 entreprises inscrites a montré que 87 % d’entre elles étaient satisfaites des services de l’Office, un pourcentage en augmentation par rapport à celui de 2015 qui était de 82 %. L’Office est ainsi persuadé que la relation de confiance établie avec les entreprises inscrites dans une démarche de francisation lui permettra d’implanter de manière harmonieuse les modifications apportées par le projet de loi.

En 2020-2021, 73 % des plaintes déposées à l’Office visaient des entreprises de moins de 50 personnes. Cela montre que le besoin d’intervention et de sensibilisation auprès de ces entreprises est bien réel et qu’il est essentiel de les joindre par d’autres moyens que le traitement d’une plainte.

L'investissement de 5 millions de dollars accordé par le gouvernement en 2020 a notamment permis à l'Office de mettre en place des services destinés aux entreprises employant moins de 50 personnes. Les représentants du milieu des affaires ont été consultés afin que ces nouveaux services puissent être réellement utiles aux entreprises et s'inscrivent dans leur réalité.

À cette fin, Mémo, mon assistant pour la francisation a été lancé en mars 2021. En réponse aux préoccupations exprimées, des outils dynamiques, simples et facilement accessibles sont maintenant disponibles pour ces entreprises, notamment :

- une autoévaluation en ligne qui permet en quelques questions d'obtenir un portrait de la situation linguistique de l'entreprise;
- des capsules vidéo;
- un coffre à outils complet.

Depuis son lancement, plus de 13 000 personnes (données au 31 août 2021) ont consulté la page Web de Mémo, mon assistant pour la francisation.

Les outils produits dans le cadre de Mémo, mon assistant pour la francisation seront fort précieux pour aider les entreprises employant 25 à 49 personnes dans leur démarche de francisation.

Entreprises de compétence fédérale

En août 2021, 240 entreprises de compétence fédérale, sur les quelque 3 210 situées au Québec, étaient inscrites à l'Office et 189 d'entre elles étaient certifiées. Ces entreprises ont compris la nécessité de servir leur clientèle en français et que cette pratique témoigne du respect envers celle-ci. Elles ont aussi voulu offrir à leur personnel un environnement inclusif dans lequel il pourrait s'épanouir dans la langue officielle du Québec.

La francisation d'une entreprise est un processus similaire qu'il s'agisse d'une entreprise de compétence fédérale ou non. En outre, la réalité de ces entreprises n'est pas différente de celle des entreprises qui sont déjà assujetties à une démarche de francisation.

Comme il le fait déjà avec succès, l'Office soutiendra les entreprises de compétence fédérale dans leur démarche de francisation. Il dispose d'ailleurs déjà de l'expertise et des outils requis à cette fin.

Collaboration avec Francisation Québec

Quant aux entreprises de 5 à 24 personnes, le projet de loi prévoit que l'Office déterminera annuellement, en collaboration avec Francisation Québec, les secteurs d'activité où le français est moins présent. Par la suite, il transmettra une offre pour la mise en place des services d'apprentissage du français de Francisation Québec aux entreprises de ces secteurs.

L'Office collabore déjà avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Inclusion afin de faire connaître aux entreprises l'offre de service en francisation du Ministère et les aides financières disponibles. Cette collaboration se poursuivra avec Francisation Québec.

Nette prédominance du français dans l'affichage public

En ce qui a trait à l'affichage, une plainte sur 5 reçue à l'Office en 2020-2021 visait l'affichage public. Il s'agit donc d'une préoccupation importante de la population.

Le projet de loi n° 96 propose que les mots en français contenus dans l'affichage soient nettement prédominants lorsque le nom de l'entreprise ou de la marque de commerce n'est pas en français. Ce changement contribuera à assurer le visage français du Québec et à favoriser la pérennité du français dans l'espace public.

En matière d'affichage public, l'Office est très présent sur le terrain. Par exemple, à l'occasion de la pleine entrée en vigueur des modifications réglementaires en 2019, l'Office a agi de façon soutenue pour engager les entreprises à s'y adapter. Plus de 1 000 commerces ont été inspectés, ce qui a permis ensuite d'accompagner les entreprises dont l'affichage devait être corrigé. Le travail de l'Office a fait en sorte que la majorité d'entre elles ont apporté les modifications nécessaires sans qu'aucune démarche juridique ne soit requise. En date du 31 mars 2021, seules 10 entreprises n'avaient pas entamé de démarches de correction et ont reçu une mise en demeure.

Depuis, avec l'ajout des nouvelles ressources en 2020, l'Office a mis en place une équipe de surveillance qui lui a permis d'accroître sa capacité à réaliser des opérations majeures. En mars 2021, soit en un seul mois, l'Office a inspecté l'affichage extérieur de 1 341 commerces situés dans 10 régions du Québec : Montréal, Capitale nationale, Laval, Laurentides, Lanaudière, Montérégie, Outaouais, Estrie, Saguenay-Lac-St-Jean et Mauricie. Des interventions seront faites auprès des entreprises dont l'affichage n'est pas conforme.

Langue de service à l'avant-plan

La langue de service est également une préoccupation importante de la population puisque le quart des plaintes reçues à l'Office portent sur l'incapacité d'être servi en français, ce qui en fait le second motif de plaintes en importance.

Le projet de loi permettra à l'Office d'exiger des mesures de correction de la part des entreprises qui font l'objet de plainte, alors qu'actuellement, il ne peut que les sensibiliser.

L'Office fait de nombreux rappels aux entreprises relativement au droit de leur clientèle d'être servie en français. Afin d'agir de façon globale, l'Office mène depuis le début de l'été 2021 une opération de surveillance visant à sensibiliser les commerces ainsi que les sièges sociaux et franchiseurs de grandes enseignes.

L'opération est en cours auprès de plus de 250 commerces situés sur l'île de Montréal, à Longueuil, à Laval et à Gatineau. Les commerces visités accueillent positivement cette initiative et les grandes enseignes y collaborent.

VOLET 2 – ADMINISTRATION

L'Office a fait de l'exemplarité de l'État une priorité stratégique. Son travail auprès de l'Administration se traduit par un nombre élevé d'organismes certifiés. Au 31 mars 2021, 92 % des 2 023 organismes inscrits à l'Office détenaient un certificat de conformité et 87 % des 115 ministères et organismes gouvernementaux avaient une politique linguistique approuvée.

Présentement, la Charte n'oblige pas les organismes de l'Administration, contrairement aux entreprises, à réévaluer périodiquement leur situation linguistique. L'Office a donc mis en place, depuis deux ans, une approche de suivi afin de s'assurer que les organismes, une fois certifiés, demeurent conformes à leurs obligations linguistiques. Au 31 mars 2021, 73 % des organismes examinés avaient maintenu des pratiques conformes à la Charte.

L'expérience menée a confirmé l'utilité et l'efficacité de cette approche. Elle sera donc poursuivie afin que le suivi auprès des 150 organismes prévus d'ici 2022-2023 soit effectué.

De plus, le projet de loi propose d'exiger des organismes du secteur de la santé et des services sociaux, et des organismes scolaires qui seront sous la responsabilité de l'Office de produire un rapport quinquennal sur leur situation linguistique.

VOLET 3 – PLAINTES, INSPECTIONS ET ENQUÊTES

L'Office assure un traitement de toutes les plaintes déposées par les citoyens et les organismes. Chaque plainte fondée permet d'intervenir afin que des corrections soient apportées.

Le nombre de plaintes est en augmentation. L'Office a reçu 4 326 plaintes en 2020-2021, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'année précédente et de 54 % par rapport à 2018-2019. Les deux motifs de plainte les plus fréquents en 2020-2021 portaient sur les sites Web (28 %) et la langue de service (25 %).

L'augmentation du nombre de plaintes est une expression tangible de la préoccupation des Québécoises et des Québécois quant à la situation du français et de leur engagement pour sa protection. Leur rôle est d'ailleurs essentiel à cet égard.

Le projet de loi renforce l'importance de tenir le plaignant informé du traitement de sa plainte et précise les informations que celui-ci pourra obtenir. Ces modifications s'inscrivent dans la continuité des pratiques actuelles de l'Office. En effet, après avoir

consulté ses partenaires, l'Office a revu récemment l'ensemble de son processus de traitement des plaintes et mis en place une série de mesures, dont une assistance pour faciliter le dépôt d'une plainte. De plus, il informe, verbalement ou par écrit, toute personne plaignante du résultat du traitement de sa plainte, lorsque celle-ci en fait la demande.

En ce qui concerne les inspections, contrairement à ce qui est parfois véhiculé, l'Office ne donne pas de contraventions ni d'amendes. Il ne fait pas non plus de saisie. Le rôle des inspecteurs est de recueillir de l'information et non d'exiger des corrections immédiates.

Dans le cadre actuel du traitement d'une plainte, l'Office se rend dans le commerce pour constater s'il y a une contravention à la Charte, puis communique avec l'entreprise ayant fait l'objet d'une inspection pour lui expliquer la nature de la contravention et lui offrir l'accompagnement nécessaire afin qu'elle effectue les corrections requises dans un délai raisonnable.

Cette démarche permet d'obtenir de véritables résultats tout en minimisant le recours aux tribunaux. Seul 1 % des dossiers de plainte sont transmis en moyenne, par année, au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Des corrections sont donc apportées pour tous les autres dossiers. En 2020-2021, 17 dossiers de plaintes ont été transmis au DPCP.

Cette approche pourra se poursuivre dans un cadre mieux défini pour l'Office, les entreprises et les personnes qui déposent les plaintes.

CONCLUSION

La situation linguistique appelle à des efforts supplémentaires pour garantir que le français demeure la langue commune au Québec. Cela implique, entre autres l'ajout de nouveaux acteurs, l'assujettissement de plus d'entreprises à la démarche de francisation et le renforcement de l'exemplarité de l'Administration.

Les changements législatifs proposés s'inscrivent dans l'approche préconisée par l'Office au cours des dernières années et des activités menées auprès des entreprises, des organismes de l'Administration ainsi que des citoyennes et citoyens pour assurer le respect des dispositions de la Charte. Et c'est fort d'une expérience de plus de 40 ans qu'il pourra assumer les nouvelles responsabilités qui lui seront confiées avec le projet de loi n° 96.