



## Positionnement de la commissaire aux langues officielles sur l'avant-projet du *Règlement sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale*

La commissaire aux langues officielles (la commissaire) constate que l'avant-projet du *Règlement sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale* (« le Règlement ») se révèle fort **complexe**, soulève **plusieurs problèmes d'interprétation** et laisse entrevoir **une application particulièrement difficile au Québec**, en plus de générer **de l'incertitude dans les régions à forte présence francophone**. Elle juge donc essentiel que les comités parlementaires des langues officielles examinent attentivement ce texte afin de s'assurer que l'objectif du législateur, en adoptant *la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale* (« LUFEP »), soit pleinement respecté.

Ce règlement vise à encadrer et concrétiser la mise en œuvre de la LUFEP, un nouveau régime linguistique voué à la promotion et protection de l'usage du français dans les entreprises privées de compétence fédérale (« EPCF ») installées au Québec et dans les régions à forte présence francophone (« RFPF ») hors Québec. Ces EPCF évoluent dans le secteur bancaire, le transport des passagers et de marchandises et d'autres domaines de compétence fédérale.

Ce nouveau régime concerne de manière inédite le secteur des activités privées de compétence fédérale, ce qui entraînera inévitablement le recours à de ressources additionnelles. En effet, le Commissariat aux langues officielles assume désormais un rôle central dans la surveillance de son application.

### L'importance d'un registre public à jour des EPCF assujetties à la LUFEP

Pour que la LUFEP atteigne son objectif, la commissaire est d'avis qu'il faut garantir la disponibilité d'un registre public, fiable et à jour des EPCF assujetties. Présentement, le Règlement indique que le ministre du Patrimoine canadien « peut » publier certaines listes de ces EPCF, sans toutefois exiger de sa part un tel exercice. De plus, il ne précise pas de publication d'une liste à jour distincte des EPCF exemptées, ou qu'une telle liste serait communiquée à la commissaire. Afin d'assurer l'efficacité de ce registre, il est nécessaire qu'il renferme des informations fiables et exactes. Pour ce faire, une mise à jour régulière, voire mensuelle, s'impose.

En effet, ce registre public clarifierait non seulement le statut des EPCF assujetties et de celles qui se prévalent d'une exemption, mais constituerait la seule et unique source d'information fiable pour les consommateurs, les employés et la commissaire. Additionnellement, un tel registre démontrerait l'engagement et la transparence du gouvernement envers la population canadienne, et précisément envers les consommateurs et employés visés. La commissaire recommande ainsi que le Règlement rende obligatoire la publication d'un tel registre public et à jour, car l'efficacité et l'intégrité du traitement des plaintes en dépendent.

### L'application de la LUFEP au Québec

Une des particularités de ce régime est que la LUFEP permet aux EPCF au Québec de s'exclure de son application, et de s'assujettir à la *Charte de la langue française* (« Charte »). Ce libre choix implique que certains droits, obligations et recours varieront en fonction du régime choisi par chaque entreprise. D'autant plus, les deux incluent la prédominance du français.

Par exemple, une EPCF qui dessert plusieurs provinces, comme un transporteur aérien, pourra relever de la Charte au Québec et de la LUFEP dans les RFPF. Ou alors, de deux concurrents dans la même industrie, l'un



pourrait opter pour la LUFEP et ainsi relever de la commissaire, tandis que l'autre pourrait opter pour la Charte et relever de l'Office québécois de la langue française (OQLF). Cependant, bien que la LUFEP offre le choix d'opter pour le régime de la Charte, cette dernière ne semble pas proposer cette option réciproque. Cela démontre sans équivoque l'importance d'un registre public des EPCF assujetties à la LUFEP, de même que la complexité entourant l'application de cette nouvelle loi.

Le contrecoup de cette mécanique dans la LUFEP est de brouiller les repères du public et de la commissaire : quelles EPCF sont assujetties ou non à la LUFEP? Par conséquent, ce choix de régime complexifiera le processus de plaintes et d'enquêtes puisqu'avant de lancer une enquête, la commissaire doit déterminer si la plainte vise ou non une EPCF assujettie à la LUFEP. Il sera nécessaire d'assurer la coordination avec l'OQLF pour assurer l'efficacité et l'intégrité du processus d'enquête.

Le règlement impose aux EPCF l'obligation de rapporter certaines informations essentielles au ministre du Patrimoine canadien pour déterminer l'ampleur des obligations et des exceptions qui les concernent. Or, le régime n'oblige ni les EPCF à communiquer ces informations à la commissaire, ni au ministre de les divulguer à cette dernière ou au public, ce qui compliquera de façon inévitable le processus d'enquête.

### **L'application dans les régions à forte présence francophone**

La commissaire se réjouit de la reconnaissance accordée au statut unique du Nouveau-Brunswick, la seule province officiellement bilingue, ainsi que de la reconnaissance particulière de quelques communautés francophones en Alberta, au Manitoba et en Nouvelle-Écosse en tant que RFPF. Cependant, elle se désolé du fait qu'on ne trouve pas au moins une seule RFPF dans chaque province ou territoire, pour que la population canadienne ait droit à des services en français de la part des EPCF à travers le pays.

Plusieurs approches auraient pu servir à cibler les RFPF, mais elles doivent permettre de tenir compte de l'épanouissement et de la spécificité des minorités francophones ainsi que de leur évolution au fil du temps. Or, le règlement prévoit actuellement des régions fixes. Prenons l'exemple des critères de la demande importante pour l'application des droits du public d'obtenir des communications et des services auprès des institutions fédérales prévus par la *Loi sur les langues officielles* (« la LLO »). À cet égard, le *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* prévoit qu'il existe une demande importante pour les communications et services au public voyageur dans toute gare ferroviaire ou tout aéroport situé dans une capitale provinciale ou territoriale. Cette approche assure que chaque province ou territoire aura un minimum de service dans les deux langues officielles pour les services visés. De son côté, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (« IRCC ») a comme mesure phare dans la Politique en matière d'immigration francophone une initiative qui comprend 24 communautés francophones accueillantes à l'extérieur du Québec. Selon IRCC, ces communautés aspirent à donner aux nouveaux arrivants d'expression française à la fois un accès équitable à des services et des ressources en français et à reconnaître, valoriser et mettre à profit leur expertise à l'accroissement de la vitalité économique de la région.

Des divergences sont manifestes, puisque le Règlement de la LUFEP identifie des RFPF sans garantir la disponibilité de services dans toutes les provinces et tous les territoires. De plus, la désignation des RFPF demeure figée dans le temps, puisqu'elle peut seulement être mise à jour avec la révision réglementaire de la LUFEP, malgré les potentiels changements démographiques. Il est évident que l'approche utilisée repose uniquement sur le nombre de francophones dans une région par rapport à la population totale de la région (proportion), sans égard aux autres critères énoncés dans la LUFEP, soit le nombre de francophones et l'épanouissement et la spécificité des minorités francophones. Étonnamment, la plus grande région urbaine du



Canada est exclue, celle du Grand Toronto. Cette exclusion est non négligeable, puisque la région du Grand Toronto est en fait la deuxième plus importante région à forte présence francophone hors Québec en chiffre, et qu'elle constitue le centre financier du Canada. La commissaire exprime des réserves quant à la logique qui a mené à cette exclusion, et remet en question cette omission. Elle recommande une révision de la formule pour permettre la reconnaissance des engagements connexes du gouvernement en matière de promotion et de protection du français, de protection des minorités francophones et d'appui à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

D'ailleurs, il importe de signaler qu'en ce moment, les renseignements à la disposition du Commissariat ne lui permettent pas de brosser un portrait juste de l'application réelle de ce nouveau régime dans les RFPF. La commissaire espère que le nombre d'EPCF assujetties dans les RFPF sera communiqué avec l'analyse d'impact du gouvernement lors de la publication dans la *Gazette du Canada*, Partie I. Sans quoi, il sera très difficile d'estimer l'ampleur d'application de la nouvelle loi, le nombre possible de plaintes, l'incidence sur les communautés francophones en situation minoritaire et les ressources nécessaires pour le Commissariat.

### **Enjeux d'interprétation**

Les choix de formulations, de définition de certains termes ou l'absence de ceux-ci dans le Règlement pourraient porter à confusion et représentent des ambiguïtés par rapport à la portée des droits et obligations.

Commençons par la définition du terme « communications » qui propose des exemples très précis et limitatifs, ce qui peut créer de la confusion et augmenter les risques de contestations. Une définition plus générale et plus inclusive serait préférable, comme celle dans la *LLO*, qui stipule simplement qu'il s'agit de « (t)oute forme de communications, qu'elle soit orale, écrite, électronique, virtuelle ou autre ». Le terme « service » est un autre exemple qui bénéficierait d'une définition plus générique comme celle prévue dans la *LLO* qui dit : « (t)oute forme de services offerts, qu'ils le soient de vive voix, par écrit, électroniquement, virtuellement ou de toute autre façon ».

De plus, le terme « consommateur », un élément central à la LUFEP, demeure toujours sans définition. Une définition précise ou un terme plus clair seraient préférables, comme c'est le cas avec « public » dans la *LLO*, pour inclure l'expérience qui n'aboutit pas nécessairement avec une transaction d'achat. La clarification et l'ajout de définitions pourraient éviter des contestations et des malentendus en amont du lancement du régime.

D'un autre côté, le Règlement omet de définir des paramètres nécessaires pour encadrer adéquatement certaines obligations dans sa version actuelle. Par exemple contrairement à la *LLO*, la LUFEP ne traite pas précisément des droits du public voyageur, soit des consommateurs au sens de la LUFEP. Puisque le Règlement ne précise pas ces termes, il est difficile de comprendre qui est visé par le terme consommateur. Cela pourrait notamment créer un régime à deux vitesses entre les droits du public voyageur prévus par la *LLO* et ceux des consommateurs sous la LUFEP, et ni la LUFEP ni le Règlement ne traitent des situations où les EPCF recourraient à des tiers pour fournir certains services qu'elles offrent aux consommateurs. Il est primordial que la LUFEP prévoie une disposition qui précise les obligations linguistiques des EPCF lorsqu'elles ont recours à des tiers.

De plus, la LUFEP, contrairement à la *LLO*, manque de détails quant aux obligations de communication des EPCF avec le public, telles que la signalisation et l'affichage. Elle évoque le concept de l'offre active, sans toutefois comporter la même précision que la *LLO*. Il va sans dire que pour informer de façon proactive les consommateurs de leurs droits linguistiques, ce genre d'indication est crucial. Cela compte pour beaucoup,



considérant l'application fragmentée des obligations des EPCF selon qu'elles soient assujetties à la LUFEP, à la *Charte de la langue française* (« Charte ») ou à la *LLO*.

Afin d'encourager une compréhension commune et l'application des droits et obligations qui découlent de la LUFEP et de son Règlement, la commissaire déduit qu'il y a lieu, le cas échéant, de favoriser une certaine harmonie ou cohérence avec des concepts déjà bien établis dans la *LLO*. Cette considération ne devrait pas laisser passer l'occasion de concevoir et encadrer habilement de nouveaux droits et obligations qui visent à protéger et promouvoir le français, la langue en situation minoritaire au Canada et en Amérique du Nord.

### **Les défis opérationnels**

Le régime instauré par la LUFEP ajoute une nouvelle mission additionnelle au mandat de la commissaire. Par conséquent, il introduit des pouvoirs quant aux nouveaux droits et obligations linguistiques, mobilise de nouveaux acteurs et génère des activités supplémentaires pour lesquelles le Commissariat ne dispose pas, à l'heure actuelle, de la capacité organisationnelle et opérationnelle requise. La commissaire est consciente du contexte budgétaire restreint et pleinement aligné avec les orientations gouvernementales en matière de rigueur et d'optimisation des dépenses. Néanmoins, la mise en œuvre de l'avant-projet de Règlement ne peut aller raisonnablement de l'avant sans un soutien financier additionnel. Ce rôle élargi implique également la clarification de la coordination institutionnelle entre le Commissariat et Patrimoine canadien, et entre le Commissariat et le Conseil canadien des relations industrielles et l'OQLF. Somme toute, ce sont des conditions essentielles à une application cohérente, crédible et efficace du nouveau régime.

### **Conclusion**

Pour toutes ces raisons, la commissaire estime primordial qu'au cours des prochains mois, les communautés, les parlementaires et les EPCF prennent le temps de bien considérer l'incidence de l'application de ce Règlement et de la LUFEP sur la population canadienne. La commissaire reconnaît que la LUFEP a été créée dans le but exprès de promouvoir et protéger le français au Québec et dans le reste du Canada, mais le Règlement est décevant à certains égards. D'ailleurs, la commissaire a bien pris note des inquiétudes formulées à l'étape du projet de loi par la communauté anglophone du Québec sur l'incidence potentielle de la LUFEP sur la vitalité de cette communauté. Elle s'engage à tenir à l'œil les effets de la LUFEP sur l'état de l'usage du français et sur les deux communautés de langue officielle en situation minoritaire, mais plus particulièrement sur la communauté anglophone du Québec du fait de l'usage prédominant du français. L'objectif de la LUFEP est de pallier l'absence de cadre linguistique pour les EPCF en créant des droits linguistiques pour les consommateurs qui font affaire avec les entreprises privées de compétence fédérale, et pour les employés qui y travaillent. Il est encore temps de pleinement saisir cette occasion historique pour faire de ce nouveau régime linguistique une réussite en précisant et en simplifiant son Règlement.