



MÉMOIRE DÉPOSÉ DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS PARTICULIÈRES ET AUDITIONS PUBLIQUES SUR LE PROJET DE LOI N° 96 : LOI SUR LA LANGUE OFFICIELLE ET COMMUNE DU QUÉBEC, LE FRANÇAIS

Présenté à la Commission de la culture et de l'éducation

Octobre 2021

CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés

Table des matières

Introduction	p. 3
Communications en milieu de travail	p. 4
Ententes particulières	p. 4
Contrats individuels de travail	p. 4
Exigences à l’embauche	p. 4
Connaissances linguistiques	p. 4
Capacité d’évaluation	p. 5
Dépôt d’une plainte à la CNESST	p. 6
Nouvelles charges administratives	p. 6
Des ressources supplémentaires pour la CNESST	p. 7
Application de la Charte aux PME de 25 employés et plus	p. 7
Accompagnement des PME	p. 7
Francisation Québec	p. 8
Modalités de l’offre de services	p. 8
Impact sur les ordres professionnels	p. 8
Communications avec les membres des ordres professionnels	p. 8
Vérification du maintien de la langue française	p. 9
Conclusion	p. 10

Introduction

Regroupant plus de 11 000 membres, l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés est la référence en matière de pratiques de gestion des employés. Il assure la protection du public par l'encadrement de la profession, le maintien des compétences des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) et des conseillers en relations industrielles agréés (CRRIA), la préparation de la relève, ainsi que par ses interventions publiques qui visent à sensibiliser et outiller tous les acteurs du monde du travail.

Avec une perspective unique et globale du milieu des affaires, l'Ordre s'intéresse aux préoccupations et aux enjeux des employeurs et des employés. Il exerce un rôle majeur d'influence dans le monde du travail au Québec et participe ainsi activement au maintien de l'équilibre entre la réussite des organisations et le bien-être des travailleurs, et ce, toujours dans l'intérêt général de la société.

Dans le présent mémoire, l'Ordre présente ses commentaires concernant le projet de loi n° 96 qui actualise la Charte de la langue française, afin d'assurer la vitalité et l'avenir de la langue française au Québec. Nos commentaires reposent notamment sur une consultation ciblée effectuée auprès de membres de l'Ordre. Nous souhaitons ici enrichir la réflexion du gouvernement.

De manière générale, l'Ordre salue l'intention derrière la plupart des changements proposés. Le projet de loi comprend en effet des avancées concrètes en matière de protection de la langue française au travail. Cependant, nous entretenons des réserves quant à l'applicabilité de certaines de ces mesures pour les employeurs. À plusieurs égards, les changements avancés sont considérables par rapport aux capacités des organisations du Québec aussi, des efforts importants de communication, d'accompagnement et de soutien devront être rapidement consentis.

Communications en milieu de travail

(Art. 29 du PL96, qui modifie l'art. 41 de la Charte)

Ententes particulières

La Charte de la langue française prévoit déjà la possibilité pour une entreprise, dont le siège social est au Québec, de conclure une entente particulière avec l'OQLF afin d'utiliser une langue autre que le français comme langue de fonctionnement à divers niveaux. Quoiqu'il en revienne au gouvernement de déterminer dans quels cas, quelles conditions et suivant quelles modalités une entreprise peut bénéficier d'une telle entente, l'Ordre est d'avis que le PL96 mériterait des éclaircissements en la matière. Le projet de loi devrait préciser les mécanismes, les circonstances et les principes permettant la conclusion d'une telle entente.

Contrats individuels de travail

L'Ordre prend acte des clarifications du PL96 quant aux types de documents qu'un employeur est tenu de fournir en français aux membres de son personnel, tels que les contrats individuels de travail par écrit, les communications écrites et les formulaires de demande d'emploi.

Nous sommes heureux de constater que le législateur prévoit qu'un contrat individuel de travail puisse être rédigé exclusivement dans une autre langue que le français si telle est la volonté expresse des parties. Nous estimons crucial que les travailleurs dont le français n'est pas la langue première puissent signer un contrat dans une langue qui leur permette de bien en comprendre la teneur.

Toutefois, il est important de souligner qu'il s'agit là d'une possibilité et non d'une obligation, dans la mesure où il faut une volonté expresse des deux parties concernées. Nous reconnaissons que le législateur se soucie qu'une personne qui se lie par contrat en comprenne bien les tenants et aboutissants, mais il faut être conscient que ce n'est pas une garantie. Suite à l'adoption du projet de loi, nous pensons qu'il est essentiel de prévoir des stratégies de communication et d'information afin que les travailleurs sachent qu'ils ont droit à un contrat individuel de travail dans une langue autre que le français.

Exigences à l'embauche

(Art. 36 du PL96, qui modifie l'art. 46 de la Charte)

Connaissances linguistiques

Le projet de loi prévoit qu'un employeur ne pourrait pas exiger la connaissance d'une langue autre que le français à moins que l'accomplissement de la tâche exige une telle connaissance. Dans ce cas, il devrait avoir pris au préalable tous les moyens raisonnables pour éviter d'imposer une telle exigence, ce qui implique d'avoir respecté certaines conditions, dont l'évaluation des besoins linguistiques réels associés aux tâches à accomplir.

L'Ordre est à même de constater qu'il n'est pas rare que l'exigence d'une autre langue soit indiquée dans les offres d'emploi, et ceci de manière par fois plus systématique et par automatisme plutôt qu'à la suite d'une réflexion et d'une analyse des besoins propres au poste en question. Cette pratique peut générer

des obstacles superflus à l'emploi. Nous soutenons donc l'idée générale de procéder à un examen réel de ces besoins. Sur ce plan, il sera opportun de bien guider les employeurs quant à la procédure attendue ou la démonstration documentée du respect de cette obligation, et de viser la simplicité et ne pas engendrer une lourdeur administrative.

Ceci étant dit, l'Ordre tient à exprimer des réserves concernant les conditions à respecter pour exiger la connaissance d'une langue autre que le français.

D'abord, sur la nécessité de restreindre « le plus possible le nombre de postes auxquels se rattachent des tâches dont l'accomplissement nécessite la connaissance ou un degré précis de connaissance d'une autre langue que la langue officielle. » (Art. 36) Nous demandons à ce que des balises soient définies pour éviter tout débordement d'interprétation.

En effet, est-ce que la CNESST pourrait aller jusqu'à empiéter sur le droit de gérance d'un employeur en lui demandant de procéder à une restructuration afin de répondre à cet article? Ou encore, prenons le cas d'un service à la clientèle d'une PME où l'employeur aurait restreint à un seul poste l'exigence de parler une autre langue (par exemple, l'anglais), en accord avec les principes de ce projet de loi. Que faire quand cette personne part en vacances ou en congé de maternité? Comment peut-on la remplacer si les employés occupant les autres postes du service à la clientèle ne parlent pas cette langue? Nous ne pouvons qu'imaginer le casse-tête qu'une telle exigence engendrerait pour la direction d'une petite organisation aux ressources limitées.

Ensuite, sur la condition à respecter pour l'employeur de « s'assurer que les connaissances linguistiques déjà exigées des autres membres du personnel étaient insuffisantes pour l'accomplissement de ces tâches. » (Art. 36) Nous nous interrogeons sur l'applicabilité de cet ajout qui suppose un possible devoir de restructuration en fonction des connaissances linguistiques des membres du personnel en place. Plusieurs entreprises québécoises s'inscrivent aujourd'hui dans un contexte de mondialisation. Cette gestion du travail, avec pour trame de fond les connaissances linguistiques des employés, viendra complexifier davantage les responsabilités des employeurs, et ceci, dans un contexte criant de pénurie de main-d'œuvre.

De façon plus technique, la notion du « déjà exigées » suscite des questions : doit-on remonter à l'embauche de ces personnes, ou sont-ce les exigences contemporaines à la nouvelle embauche qui font l'objet de l'évaluation des connaissances linguistiques des autres membres du personnel? Le législateur a choisi « déjà exigées » au lieu de « effectivement maîtrisées ». À notre avis, il s'agit de deux notions distinctes. Il faudrait clarifier l'intention.

Capacité d'évaluation

Le projet de loi présume de la capacité des organisations d'évaluer de façon assez précise, le niveau de connaissances linguistiques des employés, lors de l'embauche et leur maintien/amélioration en cours d'emploi. Il suppose aussi qu'elles anticipent les besoins linguistiques en fonction des impératifs d'affaires. De notre perspective, les outils et les pratiques en ce sens sont très inégaux d'une organisation à l'autre et les méthodes d'évaluation devront être développées.

Les CRHA | CRIA sont des professionnels qui exercent l'art de favoriser l'établissement de relations du travail harmonieuses et productives au sein des organisations. Entre autres, ils aident ces organisations à faire les bons choix et prendre les meilleures décisions quant à l'établissement des compétences requises

pour chaque emploi, incluant le niveau linguistique nécessaire du français et de l'anglais. Les CRHA | CRIA œuvrent dans une multiplicité des contextes et dans un monde maintenant globalisé. Ils guident les organisations de toutes tailles et permettent aux personnes ne maîtrisant pas complètement le français d'avoir des occasions d'emploi, en plus de les accompagner dans leur cheminement de francisation.

Nous estimons par conséquent que les organisations, surtout les PME, devraient être soutenues et bénéficier de ressources adéquates pour leur participation à l'intégration au marché du travail des professionnels nouvellement arrivés, notamment. Que ce soit pour l'obtention d'un titre professionnel ou pour un accès à un stage, les PME ont un rôle à jouer dans l'appui et l'encadrement des immigrants, dans une optique de réduction des barrières à l'entrée d'une profession. Avec un niveau suffisant de ressources, elles aideront davantage à la francisation des immigrants et s'assureront qu'ils soient performants au travail, tout en s'intégrant harmonieusement à leur communauté d'accueil.

Dépôt d'une plainte à la CNESST

(Art. 37 du PL96, qui modifie l'art. 47 de la Charte)

Nouvelles charges administratives

Le projet de loi prévoit qu'en cas de non-respect des droits prévus à la Charte, les plaintes sont acheminées à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Selon notre compréhension, si aucun règlement n'intervient à la suite de la réception de la plainte, la CNESST défère la plainte au Tribunal administratif du travail.

L'Ordre exprime deux préoccupations relatives à cette disposition du projet de loi.

Premièrement, tout comme pour le projet de loi n° 59 sur la modernisation du régime de santé et de sécurité du travail, ainsi que la Loi sur l'équité salariale récemment entrée en vigueur, il apparaît que la CNESST endossera de plus grandes responsabilités. Nous nous interrogeons sur le fait qu'on lui fournisse suffisamment de ressources et de moyens pour mener à bien l'ensemble de ses nouvelles obligations.

Entre autres choses, la CNESST devra démontrer si la plainte est recevable ou non. Les pratiques interdites actuelles gérées par la CNESST sont des pratiques pour les personnes qui sont déjà en emploi. Le projet de loi ouvre la porte à la gestion de pratiques interdites alors que la personne n'est pas encore en emploi, mais plutôt dans le processus d'embauche. Il s'agit là d'un nouveau mécanisme de plainte qui peut s'enclencher sans même que la personne ait été sélectionnée, si elle estime avoir subi un traitement discriminatoire sur sa maîtrise insuffisante de la langue anglaise, par exemple.

Deuxièmement, bien que nous soyons à l'évidence très favorables à toute mesure qui vient ajouter de la rigueur au processus de dotation des organisations, ce nouveau recours engendre une charge administrative supplémentaire pour les employeurs. Ceux-ci devront désormais documenter la totalité du processus de recrutement pour tous les candidats, même ceux qui ne sont pas retenus. Bien que les pratiques actuelles exigeraient que ce soit les bonnes façons de faire pour démontrer des processus exempts de toute forme de discrimination, force est de constater que pour la plupart des organisations, ce sera nouveau. Ceci implique pour celles-ci de conserver tous les dossiers de candidatures (notes d'entretien, curriculum vitae, évaluation, document de dotation, etc.), de manière à pouvoir justifier leur choix de candidat en cas de plainte pour discrimination à l'embauche. Pourtant, pour beaucoup d'organisations, a fortiori les PME, le processus de recrutement peut être très sommaire, sans qu'aucune

documentation soit conservée. Toutes n'ont pas le soutien nécessaire à l'interne en matière de ressources humaines pour assurer ces charges administratives supplémentaires sur une base régulière. Nous estimons que sur ce plan les bonnes pratiques devraient être précisées, et un accompagnement des organisations, déployé.

Des ressources supplémentaires pour la CNESST

L'Ordre est d'avis qu'il faudrait prévoir une communication efficace afin de clarifier la procédure à suivre pour les plaintes ainsi que le rôle de la CNESST à cet égard, notamment par des campagnes de sensibilisation.

La CNESST doit par conséquent disposer des ressources et des moyens nécessaires pour assurer adéquatement cet accompagnement et cette communication, ce qui suscite une préoccupation pour l'Ordre. D'une part, ces ressources devront être assez nombreuses, et d'autre part elles devront détenir une expertise et une connaissance de l'application terrain de la loi, ainsi que des spécificités relatives aux différents milieux de travail.

De manière générale, nous estimons que cette mesure risque de mettre davantage de pression sur l'appareil gouvernemental si les ressources ne sont pas rajustées en conséquence. D'abord, et afin d'éviter un embourbement, peut-être y aurait-il lieu d'instaurer un filtre ou des paliers d'informations primaires pour éviter que les ressources ne croulent sous des requêtes qui pourraient autrement être traitées plus facilement. Ensuite, pour assurer l'expertise nécessaire à cet accompagnement, puisque les ressources de premières lignes ne peuvent réalistiquement maîtriser tous les sujets en profondeur, il faudrait du moins s'assurer que des ressources expertes en la matière soient présentes dans un palier supérieur au besoin.

Application de la Charte aux PME de 25 employés et plus

(Art. 81 du PL96, qui modifie l'art. 139 de la Charte)

Accompagnement des PME

Les nouvelles mesures visant la francisation s'appliqueraient aux entreprises comptant 25 employés ou plus. Elles comprennent, entre autres, la mise en place de processus administratifs et de gestion, la création de comités de francisation et la production de rapports visant à ce que la présence du français soit assurée dans de nombreux domaines, comme les communications internes, les outils de travail, l'embauche, la terminologie et les technologies de l'information.

Le passage du seuil de 50 à 25 employés ne représente pas selon nous un point d'achoppement. Notre préoccupation réside davantage dans la nécessité d'accompagner ces PME dans leurs nouvelles responsabilités administratives relatives à la francisation. Contrairement aux grandes organisations qui disposent de moyens conséquents pour la gestion des ressources humaines, les PME n'ont pas nécessairement les ressources ni l'expertise pour répondre aux nouvelles obligations qu'impose le projet de loi. Rappelons que les gestionnaires de PME portent souvent plusieurs chapeaux et qu'ils ne sont pas tous outillés pour mettre en application l'ensemble des obligations légales auxquelles ils doivent se conformer. Ces nouvelles exigences légales doivent prévoir des moyens de communication et

d'accompagnement tout en considérant la complexité de leur mise en place par des employeurs qui ne sont pas toujours rompus à l'exercice.

Puisque plusieurs PME ne font pas partie des entreprises visées par la loi actuelle et qu'elles n'étaient jusqu'alors pas formellement tenues de mettre en place les mécanismes, qu'elles ne perçoivent peut-être pas les incitatifs à le faire et qu'elles ne détiennent pas toutes les ressources et les connaissances en la matière, il serait primordial pour le gouvernement de les accompagner et de les outiller adéquatement. Sans quoi, il y a fort à parier qu'à terme, ce ne seront pas toutes les organisations qui les auront mises en place ou du moins, qui l'auront fait dans les règles de l'art. Rappelons qu'afin que ces mécanismes soient efficaces, ils doivent être implantés et maintenus adéquatement et qu'à cette fin, les organisations auront besoin d'être soutenues.

Francisation Québec

(Art. 156.23 et 156.24 du PL96)

Modalités de l'offre de services

L'Ordre voit d'un bon œil la création de Francisation Québec au sein du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ainsi que sa mission d'être l'unique point d'accès gouvernemental pour les personnes souhaitant recevoir des services d'apprentissage du français.

Selon notre compréhension, cette nouvelle entité pourra, entre autres, freiner la dispersion des ressources et assurer une meilleure centralisation des services entre les différents ministères concernés par la francisation. Nous ne pouvons que saluer cette initiative si elle permet de contribuer à fluidifier et simplifier le processus d'offre de services de francisation aux organisations.

Le projet de loi propose l'ajout de l'article 156.26 qui prévoit que « Toute entreprise qui souhaite améliorer le niveau de compétence du français pour les membres de son personnel peut, de sa propre initiative, solliciter les services offerts par Francisation Québec. » Il reste toutefois à définir les modalités de cette offre de services au regard du développement des programmes, du matériel et des outils pédagogiques notamment pour faciliter l'apprentissage du français aux organisations qui le souhaitent.

En outre, nous nous interrogeons sur les intentions de ce guichet unique. Est-ce qu'il est créé pour soutenir les employeurs ou plutôt les employés? Y a-t-il des mécanismes prévus pour l'établissement d'objectifs clairs et de façons de les mesurer? Certains points d'opérationnalisation qui restent en suspens nous préoccupent.

Impact sur les ordres professionnels

Communications avec les membres des ordres professionnels

Le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) prévoit déposer un mémoire dans le cadre des consultations sur le projet de loi n° 96 et de façon générale nous appuyons ses recommandations. Cependant, dans la même logique que ce que le législateur a prévu sur les contrats de travail qui, dans certains cas, peuvent

être rédigés exclusivement dans une autre langue que le français si telle est la volonté expresse des parties (Art. 29), nous préconisons le maintien de l'article 32 de la Charte de la langue française. Cet article prévoit une exception : « Les ordres professionnels utilisent la langue officielle dans les communications écrites avec l'ensemble de leurs membres. Ils peuvent toutefois répondre dans la langue de l'interlocuteur lorsqu'il s'agit d'un membre en particulier. »

Nous estimons qu'en vertu de la mission principale des ordres professionnels qui est la protection du public, une telle exception devrait être prévue au projet de loi. À titre d'exemple, si un membre reçoit de la part de l'inspection professionnelle un rapport de non-conformité en français et que ce membre ne maîtrise suffisamment la langue officielle, il risque d'être incapable de se conformer aux prescriptions ou aux bonnes pratiques professionnelles. Il est primordial que le professionnel puisse bien comprendre ce qui lui est reproché et ce qu'il doit faire pour corriger sa pratique, au nom de la protection du public.

Vérification du maintien de la langue française

Tout comme le CIQ, nous appuyons le principe d'une connaissance appropriée de la langue française à l'admission à une profession réglementée et son maintien tout au long de la pratique professionnelle. Toutefois, si l'intention est bonne, nous croyons que la mécanique d'application est à clarifier. L'OQLF est souvent l'entité qui valide le niveau de maîtrise approprié de la langue officielle à l'entrée à la profession; il nous semblerait cohérent qu'il demeure l'acteur important de la validation du maintien de la langue, en collaboration avec les ordres.

En outre, il nous apparaît important que le législateur soit prudent en s'assurant de ne pas intervenir ni de modifier les mécanismes déjà prévus au Code des professions et qu'il laisse la latitude aux ordres professionnels d'utiliser les mécanismes les plus porteurs et adéquats selon le contexte, que ce soit par le syndic ou l'inspection professionnelle.

Conclusion

Pour conclure, l'Ordre soutient dans l'ensemble le projet de loi 96 qui est présenté par le gouvernement comme un outil nécessaire dans les efforts pour renforcer le statut de la langue française au Québec, dans toutes les sphères de la société et notamment dans les relations de travail. Le principe et l'intention derrière de nombreuses propositions sont fort louables. Toutefois, nous nous inquiétons du fait que plusieurs éléments puissent alourdir et complexifier considérablement les responsabilités des organisations et plus particulièrement des PME.

De plus, certains éléments auraient intérêt à être clarifiés ou nuancés. Les commentaires et propositions présentés ici ont été rédigés dans un souci de collaboration, l'Ordre étant toujours porté par sa mission de protection du public. Nous espérons que le présent mémoire alimentera de manière constructive la réflexion de la Commission de la culture et de l'éducation quant à ce projet de loi, et nous demeurons à votre disposition pour en discuter plus en détail au besoin.