



**MÉMOIRE
DU
CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL**

SUR

**LE DOCUMENT DE CONSULTATION PORTANT SUR LE FRANÇAIS,
LANGUE NORMALE ET HABITUELLE DE TRAVAIL**

**PRÉSENTÉ AU
CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE**

21 NOVEMBRE 2003

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Présentation du CQCD	1
Introduction.....	2
I. La situation en matière de francisation dans le secteur de la distribution et du commerce de détail.....	3
II. Commentaires à l'égard des propositions et des pistes d'intervention suggérées par le Conseil supérieur de la langue française.....	5
Conclusion.....	17

PRÉSENTATION DU CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL (CQCD)

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) a pour mission de promouvoir, représenter et valoriser le secteur de la distribution et du commerce de détail au Québec et les détaillants qui en font partie afin d'assurer le sain développement et la prospérité du secteur.

Le CQCD représente plus de 5 000 établissements commerciaux (détaillants) répartis à travers le Québec et touche près de 70 % de l'activité économique reliée au secteur du commerce de détail.

Le CQCD est de plus affilié au Conseil canadien du commerce de détail qui a pour fonction principale de représenter les intérêts du secteur du commerce de détail ailleurs au Canada.

INTRODUCTION

Le Conseil québécois du commerce de détail (ci-après appelé CQCD) remercie le Conseil supérieur de la langue française (CSLF) de lui donner l'opportunité de s'exprimer dans le cadre de la présente consultation portant sur le document intitulé « *Le français, langue normale et habituelle de travail* ».

Regroupant à lui seul plus de 400 000 emplois au Québec, il est clair que le secteur du commerce de détail se sent directement interpellé par la présente consultation.

Le CQCD est donc heureux de pouvoir s'associer à la présente démarche et de contribuer, au meilleur de sa capacité, à la présente réflexion entourant la francisation des milieux de travail dans une économie de plus en plus ouverte et dominée par les nouvelles technologies.

Le présent mémoire portera essentiellement sur les propositions et les pistes d'intervention suggérées par le CSLF et contenues dans la partie 3 du document de consultation.

Une attention particulière sera consacrée tout au long du mémoire à l'identification d'avenues de solutions spécifiques au secteur de la distribution et du commerce de détail.

Mais préalablement, voici quelques commentaires que le CQCD souhaite émettre à l'égard de la situation qui est présentée dans la première partie du document de consultation.

I. LA SITUATION EN MATIÈRE DE FRANCISATION DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION ET DU COMMERCE DE DÉTAIL

La première partie du document de consultation décrit brièvement, et de manière générale, la situation de la francisation dans les divers milieux de travail québécois. Elle précise certains des progrès accomplis depuis l'adoption en 1977 de la Charte de la langue française (communément appelée la Loi 101), l'évolution du contexte dans lequel se situent les entreprises ainsi que les principales limites auxquelles les entreprises font actuellement face, notamment au niveau de la certification.

Le CQCD partage plusieurs des affirmations énoncées à ce chapitre. Cependant, il ne dresse pas le même constat en ce qui a trait aux progrès accomplis au cours des dernières années par les détaillants en matière de francisation de leur milieu de travail.

Non seulement le CQCD est d'avis que des efforts considérables et soutenus ont été investis par les détaillants dans ce domaine, mais il en est également résulté d'importants gains et ce, autant au niveau des communications écrites qu'orales.

La certification des entreprises a certes été un déclencheur important qui a contribué à institutionnaliser l'utilisation du français dans l'ensemble des communications écrites chez les entreprises de plus grande taille (autant dans l'affichage, les formulaires, les manuels internes, les notes de services, etc.). Or, contrairement à ce qui est affirmé dans le document, nous estimons qu'elle a également eu un effet important au niveau des communications orales.

À titre d'exemple, soulignons notamment les progrès énormes qui ont été réalisés au niveau de l'utilisation de la langue française comme langue de convergence des communications lors de réunions, qu'il s'agisse de réunions plus ou moins officielles entre supérieurs, collègues et subalternes, en grand ou en petit groupe de travail.

Ajoutons que tout communiqué, demande d'information, note de service et autres provenant de l'externe ou encore de l'entreprise elle-même ou de ses différents services, qu'ils soient situés au Québec ou à l'extérieur du Québec, doivent être adressés au départ en français sinon traduits, à défaut de quoi ils ne peuvent être transmis et se voient « retenus ».

Toutefois, concernant les communications informelles entre employés (qu'elles soient écrites ou orales), il nous apparaît évident que cela n'est pas du ressort de l'employeur. Il serait d'ailleurs utopique de penser pouvoir intervenir à ce niveau.

Nous convenons cependant que des efforts pourraient être réalisés auprès des plus petits détaillants qui ne sont pas assujettis au certificat de francisation. L'expérience acquise au cours des dernières années par les plus grands détaillants, notamment au niveau du développement de la terminologie française spécifique au secteur, pourrait être, entre autre, rendue accessible aux plus petits détaillants. À cet égard, nous vous référons aux commentaires que nous avons émis dans la partie 2 de notre mémoire.

II. COMMENTAIRES À L'ÉGARD DES PROPOSITIONS ET DES PISTES D'INTERVENTION SUGGÉRÉES PAR LE CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Les commentaires qui suivent ne porteront que sur les propositions qui ont un impact direct sur le secteur de la distribution et du commerce de détail.

Proposition 1. Apprendre à travailler en français

- a) L'apprentissage de la terminologie française devrait faire partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée au Québec par un organisme à caractère public ou privé.***
- b) Les logiciels en français et les versions en français des logiciels devraient obligatoirement être utilisés pour l'enseignement professionnel à tous les ordres d'enseignement.***
- c) Le MEQ devrait s'assurer que les étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise connaissent la terminologie française et soient familiarisés à l'usage des versions françaises des logiciels. Cette mesure assurerait que l'intégration des futurs travailleurs au marché de l'emploi se fasse en français.***

Le CQCD appuie l'ensemble de cette proposition. Non seulement nous souhaitons que l'apprentissage de la terminologie française (incluant le matériel didactique et les logiciels) fasse partie intégrante de toute formation professionnelle offerte aux entreprises situées au Québec, mais nous sommes également disposés à encourager et diriger nos employés, voir même les inscrire, à ces formations.

L'adaptation rapide des employés face à la connaissance et l'utilisation courante en entreprise de la terminologie française reliée au secteur de la distribution et du commerce de détail représente à la fois une priorité et un atout indéniable pour les détaillants.

Ainsi, plus les employés auront accès à une formation adéquate en ce sens, plus les détaillants, de même que les employés eux-mêmes, en ressortiront avantagés et gagnants.

Proposition 2. Apprendre le français ou le perfectionner

- a) L'apprentissage du français devrait être reconnu comme un droit fondamental.**
- b) La formation linguistique devrait être systématiquement offerte sur les lieux de travail à tout employé qui ne maîtrise pas le français.**
- c) La formation linguistique sur les lieux de travail devrait être encouragée par les associations patronales et syndicales.**
- d) Il faut offrir, à ceux et celles qui connaissent déjà le français, l'occasion de perfectionner leur langue.**
- e) Les entreprises devraient être incitées à utiliser le 1 % de la masse salariale consacré à la formation pour les dépenses reliées (1) au perfectionnement linguistique, (2) à la formation linguistique, notamment des immigrants non francophones, ou (3) à l'alphabétisation ; la SQDM devrait prendre des dispositions pour que cet aspect de la mesure soit connue des entreprises.**

Telles que décrites, les propositions 2 b), c) et d) visent à transférer aux entreprises la responsabilité de l'État concernant l'apprentissage du français, ce qui est à notre avis inacceptable.

Comme nous l'avons mentionné au point précédent, nous estimons que le rôle des détaillants, en terme de responsabilité, consiste à s'assurer que toute formation professionnelle préconisée ou exigée par l'entreprise envers ses employés leur soit offerte en français. Soulignons de plus que la majorité des détaillants assujettis au processus de francisation se font un devoir d'exiger de leurs employés l'utilisation du français dans le cadre de leurs fonctions.

Cette responsabilité est donc limitée. Certaines entreprises peuvent évidemment décider de vouloir en faire davantage pour des raisons qui leur sont propres, mais cette décision doit leur appartenir individuellement.

L'apprentissage du français, de même que son perfectionnement si nécessaire, est un rôle qui appartient à l'État et qui doit demeurer ainsi, soit par l'intermédiaire du système québécois de l'éducation pour ce qui est des Québécois déjà bien établis, soit via le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration dans le cas des immigrants ou nouveaux arrivants non francophones.

En conséquence, les propositions 2 b), c) et d) ne devraient pas être retenues car elles visent un transfert de responsabilité aux entreprises qui revient à l'État, ce à quoi le CQCD s'oppose.

Quant à la proposition 2 a), nous en saisissons mal la justification. Y a-t-il actuellement lieu de croire que les Québécois ne peuvent apprendre le français comme ils le désirent? Envers qui exerceraient-ils leurs recours pour faire valoir ce droit fondamental? Chose certaine, cela ne doit pas relever des entreprises. Bref, pourquoi une telle proposition?

En ce qui concerne la proposition 2 e), il est à noter que la SQDM n'existe plus depuis plus de cinq ans déjà. En présumant que le CSLF fasse référence à Emploi-Québec, le CQCD considère que le CSLF devrait mieux saisir le mandat de cet organisme, de la loi 90 sur la formation de la main-d'œuvre et des objectifs associés au développement du marché du travail et des services en matière d'emploi qui sont la raison d'être de cet organisme de l'État québécois.

L'investissement des entreprises doit servir avant tout et en priorité à assurer l'emploi, la productivité et le développement d'une main-d'œuvre qualifiée capable de répondre aux besoins changeant de l'environnement concurrentiel auquel les entreprises doivent

faire face. C'est à l'intérieur de ces grands paramètres qu'Emploi-Québec doit œuvrer et orienter ses actions et ses efforts incitatifs.

Le CQCD considère que l'incitation au perfectionnement linguistique, à la formation linguistique des immigrants et à l'alphabétisation ne relève pas de la mission d'Emploi-Québec. La formation linguistique et l'alphabétisation sont une responsabilité du réseau de l'éducation et non des entreprises. Les efforts incitatifs devraient plutôt être dirigés vers ce réseau.

Proposition 3. Disposer d'outils francisés

- a) Dans le cadre de la mise en œuvre systématique de l'approche sectorielle (par secteurs d'activités), l'OQLF devrait entretenir des rapports étroits avec les comités sectoriels d'Emploi-Québec afin d'adopter les mêmes catégories sectorielles et de mener des opérations conjointes de francisation de la main-d'œuvre et des milieux de travail.**
- b) Les ordres professionnels et les associations de métier devraient consentir plus d'efforts qu'auparavant pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle de travail. En ce sens, le mandat des ordres professionnels et des associations de métier devrait inclure la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage.**

Le CQCD juge inappropriée la proposition 3 a) concernant la mise en œuvre systématique de la francisation de la main-d'œuvre et des milieux de travail via les comités sectoriels d'Emploi-Québec.

D'une part, ce rôle ne correspond aucunement au mandat octroyé par le gouvernement aux comités sectoriels de main-d'œuvre. Le rôle des comités sectoriels consiste en effet à favoriser et consolider le partenariat sur une base sectorielle dans le but d'identifier les besoins de main-d'œuvre et de formation d'un secteur et de procéder au développement de la formation de la main-d'œuvre en emploi.

D'autre part, même si un tel mandat pouvait être dévolu aux comités sectoriels, plusieurs secteurs d'activités ne seraient pas visés, étant donné qu'il n'existe que vingt-six comités sectoriels au Québec. De plus, ajoutons que le financement des comités sectoriels provient des produits de l'assurance-emploi du gouvernement fédéral qui sont sous la gestion du Québec en vertu de paramètres précis.

Quant à la proposition 3 b), bien que l'on conçoive que le CQCD ne fasse pas partie d'un ordre professionnel ou d'une association de métiers, il juge néanmoins important de souligner ce qui suit : le CQCD ne peut souscrire à l'idée qu'une association ait à « investir des efforts pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail ainsi que pour diffuser la terminologie française et promouvoir son usage » car il estime que cela ne fait pas partie de son mandat ni de ses objectifs.

Prenons l'exemple du CQCD. Notre mission consiste avant tout à promouvoir, représenter et valoriser le secteur de la distribution et du commerce de détail et les détaillants qui en font partie afin d'assurer le sain développement et la prospérité du secteur.

Néanmoins, le CQCD tient à préciser qu'il se fait un devoir de faire la promotion du respect de la loi auprès de ses membres et d'apporter son appui à l'organisme qui a pour mission de veiller à l'application et à la promotion de la loi à l'égard de la francisation des milieux de travail et des biens de consommation, en l'occurrence l'OQLF. D'ailleurs, précisons que des rapports étroits et soutenus existent déjà actuellement entre le CQCD et l'OQLF à cet égard.

Nous souhaitons de plus préciser que les détaillants se disent très réceptifs à l'idée d'obtenir davantage d'outils et de soutien de la part de l'OQLF au niveau de l'accessibilité à la terminologie française spécifique à notre secteur.

Longtemps négligé comme secteur d'activité, plusieurs détaillants, notamment les plus grands, ont dû investir beaucoup d'efforts au cours des dernières années pour

développer ou obtenir accès à cette terminologie. Malheureusement, n'ayant pas les ressources suffisantes, les plus petits et moyens détaillants n'ont pas nécessairement accès, dans bien des cas, à cette nouvelle terminologie.

Nous profitons de l'occasion pour vous faire part de quelques pistes de solutions afin de remédier en partie du moins à cette situation.

Dans un premier temps, des efforts pourraient être investis par l'OQLF en collaboration avec les plus grands détaillants afin de normaliser le terminologie française reliée au secteur du commerce de détail et développée par chacun des détaillants (plus spécifiquement en ce qui a trait à l'exploitation des magasins, à la gestion des stocks et à la nomenclature des produits).

Dans un deuxième temps, l'OQLF pourrait mettre en place les moyens nécessaires visant à rendre cette terminologie normalisée facilement accessible aux plus petits détaillants. À cet égard, le CQCD est prêt à apporter sa collaboration.

Enfin, il pourrait être particulièrement intéressant et souhaitable d'ajouter des ressources à l'OQLF permettant d'offrir un soutien et une assistance conseil aux détaillants pour ce qui est de la terminologie française spécifique aux biens de consommation.

Proposition 5. Gérer le plurilinguisme

- a) Le gouvernement devrait exiger des entreprises qu'elles se dotent d'une politique de gestion du français et des autres langues, qui tienne compte des territoires d'usage de la langue (interne et externe) et des besoins de l'entreprise en termes de bilinguisme et de plurilinguisme, qu'elles respectent cette politique et qu'elles fassent un compte rendu de son application au gouvernement dans le rapport trisannuel auquel elles sont assujetties.***
- b) Le contenu de cette politique ferait, au minimum, une distinction nette entre le plurilinguisme institutionnel (usage relié à l'emploi) et l'usage individuel (usage relié à des activités personnelles) de plusieurs langues; créerait les***

conditions d'usage des langues autres et permettrait leur emploi par les individus dans le cadre de l'institution; éviterait dans certains postes l'inutile exigence de bilinguisme; privilégierait, sur son territoire, un emploi maximal de la langue officielle et un emploi balisé d'autres langues dans les communications supranationales et internationales pour s'adapter au contexte de mondialisation.

- c) Les doléances relatives à une exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste devraient pouvoir être acheminées aux autorités compétentes au moyen de mécanismes autres que la formulation d'une plainte d'un employé contre son employeur. Il serait opportun d'ajouter expressément au mandat de l'Office québécois de la langue française celui d'enquêter d'office sur le respect du droit de travailler en français, notamment en vertu de l'article 46 (exigences linguistiques à l'embauche) et de l'article 45 (embauche interne).***

Le CQCD est en désaccord avec les propositions 5 a) et b) qu'il qualifie de surprenantes.

En effet, la Charte de la langue française impose déjà aux entreprises de gérer le français selon des paramètres déjà bien précis (art. 141). Indirectement, cela veut dire baliser l'utilisation des autres langues. Donc, nous ne voyons pas le pourquoi de ces propositions. Nous y voyons du reste un alourdissement qui va complètement à l'encontre de l'objectif d'allègement réglementaire et administratif préconisé autant par le gouvernement que par les entreprises.

En ce qui a trait à la proposition 5 c) visant à ajouter expressément au mandat de l'OQLF celui d'enquêter d'office sur le respect du droit de travailler en français, aucune analyse ou étude en appui au document justifie l'octroi d'un tel pouvoir. Le mécanisme actuel prévu à l'article 151 de la Charte convient très bien et nous apparaît parfaitement légitime.

D'après les renseignements recueillis dans notre secteur, il ne semblerait pas vraiment y avoir de problème à cet égard. De plus, nous pouvons affirmer que la pertinence du bilinguisme et son exigence lors de l'affichage de nouveaux postes sont analysées et

prise en compte très sérieusement par les détaillants. Par conséquent, le CQCD considère que cette proposition n'est pas justifiée.

Proposition 7. Continuer à certifier les grandes entreprises

Deux mécanismes peuvent être adoptés (isolément ou simultanément) :

- a) *Ajouter à l'obtention du certificat de francisation la possibilité d'obtenir une certification « Sceau de qualité langue » volontaire, garante de l'utilisation du français et de la terminologie française dans l'entreprise.***
- b) *Ajouter à la certification des entreprises un éventail de mesures incitatives à grande échelle, dont le rôle serait de renforcer la francisation des milieux de travail.***

Le CQCD appuie la proposition 7 a) visant l'ajout d'une nouvelle certification « sceau de qualité langue » en autant que celle-ci soit volontaire. Ce genre de certification nous apparaît comme étant une mesure incitative intéressante et valorisante permettant aux entreprises qui le désirent de se distinguer et démontrer leur engagement envers l'utilisation adéquate et de qualité du français dans leur entreprise.

Toutefois, bien qu'une telle initiative soit tout à fait louable, nous croyons sincèrement qu'il serait plus avantageux de se concentrer sur des mesures qui risquent d'avoir des retombées plus significatives auprès d'un plus grand nombre d'entreprises.

Ainsi, le CQCD estime que le développement et l'harmonisation de la terminologie française spécifique au secteur du commerce de détail et son accessibilité à un plus grand nombre d'entreprises du secteur, notamment les plus petites et moyennes entreprises qui n'ont pas les ressources suffisantes, représentent une voie prometteuse.

Par ailleurs, le CQCD juge primordial de s'assurer que tous les collèges d'enseignement, autant privés que publics qui offrent une formation en gestion de commerces, détiennent et utilisent les lexiques comprenant la terminologie française reliée au secteur. À ce chapitre, soulignons notamment qu'avec la ratification en juillet 2002 d'un nouveau diplôme d'études collégiales (DEC) en gestion de commerces, vingt-huit cégeps et collèges privés répartis sur l'ensemble du territoire québécois offrent ce diplôme depuis l'automne 2003. Par ailleurs, plus d'une douzaine de cégeps offrent également depuis l'automne 2003 un nouveau programme de formation correspondant à une attestation d'études collégiales (AEC) en gestion de commerces de détail.

En ce qui a trait à l'ajout d'un éventail de mesures incitatives à grande échelle, proposé au point 7 b), nous constatons qu'un grand nombre de ces mesures (dont il est fait mention aux pages 10 et 11 de la deuxième partie du document de consultation) font référence à des actions déjà en cours et auxquelles participent les détaillants.

De manière générale, le CQCD se dit réceptif à l'adoption de certaines mesures, tant qu'elles relèvent de l'OQLF et qu'elles sont de nature incitative.

Proposition 8. Franciser les moyennes entreprises

- a) L'action de l'OQLF devrait être élargie aux moyennes entreprises (10 à 49 employés). L'OQLF leur proposerait une certification « Sceau de qualité langue » volontaire.**
- b) Pour obtenir une francisation accrue des moyennes entreprises qui ont des effets négatifs sur la francisation d'autres entreprises et qui tardent à corriger la situation, un mécanisme autre que celui prévu à l'article 151 de la Charte (obtenir l'approbation du ministre pour exiger quoi que ce soit des moyennes entreprises) devrait être identifié et mis en place.**
- c) L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) devrait être mandaté pour donner aux entreprises de toute taille, lors de leur inscription, une première information sur leurs obligations à l'égard du français.**

Le CQCD se dit fortement préoccupé par la proposition 8 a). D'une part, tel que mentionné à la proposition 7 a), le CQCD considère que l'extension de la certification « sceau de qualité langue » aux entreprises de moins de 50 employés qui souhaiteraient volontairement se distinguer et démontrer leur engagement envers l'utilisation adéquate et de qualité du français dans leur entreprise est souhaitable. Ce genre de certification constitue un programme de reconnaissance intéressant pour ces entreprises.

Par contre, le CQCD souhaite immédiatement émettre une mise en garde concernant toute éventuelle tentative de la part du gouvernement de vouloir sortir l'artillerie lourde et obliger les entreprises de moins de 50 employés à détenir un certificat de francisation. Cela irait à l'encontre de l'allègement réglementaire et administratif préconisé par le gouvernement. Le CQCD croit et encourage davantage le recours à l'adoption de mesures incitatives que coercitives.

Le CQCD souhaite également faire une certaine mise au point concernant l'affirmation suivante faite à la page 11 du document de consultation, à savoir que « le processus de certification tel qu'il existe actuellement ne rejoint que les grandes entreprises, qui représentent moins de 5 % de l'ensemble des entreprises du Québec ». Nous ne sommes pas en désaccord avec cette affirmation, mais nous estimons qu'il est très important de préciser que ce 5 % de l'ensemble des entreprises emploient un pourcentage élevé de l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise.

De plus, le CQCD n'est pas d'accord avec la proposition 8 b) car il ne voit pas l'utilité de modifier l'article 151 de la Charte. Il n'endosse pas non plus la proposition visant à obliger toute entreprise qui fait des affaires avec le gouvernement de s'inscrire dans un processus de certification.

Le CQCD rejète également la proposition 8 c). Encore une fois, cela apparaît comme étant un transfert de la responsabilité et du mandat de l'OQLF vers l'IGIF dont le mandat est tout autre.

À notre avis, il serait davantage approprié de demander à l'OQLF d'obtenir les renseignements et coordonnées des nouvelles entreprises à partir du registre public de l'IGIF et d'envoyer elle-même l'information pertinente à ces entreprises concernant leurs obligations à l'égard du français ainsi que les ressources de francisation qui sont à leur disposition.

Proposition 9. Responsabiliser les partenaires

- a) L'État mobiliserait tous les partenaires du secteur privé pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail. À cet effet, il demanderait à l'OQLF d'adopter une stratégie proactive et partenariale de francisation qui intègre les grandes organisations syndicales, communautaires, patronales et les réseaux de services, et de fournir l'aide conseil et des ressources financières pour que ces derniers s'impliquent et assument leur leadership en francisation auprès de leurs membres.**
- b) Le gouvernement demanderait aux comités paritaires créés en vertu de la Loi sur les décrets de convention collective, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux tables sectorielles de main-d'œuvre d'intégrer la question de la francisation à leurs activités.**
- c) L'ensemble des intervenants (gouvernement, patronat, syndicats) accorderait priorité à la francisation des tâches associées à l'emploi de nouvelles technologies par un nombre important d'employés.**

Le CQCD reprend ici l'essentiel des commentaires qu'il a faits à la proposition 3, notamment en ce qui a trait au mandat du CQCD et ses limites.

En tant qu'association patronale, le CQCD reconnaît avoir un certain rôle à jouer et estime qu'il le fait avec sérieux mais il n'accepte pas que « soit déporté » sur lui ou sur d'autres grandes associations la responsabilité de l'OQLF et de l'État.

À cet effet, précisons notamment que dans son rapport annuel de gestion 2001-2002, la Commission de protection de la langue française faisait référence à la page 4, à la collaboration du CQCD en précisant que « *ce dernier n'a d'ailleurs jamais ménagé ses appuis en transmettant l'information nécessaire à ses membres, en invitant détaillants, fournisseurs et manufacturiers à des rencontres de formation et en facilitant les rapprochements* ».

Proposition 10. Renforcer le rôle moteur de l'Administration publique et de ses réseaux

c) Toute entreprise de moins de 50 employés qui fait affaire avec le gouvernement devrait s'engager à s'inscrire dans un processus allégé (défini par l'OQLF) de certification « Sceau de qualité langue ».

Le CQCD réitère ici les commentaires qu'il a fait à la proposition 8 a) et b). Il s'agirait d'une façon détournée d'exiger la certification alors que la Charte de la langue française n'impose pas cette obligation aux entreprises de moins de 50 employés. En d'autres mots, cela équivaudrait à mettre la charrue devant les bœufs ».

Proposition 11. Maintenir et renforcer les autres mesures incitatives de francisation

Des mesures incitatives supplémentaires de renforcement devraient être ajoutées à la certification des entreprises pour franciser davantage les échanges oraux entre les supérieurs, les collègues et les subalternes, comme des campagnes récurrentes « d'achat en français », des campagnes sur les droits des consommateurs et sur les droits des travailleurs, des mesures comme celles déjà pratiquées par l'Office mais à une échelle beaucoup plus grande, pour la mise en œuvre desquelles l'OQLF devrait disposer de fonds supplémentaires.

Le CQCD est d'avis que les efforts de l'OQLF dans sa mission de promouvoir l'utilisation du français dans les milieux de travail devraient être concentrés sur des initiatives dont les effets sont durables et structurants et non sur des mesures telles que des campagnes médiatiques éphémères.

Pour ce qui est du secteur de la distribution et du commerce de détail, et tel mentionné précédemment, les initiatives devraient être orientées au niveau du développement et de l'harmonisation de la terminologie française spécifique au secteur et son accessibilité auprès de la clientèle concernée. La francisation des milieux de travail nécessite au préalable l'utilisation d'un vocabulaire et d'une terminologie de base en français.

Ajoutons que l'assistance conseil en matière de francisation auprès des entreprises constitue également une mesure primordiale.

CONCLUSION

Le CQCD partage un grand nombre des constats émis par le CSLF. Toutefois, contrairement au CSLF, il considère que d'énormes progrès ont été accomplis au cours des dernières années par les entreprises, soit plus spécifiquement les détaillants, dans la francisation de leurs milieux de travail.

Concernant plus spécifiquement les propositions et les pistes d'interventions suggérées par le CSLF, nous constatons une tentative de vouloir transférer une grande partie de la responsabilité qui appartient à l'État et en l'occurrence à l'OQLF, aux entreprises et à d'autres organismes de l'État, ce que nous ne pouvons accepter.

Certes, l'OQLF doit jouer un rôle primordial et incitatif. Son leadership en matière linguistique doit demeurer et continuer. La francisation ne relève pas de la responsabilité des organisations comme le CQCD.

L'objectif de francisation des milieux de travail doit viser beaucoup plus le développement de la terminologie française, sa diffusion et son accessibilité à un plus grand nombre d'entreprises.

La valorisation de l'usage d'un français de qualité dans les entreprises par la création d'un « sceau de qualité langue » représente une mesure incitative valorisante. Cette mesure doit toutefois demeurer, en tout état de cause, volontaire.

Enfin, toute mesure qui viserait à alourdir le processus administratif des entreprises doit être écartée, telle que l'adoption d'une politique de gestion du français et des autres langues (ou du plurilinguisme).