



**MÉMOIRE DE LA VILLE DE MONTRÉAL**

**Présenté dans le cadre des auditions du projet de loi n° 96 - *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français***

**Le 5 octobre 2021**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	5
1. Un projet de loi nécessaire pour lequel la Ville de Montréal doit être un partenaire.....	6
2. Le français, langue de l'Administration et langue de travail de la Ville de Montréal.....	7
3. Communication orale de l'Administration.....	8
4. Une gestion des ressources humaines en français.....	10
5. Nos efforts communs pour la vitalité du français à Montréal.....	10
6. En route vers une nouvelle affirmation de notre langue commune à Montréal.....	12
<b>CONCLUSION</b> .....	13
<b>SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS</b> .....	14



## Introduction

### *Le français, lien commun à Montréal*

Tel que le témoigne le tout premier article de sa Charte, la Ville de Montréal reconnaît et honore sa particularité d'être la métropole francophone des Amériques ainsi que son importance dans le rayonnement de la langue française au Québec et à l'international. De cette particularité linguistique, culturelle et historique, naît la responsabilité de tout mettre en œuvre pour valoriser la langue française, afin qu'elle demeure au cœur de notre identité et de celle des générations qui nous suivront.

Montréal est également une ville internationale et diversifiée. Comptant près du deux tiers des entreprises exportatrices du Québec, quelque 60 organisations internationales, dont certaines onusiennes, et plus de 80 consulats étrangers, Montréal est la deuxième ville consulaire en Amérique du Nord et le principal carrefour des échanges internationaux du Québec. Montréal accueille également les deux tiers de l'immigration du Québec et près de 40 % de sa population active provient de l'immigration, la métropole est donc un acteur clé en ce qui a trait à l'intégration des nouveaux arrivants.

En matière de culture, Montréal rassemble près de 60 % des emplois de la culture au Québec, faisant rayonner le français sur de multiples plateformes au niveau national et international. La Ville de Montréal, avec ses 45 bibliothèques et ses 60 lieux de diffusion de la culture dans ses 19 arrondissements, est un acteur clé dans la promotion du français et de la culture produite au Québec auprès de la population de la métropole.

L'usage du français comme langue de travail au sein de nos institutions publiques, qui est mis de l'avant dans la réforme présentée par le gouvernement, est un objectif que la Ville de Montréal partage et priorise. Cette volonté s'est concrétisée par de nombreuses actions au cours des dernières années, dont l'adoption du tout premier plan d'action en matière de valorisation de la langue française 2021-2024. Ce plan s'applique à l'ensemble de ses services et de ses 19 arrondissements et a été déposé le 22 mars dernier.

C'est dans ce contexte particulier que la Ville de Montréal accueille favorablement le dépôt du projet de loi n° 96 - *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, et souhaite être un partenaire de premier plan du gouvernement du Québec dans la valorisation et la promotion de la langue française. Toutefois, certaines dispositions du projet de loi soulèvent des questionnements, notamment en ce qui concerne leur mise en application, et nous souhaitons vous soumettre quelques pistes qui permettraient de le bonifier au regard de la réalité métropolitaine.

## **1. Un projet de loi nécessaire pour lequel la Ville de Montréal doit être un partenaire**

La Ville de Montréal accueille ainsi favorablement le dépôt du projet de loi n° 96 - *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*.

Ce projet de loi prévoit déjà le développement d'une politique linguistique, et à l'instar de l'UMQ, nous invitons le gouvernement du Québec à prévoir un mécanisme de consultation avec la métropole en vue de son élaboration. Montréal est un partenaire essentiel dans le cadre de cette démarche puisqu'y seront abordés les aspects pratiques de mise en œuvre des mesures du projet de loi. Celles-ci, il faut l'anticiper, ajouteront de nouvelles responsabilités à celles qui nous incombent déjà. Nous croyons également que Montréal a une particularité à faire valoir dans le cadre de l'élaboration de cette démarche essentielle.

La métropole du Québec croit foncièrement que la langue française se doit d'être valorisée et promue. Le plan d'action de la Ville, qui s'aligne parfaitement avec les objectifs du projet de loi n° 96, sera un outil complémentaire afin de favoriser et de promouvoir la langue française dans la métropole. Celui-ci s'aligne autour de trois grands axes, soit l'exemplarité, la valorisation et l'inclusion.

1. La Ville s'est engagée à se montrer exemplaire en matière de promotion du français au sein de ses services et unités administratives et à offrir un encadrement institutionnel rigoureux de ses politiques et processus en respect de la Charte de la langue française.
2. Elle vise à accélérer et soutenir les projets de promotion, de valorisation et de rayonnement du français à travers les maisons de la culture et ses bibliothèques, ses partenariats économiques et internationaux.
3. Elle met en place des initiatives in situ en promotion du français auprès des personnes nouvellement arrivées par le biais de son Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal (BINAM) et en collaboration avec ses partenaires.

La Ville, à l'intérieur de ses compétences, doit être un partenaire clé dans la démarche du gouvernement alors que la région montréalaise compte près de la moitié de la population québécoise. Nous souhaitons ainsi poursuivre nos échanges avec le gouvernement du Québec, dont le Secrétariat de promotion de la langue française, afin que la Ville obtienne un soutien pour l'appuyer dans la réalisation de son plan d'action, à l'image de ses efforts pour la vitalité de notre langue.

### **Recommandation 1 :**

**La Ville de Montréal invite le gouvernement à prévoir des modalités de consultation spécifique avec la métropole en vue d'un partenariat fort et efficace dans la mise en œuvre du projet de loi n° 96. La Ville souhaite par le fait même réitérer l'importance du soutien du gouvernement du Québec, dès 2022, pour la réalisation de plusieurs des volets de son Plan d'action en matière de promotion de la langue française 2021-2024.**

## **2. Le français, langue de l'Administration et langue de travail de la Ville de Montréal**

L'exemplarité de l'administration municipale en matière linguistique constitue le chapitre 1 de son *plan d'action en matière de valorisation de la langue française*. Des règles claires en matière de communications écrites internes et externes existent déjà, de même que des pratiques exemplaires en matière de ressources humaines.

Pour la première fois en plus de 15 ans, la Ville de Montréal et ses 19 arrondissements ont finalisé leurs démarches auprès de l'Office québécois de la langue française (OQLF), organisme gouvernemental responsable de faire appliquer la loi et d'assurer le respect de la Charte de la langue française, pour obtenir leur certificat de francisation. Seul l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro est en attente de l'obtention de son certificat. Ce sera fait d'ici la fin de l'année. Nous rappelons que la Ville de Montréal avait dû reprendre son processus à la suite des fusions-défusions du début des années 2000.

Dans le cadre du travail exhaustif accompli pour l'obtention de son certificat de francisation, il est à mentionner que la collaboration avec l'OQLF a été extrêmement enrichissante et a permis à la Ville de bonifier ses pratiques en matière de francisation. Ce travail se poursuit également avec le Service de développement économique de la Ville. De la même manière que nous avons travaillé avec le gouvernement du Québec ces dernières années, nous souhaitons que soient favorisés les processus de collaboration, dans le respect de l'autonomie municipale, afin de promouvoir et protéger notre langue commune.

Le projet de loi octroie un rôle discrétionnaire au ministre lui permettant d'intervenir auprès d'une municipalité via sa directive linguistique municipale à son initiative ou à la suite d'une plainte, laissant seulement 15 jours à la municipalité pour y répondre (article 29.21 du projet de loi). Nous trouvons cette disposition préoccupante et suggérons au législateur que la gestion des plaintes soit plutôt traitée administrativement.

La Ville de Montréal propose ainsi que, dans une optique de collaboration accrue, le processus de plainte soit de la responsabilité de la commissaire à la langue française du Québec, en conjonction avec l'OQLF, et ce, dans un délai raisonnable permettant la prise en compte de la complexité des situations de la métropole.

### **Recommandation 2 :**

**La Ville de Montréal propose que, dans une optique de collaboration accrue, le processus de plainte soit de la responsabilité de la commissaire à la langue française du Québec, en collaboration avec l'OQLF, dans un délai raisonnable permettant la prise en compte de la complexité des situations vécues dans la métropole.**

### **3. Communication orale de l'Administration**

La Ville de Montréal accueille favorablement l'introduction de dispositions visant les communications orales des municipalités. Depuis plusieurs années, la Ville de Montréal a développé de nombreux outils internes afin de réaffirmer la langue française comme langue officielle de nos communications internes et externes. Tout comme le prévoit le projet de loi n° 96, l'usage de la langue française est déjà la langue utilisée lors des communications orales à l'intérieur de la Ville et entre les membres du personnel de la Ville dans l'exercice de leurs fonctions.

Cependant, nous tenons à souligner que près de 84 % de la population immigrante s'installe dans la grande région de Montréal, et que 40 % y travaille. De plus, l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro accueille plus de 32 % de population qui se déclare anglophone, protégée par la loi sur les minorités linguistiques, et plus de 10 000 personnes se déclarent autochtones sur l'île de Montréal. La Ville de Montréal souhaite soulever un enjeu de mise en œuvre du projet de loi n° 96 restreignant les communications écrites et orales d'une administration publique.

Alors que la Ville de Montréal reçoit plusieurs milliers de communications par jour (téléphones, messages en ligne, réseaux sociaux, etc.), l'équipe du 311 travaille à offrir aux citoyens et clients corporatifs de la Ville un accès simplifié aux services municipaux par une approche personnalisée qui intègre tous les canaux de communication. La municipalité informe et oriente les citoyens sur les services municipaux, achemine et assure le suivi des demandes de service des citoyens et répond aux demandes de services nécessitant une intervention rapide et prioritaire. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, plus de 716 035 appels, dont 127 522 en anglais, ont été logés au service téléphonique du 311, soit presque 18 % des appels totaux. En outre, selon les statistiques compilées par la Ville de Montréal, en 2020, seulement près de 18 % des appels au 311 étaient répondus en anglais, alors que plus de 19,3 % de sa population déclare avoir l'anglais comme langue maternelle.

Le service 311, et ce particulièrement à la ville de Montréal, est un pôle de service de première ligne, qui consiste en un guichet unique pour l'ensemble de la population montréalaise. En tout temps, il est possible pour un citoyen de joindre la ligne pour demander une intervention immédiate pour un enjeu de sécurité civile, telle qu'une accumulation importante d'eau dans la rue, un débris qui bloque la voie publique, un nid-de-poule qui a causé une chute ou des dommages à un véhicule, ou tout autre enjeu sécuritaire. C'est dans un souci de servir la population que la Ville de Montréal assure un suivi méticuleux des appels nécessitant une intervention rapide et urgente dans le cadre de ce service de première ligne. Une partie des communications du 311 relève donc de l'exception liée à la sécurité prévue dans le projet de loi n° 96, alors qu'une autre partie pourrait y échapper.



Aussi, le processus de vérification en vue de déterminer si un citoyen demeure au Québec et au Canada depuis moins de six mois, s'il dispose d'un statut d'Indien en vertu de la *Loi sur les Indiens*, ou s'il peut prétendre à un statut d'anglophone afin de pouvoir lui offrir un service en anglais pourra poser certains défis d'applicabilité, notamment lorsque la communication n'est pas effectuée en personne.

Nous demandons donc que l'obligation de communiquer en français à l'oral pour l'Administration soit exclue du service 311.

**Recommandation 3 :**

**La Ville de Montréal invite le gouvernement à travailler avec la métropole afin de s'assurer de l'applicabilité des exigences en lien avec les communications orales avec les citoyen.ne.s prévues dans la politique linguistique de l'État, notamment les services rendus par le 311.**

De même, le projet de loi n° 96 accorde aussi, dans sa mouture actuelle, un délai sommaire aux personnes issues de l'immigration pour maîtriser assez le français pour recevoir des services publics sans l'aide d'une autre langue. Or, ce délai dépend largement de la capacité d'offrir des services de francisation dès l'arrivée de nouveaux arrivants non francophones. En outre, il s'agit ici d'une période d'apprentissage permettant d'acquérir des connaissances minimales, parfois insuffisantes pour interagir dans le cadre de services publics. Nous suggérons d'étendre la période du délai afin d'offrir le temps nécessaire pour la possession de la langue française.

**Recommandation 4 :**

**La Ville de Montréal considère que le délai maximal de six mois pour communiquer avec un citoyen dans une autre langue que le français est difficilement applicable, tant par la difficulté que représente la maîtrise de la langue française dans un court délai d'à peine six mois pour les nouveaux arrivants, que par la complexité de vérifier si la communication peut représenter une exception prévue par le projet de loi avant de communiquer avec le citoyen dans une autre langue que le français. Nous invitons le gouvernement du Québec à considérer un autre mécanisme pour les communications entre les municipalités et les personnes immigrantes, en cohérence avec l'envergure et les délais de l'offre de francisation à Montréal et au Québec.**

#### **4. Une gestion des ressources humaines en français**

Le Service des ressources humaines veille au respect de la Charte de la langue française dans l'ensemble du système d'emploi de la Ville de Montréal. Notamment, les politiques, les règles, les documents administratifs, les formations et les instructions pour effectuer le travail sont rédigés en français. Plus particulièrement, en matière de dotation, nous affichons en français nos offres d'emploi s'adressant à l'interne ou à l'externe. Tel que prévu à la Charte, nous nous assurons que nos employées et employés possèdent une connaissance appropriée du français. Nous évaluons plus spécifiquement cette connaissance pour les postes de secrétariat et des communications.

Le bilinguisme n'est demandé qu'à titre exceptionnel lorsque les tâches et la clientèle rendent cette compétence nécessaire pour un employé par quart de travail. En effet, la Ville de Montréal compte seulement trois emplois pour lesquels l'évaluation de l'anglais parlé est obligatoire, tous reliés à l'exception de sécurité prévue par le projet de loi : soit préposé à l'information policière, préposé au Centre de communication du Service de sécurité incendie et préposé aux communications d'urgence. D'autres emplois peuvent indiquer le bilinguisme comme atout, et dans ce cas-ci, la non maîtrise de l'anglais n'est pas rédhibitoire à l'obtention du poste.

La Ville de Montréal se réjouit d'ailleurs de l'introduction du droit à des services d'apprentissage du français, à travers Francisation Québec, dans le projet de loi. Cette importante disposition ne peut qu'être salubre pour favoriser l'apprentissage du français aux étudiants canadiens et étrangers qui travaillent à Montréal, aux personnes autochtones et anglophones pour lesquelles la Ville de Montréal déploie des programmes d'intégration, pour faciliter le travail des entreprises qui embauchent dans les secteurs de pointe, etc.

#### **5. Nos efforts communs pour la vitalité du français à Montréal**

La Ville de Montréal entretient de fortes relations en français avec la communauté d'affaires. À cet égard, la Ville de Montréal compte mener une campagne de promotion et de sensibilisation à l'importance du français en affaires auprès de ses partenaires tel que le prévoit son Plan d'action en matière de valorisation de la langue française. À l'instar des dispositions à cet effet dans le projet de loi, la Ville s'assure que tous les contrats ainsi que toutes les communications soient rédigés en français auprès de nos partenaires économiques.

Partenaire privilégié de la communauté d'affaires montréalaise, la Ville de Montréal prend ainsi les moyens nécessaires pour satisfaire et surpasser les obligations prévues à la Charte de la langue française. Partageant la même volonté que l'article 19 du projet de loi, la Ville a créé cette année un poste de commissaire à la langue française afin de mener à bien les objectifs de vitalité de la langue française de son Plan d'action et afin de faire le lien entre les parties prenantes et l'administration montréalaise.

Nous avons d'ailleurs constaté avec intérêt la disposition présente dans le projet de loi édictant l'obligation pour les municipalités de prendre une directive linguistique trois mois après que soit approuvée la première politique linguistique de l'État (art. 201, par. 6). Bien que notre Administration sera à pied d'oeuvre pour élaborer cette directive, la disposition actuelle proposée par le législateur ne permet pas à la Ville de Montréal d'adopter un tel document dans

les délais prescrits en respect avec le processus démocratique à travers le comité exécutif, le conseil municipal et le conseil d'agglomération de Montréal, ainsi qu'à travers ses mécanismes d'approbation internes.

Tout comme l'Union des municipalités du Québec, la Ville de Montréal invite le gouvernement à accompagner le milieu municipal dans ses responsabilités prévues au projet de loi pour faciliter la mise en œuvre de la future politique. En respect de ses processus administratifs et de ses instances décisionnelles qui requièrent plusieurs semaines pour l'adoption de plans ou de politiques, la Ville de Montréal demande au gouvernement du Québec de prévoir un délai supérieur aux trois mois prévus dans le projet de loi pour que les municipalités puissent adopter une première directive linguistique à la suite de l'adoption de la politique linguistique du Québec par le gouvernement.

Collaborant avec succès depuis 2017 avec l'OQLF à la mise en œuvre d'un programme de francisation de la ville centre et de ses 19 arrondissements, la Ville de Montréal comprend que le travail et la reddition de compte à cet égard ne se feront plus auprès de l'OQLF, mais bien auprès du Secrétariat de la promotion de la langue française.

À l'égal du Conseil supérieur de la langue française, la Ville de Montréal souhaite s'assurer que les mandats de la nouvelle commissaire à la langue française prévus par le projet de loi et de l'OQLF en matière d'analyse et d'activités de la l'évolution de la langue française seront complémentaires. L'implication de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), bien au fait des réalités municipales, est essentielle et nécessaire à une véritable action commune et renforcée pour la vitalité du français à Montréal. Nous croyons que la ministre du MAMH doit être autour de la table.

**Recommandation 5 :**

**Clarifier les rôles de la commissaire à la langue française, de l'OQLF et des ministres responsables afin d'éviter les dédoublements notamment dans le cadre des redditions de compte et du traitement des plaintes.**

## **6. En route vers une nouvelle affirmation de notre langue commune à Montréal**

La Ville de Montréal salue la détermination du gouvernement à mettre de l'avant notre langue commune dans ce nouveau projet de loi et réitère sa volonté de collaborer étroitement avec lui en la matière.

À l'intérieur des compétences de la Ville de Montréal, l'administration montréalaise met en œuvre une multitude d'actions qui visent la valorisation de la langue française, notamment en matière de développement économique et social, de culture et de loisirs et de francophonie internationale. Il va sans dire que le soutien à la métropole dans ses efforts de promotion de la langue française ne peut que s'avérer bénéfique pour le gouvernement du Québec et nos efforts communs en matière de promotion du français.

Le gouvernement peut compter sur l'appui indéfectible de la métropole du Québec en matière de valorisation du français. La Ville de Montréal a notamment détaillé dans son premier *plan d'action en matière de valorisation de la langue française* plusieurs mesures ayant fait leurs preuves proposées par son Service de la culture, son Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal, son Service de développement économique et son Bureau des relations internationales.

## Conclusion

« La Francophonie est culture » comme le soulignait Leopold Sedar Senghor lorsqu'il a créé l'organisation internationale de la Francophonie. Hôte de grandes institutions internationales et postsecondaires, Montréal est la métropole culturelle du Québec, rassemblant près de 60 % des emplois liés à la culture. C'est la locomotive économique du Québec et le lieu de rayonnement en Amérique du français sur de multiples plateformes aux niveaux national et international. La Ville de Montréal souhaite faire rayonner sa langue commune et en encourager la pratique par l'exemplarité des pratiques de son Administration, la qualité de ses milieux de vie, les opportunités économiques qui y sont offertes et la richesse de son environnement culturel. La volonté du gouvernement du Québec d'intégrer Montréal dans ses démarches, en soutenant adéquatement les actions porteuses de l'administration montréalaise, ainsi que la mise en place d'une collaboration privilégiée et continue avec la métropole, ne fera que renforcer les efforts en vue d'atteindre les objectifs visés par le projet de loi n° 96 et réaffirmer la place que mérite notre magnifique langue commune. En soutenant le *plan d'action en matière de promotion de la langue française 2021-2024* de la Ville de Montréal, qui se positionne en complémentarité avec les objectifs poursuivis dans le projet de loi n° 96, le gouvernement s'assurera certainement d'ajouter des solutions locales et adaptées aux réalités montréalaises dans son champ d'action en matière de renforcement de la langue française à Montréal.

C'est en collaboration avec le gouvernement du Québec que le français, comme langue commune, pourra prendre toute sa place à Montréal.

## Synthèse des recommandations

### **Recommandation 1 :**

La Ville de Montréal invite le gouvernement à prévoir des modalités de consultation spécifique avec la métropole en vue d'un partenariat fort et efficace dans la mise en œuvre du projet de loi n° 96. La Ville souhaite par le fait même réitérer l'importance du soutien du gouvernement du Québec, dès 2022, pour la réalisation de plusieurs des volets de son Plan d'action en matière de promotion de la langue française 2021-2024.

### **Recommandation 2 :**

La Ville de Montréal propose que, dans une optique de collaboration accrue, le processus de plainte soit de la responsabilité de la commissaire à la langue française du Québec, en collaboration avec l'OQLF, dans un délai raisonnable permettant la prise en compte de la complexité des situations vécues dans la métropole.

### **Recommandation 3 :**

La Ville de Montréal invite le gouvernement à travailler avec la métropole afin de s'assurer de l'applicabilité des exigences en lien avec les communications orales avec les citoyen.ne.s prévues dans la politique linguistique de l'État, notamment les services rendus par le 311.

### **Recommandation 4 :**

La Ville de Montréal considère que le délai maximal de six mois pour communiquer avec un citoyen dans une autre langue que le français est difficilement applicable, tant par la difficulté que représente la maîtrise de la langue française dans un court délai d'à peine six mois pour les nouveaux arrivants, que par la complexité de vérifier si la communication peut représenter une exception prévue par le projet de loi avant de communiquer avec le citoyen dans une autre langue que le français. Nous invitons le gouvernement du Québec à considérer un autre mécanisme pour les communications entre les municipalités et les personnes immigrantes, en cohérence avec l'envergure et les délais de l'offre de francisation à Montréal et au Québec.

### **Recommandation 5 :**

Clarifier les rôles de la commissaire à la langue française, de l'OQLF et du ministre afin d'éviter les dédoublements notamment dans le cadre des redditions de compte et traitement des plaintes.