

23 février 2024

Jean-François Roberge
Ministre de la Langue française
Ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne
800, rue D'Youville, 13e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
ministre@mlf.gouv.qc.ca

Objet: Commentaires et recommandations du Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) sur le projet de règlement visant à modifier le Règlement sur la langue du commerce et des affaires

Monsieur le ministre,

C'est avec plaisir que nous vous soumettons certaines recommandations en vue d'ajuster le projet de règlement à une réalité qui convient autant au gouvernement, aux détaillants ainsi qu'aux consommateurs québécois.

Si l'industrie du détail, et en particulier les membres que nous représentons, reconnaissent d'emblée toute l'importance de préserver, protéger et promouvoir un français de qualité sur les étiquetages, emballages et affichages, il convient de s'assurer que les moyens d'y arriver ne provoquent pas d'effets indésirables qui mèneraient à limiter, voire disparaître, certains produits destinés aux Québécois. Dans certains cas, ces changements représenteraient une charge immense sur des commerces qui n'ont pas eu des années récentes très faciles.

Au cœur de nos recommandations : l'enjeu du délai qui, à plusieurs égards, est tout simplement impossible logistiquement à réaliser. Nous sommes confiants que vos équipes feront la part des choses et retiendront l'essentiel de nos recommandations.

Sachez que nous sommes pleinement disponibles pour préciser et commenter chaque aspect de ce document, et nous réitérons notre complète collaboration dans l'élaboration de la version finale de ces règles nouvelles.

Veuillez par la présente recevoir mes salutations les plus distinguées,

Michel Rochette

Président – Québec
CONSEIL CANADIEN DU COMMERCE DE DÉTAIL
550, rue Sherbrooke Ouest, Bureau 1680, Tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9
Tél. : (514) 316-7620

Affichage :

Alors qu’il y a quelques années à peine, en 2018, l’industrie du détail complétait un long et coûteux processus de modification de son affichage afin de respecter de nouvelles obligations gouvernementales, elle devra à nouveau procéder à des changements encore plus considérables par le biais de ce règlement. Déjà qu’un grand nombre de villes possèdent leurs propres règles sur l’affichage, les enjeux de double conformité s’étaient avérés - et le seront à nouveau - extrêmement ardu.

Pour bon nombre de bannières ayant des dizaines de succursales, dépassant la centaine pour plusieurs, celles-ci verront leurs coûts d’adaptation être multipliés tout autant. De plus, chaque succursale étant généralement différente et dans un environnement unique, il faudra prévoir un travail de longue haleine, sur plusieurs mois et années, pour réaliser tous les changements.

Lors de la dernière période de modification, les difficultés de se conformer étaient nombreuses, et les délais s’expliquaient entre autres par les exigences municipales, limitant généralement le volume de texte sur les devantures des commerces, tout comme l’espace qui peut y être dédié. Pour ces motifs, certaines villes n’accepteront pas l’ajout de messages supplémentaires. Au lieu d’un simple complément, il faudra prévoir des changements plus importants aux enseignes, voire des changements complets, ce qui coûtera très cher aux détaillants touchés.

La date d’entrée en vigueur des exigences relatives à l’affichage, soit juin 2025, est trop rapprochée. Ces changements réglementaires exigeront plusieurs mois de travail uniquement pour l’obtention d’autorisation ou pour simplement négocier avec des municipalités, sans compter les discussions avec les locateurs, qui ont également leurs propres exigences (lesquelles varient en outre d’un site à l’autre). Et il faut aussi tenir compte du nombre limité de fournisseurs pour effectuer le travail (conception pour chaque emplacement, production et installation, etc.).

RECOMMANDATIONS :

- Tout changement des règles d’affichage devrait être mis en œuvre sur une période minimale de deux (2) ans à partir de la date de l’adoption du règlement.
- Seules les devantures des commerces, soit les entrées principales (façade), devraient être visées par la norme de « nette prédominance du français ». Nous recommandons que soit exempté de cette obligation tout autre entrée ou support, y compris les pylônes comportant déjà des éléments d’affichage en français.
- Nous recommandons qu’il n’y ait pas d’obligation pour l’affichage d’être visible le soir depuis l’extérieur du magasin grâce à un éclairage des inscriptions (décalques et autres impressions).
- Nous suggérons une clause de droits acquis à partir de 2025 pour limiter les changements ultérieurs.

Étiquetage

Nous souscrivons à l'importance d'assurer aux consommateurs francophones l'accès à des produits et des biens sur lesquels la description est rédigée non seulement en français, mais également de manière aussi importante que toute autre langue, le cas échéant. Avec les nouveaux changements proposés, il importe d'éviter des effets non désirés, tel que le retrait de produits. Certains pourraient même devenir accessibles seulement en vente en ligne, augmentant alors le risque qu'aucune contrainte linguistique ne s'applique:

RECOMMANDATIONS :

- Dans le cas où les produits ne sont pas fabriqués au Québec, sont très spécialisés, rares ou ne sont pas d'usage courant, le règlement doit permettre des exceptions. Autrement ils vont simplement être retirés du marché et certains commerces spécialisés devront cesser le commerce, voire leurs opérations;
- Dans le cas de produits en édition limitée ou saisonniers, et dont l'étiquetage est unique et uniforme sur la totalité des marchés où ils circulent, ou encore pour les produits qui présentent une marque uniforme sur l'ensemble des marchés où l'entreprise vend ses produits, la réglementation doit permettre une certaine flexibilité. Dans ces cas, nous recommandons de maintenir les exceptions déjà existantes;
- Il faut s'assurer d'un partage plus équitable des responsabilités entre le manufacturier fournisseur et le détaillant au sujet du contenu des boîtes. Le manufacturier est le principal responsable de l'étiquetage;
- Le règlement devrait inclure une exception de traduction dans le projet de règlement pour certaines autres situations, notamment pour certaines inscriptions non françaises apparaissant sur de petits produits/emballages où l'espace est limité et dont les inscriptions non françaises sont utilisées au niveau international et sont largement reconnues dans la plupart des pays, y compris au Québec (telles que « *MADE IN* [pays d'origine en anglais] »);
- Nous souhaitons que le gouvernement du Québec accorde un délai adéquat et réaliste aux entreprises pour qu'elles puissent mettre en place les changements exigés de manière efficace, économiquement viable et conforme aux réglementations en vigueur et à venir;
- Nous souhaitons que le gouvernement du Québec s'assure que soient harmonisées les exigences proposées en matière d'étiquetage et les modifications demandées pour les produits avec ***l'Énoncé de politique conjoint sur la Coordination de l'étiquetage des aliments de Santé Canada et de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)***. Nous souhaitons que le gouvernement du Québec s'aligne sur le délai de conformité fédéral du 1er janvier 2028 afin de réduire les coûts et la charge de travail supplémentaires imposés aux entreprises;
- Certains produits enregistrés tels que les médicaments, produits de santé naturels et dispositifs médicaux doivent faire l'objet d'une licence délivrée par Santé Canada pour pouvoir être vendus au Canada. Lorsque des modifications sont apportées à l'emballage ou à la conception d'un produit susceptible d'affecter sa stabilité ou sa fonction, il est essentiel que les détenteurs de licence suivent les procédures nécessaires pour obtenir l'approbation de Santé Canada pour ces modifications. Ces exigences sont en place pour garantir le maintien de la sécurité, de l'efficacité

et de la qualité du produit. Les exigences en matière d'inscription bilingue sur les produits et les emballages peuvent donc avoir un impact significatif sur les coûts, les stocks et les délais.

- Pour les produits gravés, moulés ou embossés, certains produits ne permettent pas de franciser des mentions, par exemple sur des flacons vaporisateurs qui indiquent OFF/SPRAY sur un bouton presseur d'un demi-centimètre, par ailleurs le même partout sur la planète. L'impossibilité de s'arrimer entraînerait simplement l'arrêt de la distribution de ces produits sur le territoire québécois. Dans tous les cas, on devrait permettre que des instructions francophones soient fournies avec les produits ou biens visés.

Contrats d'adhésion

Selon le règlement proposé, le consommateur doit avoir préalablement consulté une documentation en français, même s'il ne comprend pas cette langue, avant de pouvoir consulter ensuite une version dans une autre langue.

RECOMMANDATIONS :

- Nous souhaitons le retrait de la mention « préalablement » afin de permettre que soit offerte – mais non nécessairement lue – la version française;
- Modifier la phrase « L'adhérent a préalablement eu l'opportunité de consulter par moyen technologique les clauses types applicables rédigées en français » afin de supprimer « préalablement ». Nous suggérons ce qui suit : « L'adhérent a la capacité de consulter par moyen technologique les clauses types applicables rédigées en français. » ;
- Dans le cas où un consommateur demande la version en anglais seulement, cette obligation devrait tomber automatiquement.

Inscriptions opérationnelles

L'article 27.1 stipule ce qui suit : « Pour l'application de l'article 51 de la Charte de la langue française (chapitre C-11) et du présent règlement, l'inscription sur un produit comprend l'inscription affichée pour l'utilisateur à l'aide d'un logiciel intégré. »

Bien qu'il y ait une certaine incertitude au sujet de la signification de ce nouvel article, nous estimons qu'il élargit le sens du terme « inscription » de l'article 51 pour inclure le texte affiché dans un logiciel faisant partie intégrante de l'utilisation ou du fonctionnement d'un produit. En d'autres termes, tout appareil dont l'utilisation ou le fonctionnement repose sur un logiciel et qui est mis en vente au Québec doit pouvoir proposer ce logiciel en français.

De plus, il est impossible pour un détaillant de se conformer à l'obligation touchant les inscriptions en français pour des produits manufacturés à l'extérieur du Québec. D'autant plus qu'il serait tenu d'appliquer les changements dans les 15 jours suivant la publication du règlement. Cette obligation risque de contraindre des détaillants à cesser la vente de certains produits. Selon les chiffres de AHAM (*Association of home appliance manufacturers*) à l'égard du présent projet de règlement, plus de 90% des appareils électroménagers pourraient être visés. Ceci aura comme conséquence de réduire de manière considérables les choix et les marques offerts aux consommateurs québécois.

Aussi, le détaillant ne peut être tenu responsable d'erreurs du fabricant. Il suffit de songer à l'exemple d'un four destiné au marché ontarien qui se retrouverait sur le plancher d'un détaillant québécois.

RECOMMANDATIONS :

- Inscriptions : il est impossible de s'y conformer dans les 15 jours après l'adoption du règlement. À moins de changer cette disposition, une immense proportion d'articles vendus au Québec contreviendront à la législation. Il faudra éliminer cette disposition et réfléchir à une autre approche, par exemple un affichage d'appoint ou un code QR.
- L'amendement devrait être révisé afin qu'il soit précisé quels produits ou appareils sont visés par son application. Il faudrait aussi que soit incluse une formulation qui donne aux fabricants suffisamment de temps pour rendre le logiciel sur leurs appareils conforme (c'est-à-dire pour créer des versions françaises du logiciel). Il leur serait entretemps permis de vendre des appareils non conformes jusqu'à une certaine date (par exemple, jusqu'au 1er juin 2027).