

**Mémoire 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**  
Assemblée nationale du Québec

Septembre 2021

---

Le Bureau d'assurance du Canada (ci-après « BAC ») est l'association qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance de dommages joue un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se prémunir contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière en protégeant son patrimoine.

Pour mener à bien sa mission, le BAC :

- Maintient des relations suivies avec le gouvernement, les consommateurs et toute autre partie concernée;
- Intervient dans des dossiers règlementaires et législatifs;
- Fait équipe avec le gouvernement et avec divers intervenants dans des initiatives de prévention;
- Informe le grand public en matière d'assurance, tant dans le quotidien qu'en situation de crise;
- Élabore des campagnes d'éducation et de sensibilisation à l'intention des consommateurs.

Le BAC est non seulement le porte-parole de l'Industrie, mais aussi un précieux partenaire pour les gouvernements, les intervenants du milieu de l'assurance de dommages, et les consommateurs.

**Bureau d'assurance du Canada**

1981, avenue McGill College, bureau 620  
Tour Richter  
Montréal (Québec) H3A 2Y1

Septembre 2021

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| INTRODUCTION .....   | 4 |
| TITRE I : LE STATUT DE LA LANGUE FRANÇAISE.....                                  | 4 |
| CHAPITRE III – LA LANGUE DE LA LÉGISLATION ET DE LA JUSTICE .....                | 4 |
| Article 5 – Traduction certifiée des actes de procédure.....                     | 4 |
| I. Proportionnalité de la mesure.....  | 4 |
| II. Conséquences.....  | 5 |
| CHAPITRE VI – LA LANGUE DU TRAVAIL.....  | 5 |
| Article 36 – Exigence d’une autre langue que le français au travail.....         | 5 |
| CHAPITRE VII – LA LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES .....                       | 6 |
| Article 44 – Contrat d’adhésion.....   | 6 |
| I. Traitement équitable des consommateurs et liberté contractuelle .....         | 6 |
| II. Difficultés d’exécution .....  | 7 |
| III. Particularités de l’assurance commerciale.....                              | 7 |
| IV. Conclusion du contrat .....  | 7 |
| V. Nullité du contrat.....   | 8 |
| VI. Entrée en vigueur.....   | 8 |
| Article 46 - Quittances .....  | 9 |
| TITRE II : L’OFFICIALISATION LINGUISTIQUE, LA TOPONYMIE ET LA FRANCISATION ..... | 9 |
| CHAPITRE V – LA FRANCISATION DES ENTREPRISES .....                               | 9 |
| Article 76 et suivants – Conduite des affaires internes.....                     | 9 |
| CONCLUSION .....   | 9 |

## INTRODUCTION

Le BAC salue l'initiative du gouvernement qui vise à protéger la langue française au Québec. Il souhaite par ailleurs porter à son attention quelques difficultés importantes que pourraient entraîner les modifications proposées à la *Charte de la langue française (Charte)* introduites par le projet de loi n° 96 (PL 96) tant pour les consommateurs que pour les assureurs de dommages. Le BAC est particulièrement préoccupé par les nouvelles dispositions suivantes :

- La modification de l'article 9 de la *Charte* qui prévoit l'obligation de joindre une traduction certifiée en français des actes de procédure émanant d'une personne morale;
- La modification apportée à l'article 55 selon laquelle il n'est pas possible d'être lié par un contrat d'adhésion rédigé dans une autre langue que le français si les parties n'ont pas préalablement pris connaissance d'une version française de ces contrats.

Nous rappelons que, selon la *Politique d'allègement réglementaire* du gouvernement, l'encadrement législatif doit répondre à un besoin clairement défini et restreindre le moins possible le commerce. Les règles doivent être élaborées de façon à réduire au minimum les répercussions sur une économie de marché équitable, concurrentielle et innovatrice.

Vous trouverez ci-après la description des conséquences liées à l'application de certaines dispositions dans le domaine de l'assurance de dommages et les recommandations du BAC quant aux modifications qui pourraient être apportées au PL 96 pour mitiger ces conséquences tout en atteignant les objectifs du législateur.

## TITRE I : LE STATUT DE LA LANGUE FRANÇAISE

### CHAPITRE III – LA LANGUE DE LA LÉGISLATION ET DE LA JUSTICE

#### **Article 5 – Traduction certifiée des actes de procédure**

##### **I. Proportionnalité de la mesure**

L'article 5 du PL 96 modifie l'article 9 de la *Charte* en exigeant qu'une traduction en français certifiée soit jointe à tout acte de procédure rédigé en anglais émanant d'une personne morale.

L'*Analyse d'impact réglementaire* (AIR) mentionne que cette obligation n'entraînera pas de coûts supplémentaires pour les entreprises<sup>1</sup>. Le BAC n'est pas de cet avis. L'impact financier lié à la traduction de tous les actes de procédure pourrait être important considérant le grand volume de dossiers de réclamations d'assurance qui sont judiciairisés, ce qui aura pour effet d'augmenter les coûts d'exploitation des assureurs et, potentiellement, leur tarification, au détriment des consommateurs.

Le BAC est d'avis que l'obligation de traduire systématiquement tout acte de procédure n'est pas nécessaire pour atteindre l'objectif de permettre aux parties au litige ainsi qu'au public de comprendre les procédures déposées. Dans son analyse, le gouvernement devrait évaluer les proportions et les circonstances dans lesquelles les parties ou le public ne sont pas en mesure de lire les procédures dans la

---

<sup>1</sup> Ministère de la Justice, *Analyse d'impact réglementaire*, 29 avril 2021, p.14.

langue de leur choix et adopter subséquemment des mesures qui répondent spécifiquement à la problématique identifiée.

À cet égard, le BAC souligne que la modification à l'article 9, telle que rédigée, ne respecte pas le principe de proportionnalité présent dans le *Code de procédure civile du Québec* (C.p.c), car elle alourdit les procédures et engendre des coûts et des délais supplémentaires sans bénéfice significatif pour les utilisateurs. Afin d'atteindre son objectif, le législateur pourrait plutôt prévoir que la personne morale doive fournir une traduction uniquement lorsque l'autre partie le requiert.

## II. Conséquences

Comme prévu à l'article 208.6, le défaut de joindre une traduction à un acte de procédure entraînera l'impossibilité de déposer cet acte<sup>2</sup>. Considérant qu'il faille respecter les délais de prescription ainsi que les délais procéduraux, l'impossibilité de respecter cette obligation avant l'expiration de ces délais pourrait engendrer la perte d'un droit pour le demandeur. Aussi, dans le cas d'une injonction, qui est une mesure urgente pour éviter un préjudice sérieux ou irréparable, le délai requis pour la traduction pourrait rendre la procédure inefficace.

Conséquemment, si cette obligation est maintenue, il serait essentiel d'accorder un délai additionnel pour déposer la traduction des actes de procédure dans certains cas.

### Recommandations du BAC

- Que la traduction se fasse uniquement si l'une ou l'autre des parties le requiert;
- Que la loi n'exige pas une traduction certifiée;
- Dans l'éventualité où l'obligation systématique de traduction est maintenue, que la loi prévoie un délai additionnel pour produire la traduction des actes de procédure.

## CHAPITRE VI – LA LANGUE DU TRAVAIL

### Article 36 – Exigence d'une autre langue que le français au travail

L'article 36 du PL 96 introduit l'article 46.1 de la *Charte* qui précise qu'un employeur est réputé ne pas avoir pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français dès lors que, avant d'exiger cette connaissance ou ce niveau de connaissance, l'une des conditions énumérées à l'article n'est pas remplie.

Le BAC soutient l'objectif du législateur de favoriser le français à titre de langue du travail, mais pense néanmoins que cette disposition devrait être assouplie de manière à favoriser l'objectif du gouvernement qui consiste à améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises du Québec<sup>3</sup>. Dans certains cas, les entreprises québécoises ayant des activités dans d'autres provinces canadiennes ou ailleurs dans le monde doivent assurer une communication efficace avec l'ensemble de leur clientèle et de leurs employés. Bien que l'article 46.1 n'empêche pas cette communication, les conditions à respecter au moment de l'embauche ainsi que la présomption irréfragable de non-respect de la loi créées par cet article font en sorte qu'il pourrait inciter des employeurs à recruter ou promouvoir des personnes

<sup>2</sup> Article 116 du PL 96 créant l'article 208.6 de la *Charte de la langue française*.

<sup>3</sup> Gouvernement du Québec, *Votre avenir votre budget – Plan budgétaire*, Budget 2021-2021, mars 2020, p. 107, [http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/budget/2020-2021/fr/documents/PlanBudgetaire\\_2021.pdf](http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/budget/2020-2021/fr/documents/PlanBudgetaire_2021.pdf)

bilingues à l'extérieur du Québec. Le BAC est d'avis que la présomption ne devrait pas être absolue<sup>4</sup>, comme proposé. Une entreprise devrait pouvoir présenter une preuve indiquant qu'elle a pris les moyens raisonnables pour éviter d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que la langue officielle, tel que le requiert la loi. La preuve de nécessité est très circonstancielle et peut varier notamment selon le lieu d'exercice, le type de clientèle et les services offerts.

Enfin, les entreprises devront modifier leurs pratiques d'embauche et de promotion pour se conformer aux conditions énumérées, notamment en faisant l'évaluation requise pour chaque poste à pourvoir. Un délai raisonnable devrait être donné aux entreprises afin de mettre en place les changements requis par la loi.

### Recommandations du BAC

- Remplacer la présomption irréfutable par une présomption réfutable;
- Accorder un délai aux entreprises pour qu'elles puissent ajuster leurs pratiques d'embauche et de promotion.

## CHAPITRE VII – LA LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES

### Article 44 – Contrat d'adhésion

L'article 44 du PL 96 vient modifier l'article 55 de la *Charte* en introduisant une obligation de prendre connaissance de la version française des contrats d'adhésion avant de pouvoir être liés par la version rédigée dans une autre langue que le français.

Les polices d'assurance sont généralement considérées comme des contrats d'adhésion et l'application de cette nouvelle obligation pourrait entraîner de lourdes conséquences pour les assurés.

#### I. Traitement équitable des consommateurs et liberté contractuelle

Nous comprenons l'intention du législateur de s'assurer que les consommateurs québécois soient servis en français et ne se fassent pas imposer des documents dans une autre langue que le français. Toutefois, dans certaines circonstances, cette nouvelle obligation pourrait plutôt nuire à la compréhension par le consommateur du produit financier qu'il souhaite acquérir.

En vertu des lois et règlements qui régissent l'industrie de l'assurance de dommages au Québec, les assureurs doivent s'assurer de traiter le consommateur équitablement. Ceci implique que les assureurs veillent à ce que les consommateurs disposent d'une information qui leur permet, avant, au moment et après l'achat d'un produit, d'être convenablement informés et de prendre des décisions éclairées quant aux produits d'assurance et quant à leur patrimoine<sup>5</sup>. Ainsi, les processus établis par les assureurs répondent déjà à ces exigences en permettant notamment au consommateur de choisir, dès le début de la relation contractuelle, la langue de communication.

<sup>4</sup> *Dictionnaire de droit québécois et canadien* par Hubert Reid, définition de « présomption absolue », synonyme de « présomption irréfutable » : <https://dictionnaireid.cajj.qc.ca/recherche#q=pr%C3%A9somption&t=edictionnaire&sort=relevancy&m=search&i=2&bp=results>

<sup>5</sup> Autorité des marchés financiers, *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, 2013.

## II. Difficultés d'exécution

Cette nouvelle obligation comporte des difficultés d'exécution qui pourraient avoir un impact significatif sur les consommateurs et qui bouleversent les pratiques des assureurs. Or, plusieurs autres procédés moins contraignants permettent déjà de respecter l'objectif qui est de permettre à une personne qui souhaite contracter en français de le faire.

L'article 55 de la *Charte* indique que les parties au contrat seront liées par la version dans une autre langue que le français seulement après la prise de connaissance de la version française. Cette disposition peut être impossible à appliquer dans certaines circonstances. Par exemple, un consommateur qui se trouve chez le concessionnaire automobile et qui désire repartir avec son nouveau véhicule contactera son assureur ou son courtier et demandera que l'assurance applicable à ce véhicule entre en vigueur le jour même. Si ce consommateur choisit une autre langue que le français, il devra suivre le processus imposé, ce qui reportera l'entrée en vigueur de son assurance et conséquemment, la prise de possession de son véhicule.

On peut également penser aux modifications apportées en cours de terme au contrat d'assurance, nécessitant l'envoi de formulaires additionnels. Ces formulaires d'assurance constatant une modification (par exemple, une nouvelle couverture), s'ils ne sont pas considérés comme de la "documentation rattachée au contrat" visée par l'exemption de l'article 55, mais plutôt comme un amendement au contrat en soi, devront être envoyés en français même si l'assuré a déjà fait part de son souhait d'obtenir un contrat en anglais lors de l'achat initial. Cette façon de faire est susceptible de ralentir la transaction et submergera le consommateur de documentation non utile à sa compréhension et à sa prise de décision.

## III. Particularités de l'assurance commerciale

Ainsi rédigé, l'article 55 pourrait s'appliquer au contrat d'assurance commerciale, puisque ces contrats contiennent des « clauses types » qui peuvent par ailleurs être négociées. Pour éviter une telle application, le BAC est d'avis qu'il serait approprié d'accorder une exception pour certains contrats d'assurance commerciale pour les raisons suivantes.

D'abord, la transaction s'effectue souvent au niveau international, notamment pour l'assurance spécialisée, et dépend d'autres marchés. Aussi, pour répondre aux besoins des assurés commerciaux, plusieurs mécanismes de gestion des risques sont implantés, comme par exemple, les tours d'assurance qui impliquent que plusieurs assureurs participeront à l'indemnisation.

Ces tours d'assurance peuvent contenir des polices de types « garanties subordonnées » qui offrent la même couverture, mais aussi les mêmes exclusions et adoptent principalement les mêmes garanties que la police de référence. Or, si cette police de référence est en anglais, l'assureur de la police « Garanties subordonnées » ne communiquera pas une version française de la police. Ainsi, l'obligation prévue à l'article 55 de la *Charte* pourrait priver le Québec du marché international de l'assurance commerciale.

## IV. Conclusion du contrat

Il sera difficile, voire impossible, pour l'assureur de vérifier si un consommateur a réellement pris connaissance de la version française de la police d'assurance, ce qui pourrait engendrer une incertitude quant à la conclusion de la transaction.

De plus, comme prévu à l'article 2400 du *Code civil du Québec* (C.c.Q), la remise de la police au preneur permet à l'assureur d'invoquer les dispositions qui y sont incluses dans le cadre du processus

d'indemnisation. Le BAC s'interroge quant au moment où il faudra considérer que la police a été remise au preneur et à l'impact de la nouvelle procédure prévue à l'article 55 sur les obligations des parties au contrat d'assurance.

## V. Nullité du contrat

Les conséquences du défaut de respecter cette obligation, prévues aux articles 204.17, 204.19 et 204.20, sont considérables<sup>6</sup>, puisque le contrat frappé de nullité<sup>7</sup> est réputé n'avoir jamais existé. Pour plusieurs raisons, cette éventualité n'est pas dans l'intérêt des assurés et des victimes, notamment lorsqu'il s'agit d'une assurance responsabilité. À titre d'exemple, en assurance automobile, la nullité pourrait avoir comme conséquence que l'assuré ne respecte pas son obligation de détenir un contrat d'assurance responsabilité<sup>8</sup>. Également, un assuré qui demande l'annulation d'un contrat d'assurance responsabilité et qui, par la suite, fait l'objet d'une poursuite pour un événement survenu avant l'annulation ne sera pas couvert. Le BAC est donc d'avis que la nullité du contrat visé à l'article 55 de la *Charte* et modifié par l'article 44 du PL 96 n'est pas une sanction appropriée dans le domaine de l'assurance et n'est pas non plus dans l'intérêt de l'assuré.

## VI. Entrée en vigueur

Enfin, il est primordial qu'un délai raisonnable, après la sanction du projet de loi, soit offert aux assureurs afin qu'ils soient en mesure d'apporter les modifications à leurs procédures internes. En effet, le délai actuel, soit le jour de la sanction<sup>9</sup>, ne sera pas suffisant. Les assureurs offrent déjà les contrats en anglais ou en français, au choix de l'assuré, donc aucun délai n'est requis pour la traduction. Par ailleurs, un délai sera nécessaire pour modifier les procédures internes incluant les systèmes informatiques de façon que les assureurs puissent faire parvenir la version française au moment requis par l'article 55. Actuellement, l'assureur s'enquiert au début de la relation de la langue dans laquelle l'assuré souhaite communiquer. Par la suite, tous les échanges sont effectués en respectant le choix de l'assuré.

## Recommandations du BAC

- Maintenir le libellé actuel de l'article 55 afin de privilégier la volonté des parties contractantes;
- Si le législateur désire imposer de nouvelles obligations quant à la possibilité pour un consommateur d'obtenir un contrat dans une autre langue que le français, prendre en considération l'importance de la liberté contractuelle et;
- Si les formalités administratives sont maintenues, prévoir un délai raisonnable pour permettre aux assureurs de modifier leurs systèmes et leurs pratiques pour se conformer aux modifications et prévoir une exclusion pour les contrats d'assurance commerciale internationale afin de ne pas priver le Québec de ce marché;
- Considérant les particularités d'un contrat d'assurance, ne pas permettre l'annulation des contrats comme prévu à l'article 114 du PL 96 à titre de sanction, de façon à protéger aussi bien l'assuré que les victimes.

<sup>6</sup> Article 114 du PL 96 créant l'article 204.17 de la *Charte de la langue française*.

<sup>7</sup> *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991, notamment, art. 1377 et 1422.

<sup>8</sup> *Loi sur l'assurance automobile*, RLRQ c. A-25, art. 84.

<sup>9</sup> PL 96 modifiant l'article 201 de la *Charte de la langue française*.



## Article 46 - Quittances

L'article 46 du PL 96 vient modifier l'article 57 de la *Charte* exigeant que les factures, les reçus, les quittances et les autres documents de même nature soient rédigés en français. De plus, il est indiqué qu'un document dans une autre langue que le français ne peut être transmis que si sa version française n'est pas accessible au destinataire dans des conditions tout aussi favorables.

Le BAC souhaite confirmer que cette disposition ne s'applique pas aux quittances en assurance qui sont toujours rédigées dans la langue choisie par l'assuré. **Ainsi, le BAC recommande que cette disposition ne s'applique pas à celles-ci.**

## TITRE II : L'OFFICIALISATION LINGUISTIQUE, LA TOPONYMIE ET LA FRANCISATION

### CHAPITRE V – LA FRANCISATION DES ENTREPRISES

#### Article 76 et suivants – Conduite des affaires internes

À la lecture du PL 96, le BAC comprend l'intention du législateur de s'assurer que le français occupe une place importante dans la conduite des affaires internes des entreprises exerçant leurs activités au Québec. Toutefois, le BAC s'interroge sur l'opérationnalisation des nouvelles exigences apportées au programme de francisation. Pensons notamment au fait qu'un membre du personnel de l'Office québécois de la langue française (OQLF) pourrait assister à toute réunion du comité ou que les entreprises devront obligatoirement envoyer les procès-verbaux de leurs réunions à l'OQLF<sup>10</sup>.

#### Recommandation du BAC

Le BAC recommande d'opter pour des exigences axées sur les résultats souhaités qui permettront de s'adapter à chaque situation et aux types d'entreprises visés. Par exemple, en privilégiant la conservation des procès-verbaux à l'interne et si nécessaire, en permettant à l'OQLF d'en obtenir copie.

## CONCLUSION

Le BAC reconnaît l'importance de protéger le français et la promotion de son utilisation au sein des entreprises du Québec. Cependant, ceci doit se faire en respectant la liberté contractuelle et le choix du consommateur quant à la langue à utiliser dans le cadre de sa relation avec l'entreprise qui lui offre un produit ou un service.

Comme décrit précédemment, les impacts de certaines dispositions sont importants tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Les recommandations du BAC n'ont pas pour objectif d'altérer l'esprit et les grands concepts du projet de loi, mais elles permettront, selon le BAC, d'atténuer les problématiques identifiées.

Les consultations qui auront lieu prochainement permettront certainement d'apporter au PL 96 les modifications nécessaires afin que le législateur atteigne l'objectif escompté tout en s'assurant que les nouvelles dispositions soient adaptées aux besoins des consommateurs et aux pratiques des entreprises.

Pour conclure, nous vous remercions de l'opportunité que vous donnez aux assureurs de dommages de commenter ce projet de loi par l'intermédiaire du BAC.

<sup>10</sup> Article 80 du PL 96 créant l'article 138.3 de la *Charte de la langue française*.