

02 juin 2022



ESTIMATION DES COÛTS DU PROJET DE LOI C-13, LOI VISANT L'ÉGALITÉ RÉELLE ENTRE LES LANGUES OFFICIELLES DU CANADA



BUREAU DU DIRECTEUR PARLEMENTAIRE DU BUDGET
OFFICE OF THE PARLIAMENTARY BUDGET OFFICER

Le directeur parlementaire du budget (DPB) appuie le Parlement en fournissant des analyses économiques et financières dans le but d'améliorer la qualité des débats parlementaires et de promouvoir davantage de transparence et une plus grande responsabilité en matière budgétaire.

Le présent rapport répond à la demande du Comité sénatorial permanent des langues officielles qui souhaite recevoir une analyse indépendante du coût financier du projet de loi C-13, Loi visant l'égalité réelle entre les langues officielles du Canada.

Analystes :

Ben Segel-Brown, analyste principal

Katarina Michalyshyn, analyste

Ce rapport a été préparé sous la supervision de :

Jason Jacques, dirigeant principal des finances / directeur général, Analyse budgétaire et financière

Nancy Beauchamp, Marie-Eve Hamel Laberge et Rémy Vanherweghem ont contribué à la préparation du rapport pour publication.

Pour obtenir de plus amples renseignements, écrire à dpb-pbo@parl.gc.ca.

Yves Giroux

Directeur parlementaire du budget

RP-2223-005-C_f

© Bureau du directeur parlementaire du budget, Ottawa, Canada, 2022

Table des matières

Résumé	3
1. Introduction	5
2. Hypothèses d'établissement des coûts	6
3. Conséquences fiscales des coûts de conformité des entreprises privées	7
3.1. Offrir des services en français	7
3.2. Superviser en français	8
3.3. Répercussions sur les recettes fiscales	9
4. Coûts administratifs	10
4.1. Plans de dépenses des ministères	10
4.2. Estimation indépendante	11
Annexe A : Autres dispositions du projet de loi	13
Notes	16

Résumé

Parmi les nombreuses dispositions énoncées dans ce projet de loi, seul l'élargissement proposé des droits linguistiques des francophones aux entreprises privées assujetties à la réglementation fédérale a des incidences financières.

Nous prévoyons pour le secteur privé des coûts de conformité ponctuels de 240 millions de dollars, plus des coûts récurrents de 20 millions de dollars par an. Ces coûts seront principalement dus à la formation linguistique et au versement aux gestionnaires de primes salariales au bilinguisme dans les régions situées en dehors du Québec désignées comme étant bilingues.

Nous estimons que le coût administratif de la mise en œuvre de ces droits s'élèvera à 2,9 millions de dollars par an pour le secteur public. Toutefois, le montant du financement accordé est totalement discrétionnaire – les activités menées pour appuyer la mise en œuvre du projet de loi C-13 dépendront des fonds disponibles.

Dans l'Énoncé économique de l'automne 2021-2022, 16 millions de dollars sont prévus pour les coûts de mise en œuvre initiaux de ce projet de loi en 2022-2023. Les ministères responsables ont refusé, à tort, d'expliquer comment ces fonds seront octroyés, sous prétexte que « cette information n'a pas été rendue publique ». Ils ont également refusé d'indiquer les tâches courantes supplémentaires qu'ils prévoient de réaliser en raison de la loi ou de donner des précisions sur la dotation en personnel et les coûts connexes. Les 16 millions de dollars ne couvrent pas les coûts administratifs récurrents et ils n'étaient d'ailleurs pas destinés à cela. Ils permettront toutefois d'entreprendre des activités supplémentaires dans le cadre de la mise en œuvre initiale.

Les estimations de coûts fournies ci-dessus tiennent compte de l'étendue des régions en dehors du Québec où la loi sera appliquée, des entreprises qui seront exclues en raison de leur taille, de toute autre exemption accordée à des industries, et de l'opérationnalisation des droits de recevoir des services, de travailler et d'être supervisé en français.

Tableau 1 du résumé **Résumé des coûts administratifs prévus**

Organisation	Activité	Coût (M\$ par an)	
		Années 1-2 (Québec seulement)	Années 3+
Patrimoine canadien	Aider, éduquer et informer les entreprises concernées.	1,1	1,4
Commissariat aux langues officielles	Traitement des plaintes, vérifications et interventions pour faire respecter la loi.	1,2	1,5
	Total	2,3	2,9

1. Introduction

Ce rapport fournit, à la demande du Comité sénatorial permanent des langues officielles, une estimation du coût financier du projet de loi C-13, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles, édictant la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et apportant des modifications connexes à d'autres lois (titre abrégé : Loi visant l'égalité réelle entre les langues officielles du Canada).

Parmi les nombreuses dispositions énoncées dans ce projet de loi, seul l'élargissement proposé des droits linguistiques des francophones aux entreprises privées assujetties à la réglementation fédérale a des incidences financières.

Le projet de Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale s'appliquerait immédiatement aux entreprises assujetties à la réglementation fédérale au Québec. Le projet de loi C-13 prévoit également d'étendre ultérieurement l'application de la nouvelle loi aux « régions à forte présence francophone ».

Cet élargissement des droits a deux types d'incidences financières examinées dans les prochaines sections du rapport, à savoir :

1. les coûts administratifs;
2. les répercussions sur les recettes fiscales des coûts de conformité des entreprises privées.

Comme indiqué à l'annexe A, les autres dispositions énoncées dans le projet de loi n'ont pas de conséquences financières parce qu'elles :

1. codifient des obligations et des pratiques existantes;
2. exigent des changements aux pratiques sans coûts financiers estimables;
3. expriment des engagements à l'égard de principes ou d'objectifs.

2. Hypothèses d'établissement des coûts

Le coût financier de ce projet de loi découle uniquement de l'élargissement proposé, aux entreprises privées assujetties à la réglementation fédérale, des obligations réglementaires relatives au français. Cependant, de nombreux détails importants concernant ces obligations seront fixés dans le règlement d'application. Les ministères n'ont rien dit au sujet de ces détails et ont refusé de les fournir dans leur réponse aux demandes de renseignements du DPB, affirmant qu'une partie de l'information n'a pas été rendue publique.

Notre estimation des coûts se fonde sur les hypothèses suivantes, qui ont été définies à la suite de consultations auprès d'intervenants, dont le Commissariat aux langues officielles :

- La mesure législative s'appliquera en dehors du Québec aux régions figurant sur la Liste des régions bilingues du Canada aux fins de la langue de travail. Ces régions sont les suivantes :
 - la province du Nouveau-Brunswick,
 - la Ville d'Ottawa,
 - certains secteurs de l'Est et du Nord de l'Ontario;
- Les entreprises de moins de 50 employés seront exemptées.
- Aucun autre secteur d'activité ne sera exempté par voie de règlement.
- Afin d'offrir des services en français aux consommateurs, les entreprises devront avoir un nombre d'employés dans la vente ou les services capables de s'exprimer en français qui soit au moins proportionnel au nombre de personnes dans la région ayant le français comme première langue officielle.
- Pour respecter le droit des employés de travailler et d'être supervisés en français, tous les superviseurs et les gestionnaires devront parler le français.

3. Conséquences fiscales des coûts de conformité des entreprises privées

Les entreprises privées assujetties à la réglementation fédérale devront engager des frais pour créer un milieu de travail où tous les employés pourront être supervisés en français et où les clients pourront être servis en français¹.

3.1. Offrir des services en français

Nous supposons que pour être en mesure de servir les consommateurs en français, il faudra que, dans chaque milieu de travail, le nombre d'employés parlant français dans la vente ou les services soit proportionnel au nombre de personnes, dans la région, qui ont le français comme première langue officielle parlée, soit au minimum 25 % des employés.

D'après notre analyse des données, les employés dans la vente ou les services ont déjà un niveau élevé de bilinguisme dans les régions désignées comme étant bilingues aux fins de la langue de travail. La proportion d'employés parlant français dans la vente ou les services dépasse la norme ci-dessus dans toutes les régions. Étant donné les différences entre les régions et les employeurs, certaines entreprises devront embaucher du personnel bilingue supplémentaire, mais, en moyenne, les entreprises assujetties à la réglementation fédérale dépassent déjà les normes supposées.

Figure 3-1

Pourcentage d'employés parlant français dans la vente ou les services, par région désignée bilingue

Région désignée bilingue	Pourcentage d'employés parlant français dans la vente ou les services dans les secteurs d'activité assujettis à la réglementation fédérale	
	Actuellement	Norme supposée
Nouveau-Brunswick	49 %	32 %
Ottawa	37 %	25 %
Québec	97 %	84 %
Toutes les autres	48 %	28 %

Source : DPB, à partir du Recensement de 2016.

Les employés bilingues travaillant dans la vente ou les services dans des secteurs d'activité assujettis à la réglementation fédérale sont payés en moyenne 2 951 \$ de plus par an que les employés à des postes comparables

qui ne parlent que l'anglais. Étant donné que la prime salariale pour les employés bilingues équivaut à une petite fraction des coûts de formation et que le nombre requis d'employés supplémentaires parlant le français est faible, nous supposons que la plupart des employeurs respecteront ces nouvelles exigences réglementaires en préférant embaucher des employés parlant le français, plutôt que de former des employés unilingues.

Nous estimons qu'au total, le coût de conformité des entreprises privées pour offrir des services en français dans les régions désignées bilingues sera faible, puisqu'en moyenne, les entreprises assujetties à la réglementation fédérale dépassent déjà les normes supposées.

3.2. Superviser en français

En vertu de la proposition de Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale, les employés des milieux de travail assujettis à la réglementation fédérale dans les régions désignées auront le droit de travailler et d'être supervisés en français, de recevoir toutes les communications et tous les documents en français, et d'utiliser les systèmes informatiques en français.

Nous supposons que, pour cela, tous les gestionnaires dans les régions désignées devront parler le français, que leurs employés souhaitent être supervisés en français ou pas. Cela correspond à l'interprétation qui est faite de cette exigence dans le secteur public fédéral.

Nous estimons qu'il y a actuellement dans les secteurs d'activité assujettis à la réglementation fédérale environ 3 413 gestionnaires qui ne parlent pas le français.

Si l'on exclut le Québec, cela représente la majorité des cadres des secteurs d'activité assujettis à la réglementation fédérale dans ces régions. Vu le grand nombre d'employeurs qui rechercheront en même temps autant de gestionnaires francophones dans ces secteurs, il sera probablement nécessaire d'offrir une formation en langue seconde au personnel existant.

Tableau 3-2

Gestionnaires parlant le français dans des secteurs d'activité assujettis à la réglementation fédérale, par région désignée

Région désignée bilingue	Gestionnaires parlant le français dans les secteurs d'activité assujettis à la réglementation fédérale	
	Actuellement	Norme supposée
Nouveau-Brunswick	38 %	100 %
Ottawa	39 %	100 %
Québec	97 %	100 %
Toutes les autres	43 %	100 %

Source : DPB, à partir du Recensement de 2016.

Nous supposons que le coût de la formation en langue seconde, du remplacement de l'employé à son poste et des évaluations s'élève à environ 70 000 \$ par employé, si l'on se fonde sur les coûts dans le secteur public, avec 2 400 \$ par année de coûts récurrents pour le maintien des acquis en langue seconde². De plus, les employés bilingues occupant des postes de gestion dans des secteurs d'activité assujettis à la réglementation fédérale dans les régions désignées sont payés en moyenne 3 457 \$ de plus par an que les employés unilingues anglophones à des postes comparables.

Nous estimons à 240 millions de dollars au total les coûts de conformité ponctuels des entreprises du secteur privé pour la formation de ces gestionnaires, auxquels s'ajoutent 20 millions de dollars par an pour les primes salariales récurrentes et le maintien des acquis en langue seconde.

3.3. Répercussions sur les recettes fiscales

Comme nous le résumons ci-dessus, nous nous attendons à ce que les entreprises concernées aient des coûts ponctuels s'élevant au total à 240 millions de dollars, ainsi que des coûts récurrents de 20 millions de dollars par an pour former et maintenir en poste dans la vente et les services les gestionnaires et les employés parlant le français.

Il est difficile de savoir dans quelle mesure ces coûts supplémentaires auront une incidence sur les recettes fiscales fédérales. Le DPB a déterminé les effets possibles, consulté la documentation pertinente et sollicité les points de vue de plusieurs associations sectorielles représentant les entreprises concernées. Cet exercice n'a toutefois pas permis d'obtenir d'indications claires quant à l'estimation des conséquences fiscales du coût de conformité à la réglementation dans ce contexte.

4. Coûts administratifs

Le Parlement voudra peut-être approuver des dépenses supplémentaires pour appuyer la mise en œuvre des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* énoncées dans le projet de loi C-13. Le montant du financement accordé est totalement discrétionnaire – les activités menées pour faciliter la mise en œuvre du projet de loi C-13 dépendront des fonds disponibles.

Cette section fournit un résumé des fonds que le gouvernement a demandés et des activités qu'ils financeront. Elle fournit également une estimation indépendante du financement qui devrait normalement être demandé, compte tenu des nouvelles responsabilités législatives de chaque ministère.

4.1. Plans de dépenses des ministères

Dans la Mise à jour économique et budgétaire de 2021, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il consacrerait 16 millions de dollars, en 2022-2023, à « la mise en œuvre de projet de loi [de modernisation de la *Loi sur les langues officielles*], une fois la sanction royale obtenue »³. En réponse aux demandes d'information du DPB, le Secrétariat du Conseil du Trésor a indiqué que ces fonds « ne sont pas destinés à soutenir la mise en œuvre du projet de loi dans son intégralité, mais plutôt à financer la mise en œuvre immédiate des principales modifications législatives contenues dans le projet de loi qui, après la sanction royale, entraîneront pour le gouvernement fédéral des coûts directs correspondant à l'exécution de ses nouvelles responsabilités ». Autrement dit, le financement alloué ne devrait pas être suffisant pour couvrir les coûts récurrents découlant du projet de loi C-13.

Les fonds iront au Commissariat aux langues officielles et à trois ministères, à savoir :

1. le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada;
2. Patrimoine canadien;
3. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

En réponse aux demandes d'information du DPB, les trois ministères ont refusé de communiquer leurs dépenses prévues pour se conformer aux changements énoncés dans le projet de loi C-13, autant en ce qui concerne la part des 16 millions de dollars consacrée à la mise en œuvre initiale qu'en ce qui a trait aux dépenses récurrentes. Les ministères ont fourni peu de détails sur les mesures précises qu'ils prévoyaient de prendre et n'ont donné aucun détail sur les ressources selon eux nécessaires auxdites mesures⁴.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a indiqué qu'il utiliserait les fonds supplémentaires pour :

- surveiller et vérifier la conformité des institutions fédérales aux politiques, directives et règlements en matière de langues officielles, y compris les nouvelles dispositions de la partie VII;
- recommander au gouverneur en conseil un nouveau règlement sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*;
- évaluer l'efficacité et l'efficience des politiques et des programmes des institutions fédérales en matière de langues officielles;
- promouvoir l'innovation et les pratiques exemplaires en matière de gouvernance des langues officielles au sein des institutions fédérales.

Le ministère du Patrimoine canadien a fait savoir qu'il utiliserait les fonds supplémentaires pour :

- créer des outils et des pratiques exemplaires afin de guider et d'informer les entreprises concernées au sujet de leurs nouvelles obligations découlant de la *Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale* et de son règlement.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a indiqué qu'il se servirait des fonds supplémentaires pour :

- élaborer une nouvelle politique sur l'immigration dans les communautés francophones en situation minoritaire;
- établir un nouveau corridor d'immigration francophone dédié au recrutement d'enseignants francophones et de français;
- créer un programme de formation linguistique en français pour les nouveaux arrivants.

Le Commissariat aux langues officielles a répondu à nos demandes d'information qu'il ne savait pas encore quelle part des 16 millions de dollars affectés à la mise en œuvre du projet de loi C-13 il recevrait. Il a indiqué par ailleurs qu'il procédait à une analyse interne afin de cerner les répercussions éventuelles du projet de loi C-13 sur son mandat et ses ressources, mais que cette analyse ne serait pas terminée avant plusieurs mois.

4.2. Estimation indépendante

Bien que le montant du financement accordé soit totalement discrétionnaire, il pourrait être utile aux parlementaires de connaître le niveau de financement auquel nous nous attendrions normalement à voir accorder à l'appui des activités supplémentaires nécessitées par le projet de loi C-13.

Le projet de loi C-13 prévoit de confier à Patrimoine canadien une nouvelle responsabilité en vertu de la *Loi sur l'usage du français au sein des entreprises*

privées de compétence fédérale, à savoir aider, éduquer et informer les entreprises privées de compétence fédérale concernées. Le DPB estime que le coût de ces activités s'élèvera à 1,1 million de dollars pour chacune des deux premières années où les obligations ne s'appliqueront qu'au Québec, puis à 1,4 million de dollars annuellement quand ces obligations s'étendront aux régions désignées bilingues en dehors du Québec.

Cette estimation repose sur le nombre d'employés des entreprises privées assujetties à la réglementation fédérale au Québec et dans les régions désignées. Le coût par employé supplémentaire supervisé repose sur notre estimation du budget du Commissariat aux langues officielles par employé du secteur public fédéral (8,52 \$ par an et par employé) pour faire de la sensibilisation et favoriser le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Pour tenir compte du fait qu'il est plus difficile de servir les entités du secteur privé nouvellement assujetties aux exigences de bilinguisme, ce coût a été majoré de 71 % pour le rendre proportionnel au volume des plaintes⁵. Ce coût pourrait augmenter considérablement si une aide financière était offerte pour couvrir une partie des coûts de réalisation des objectifs de bilinguisme. Cependant, dans sa réponse à notre demande d'information, Patrimoine canadien ne dit pas avoir l'intention de fournir une aide aussi substantielle.

Le Commissariat aux langues officielles sera chargé d'appliquer les exigences en matière de bilinguisme pour ce qui est des entreprises privées de compétence fédérale qui seront touchées. Le DPB estime que le coût de ces activités sera de 1,2 million de dollars pour chacune des deux premières années où les obligations ne s'appliqueront qu'au Québec, puis de 1,5 million de dollars annuellement quand ces obligations s'étendront aux régions désignées bilingues en dehors du Québec.

Comme précédemment, cette estimation repose sur le nombre d'employés du secteur privé assujetti à la réglementation fédérale au Québec et dans les régions désignées. Le coût par employé supplémentaire supervisé repose sur notre estimation du budget du Commissariat aux langues officielles par employé du secteur public fédéral (9,44 \$ par an et par employé) pour le traitement des plaintes, les vérifications et les interventions visant à garantir le respect de la *Loi sur les langues officielles*. La même majoration est appliquée pour la difficulté relative.

Le DPB estime qu'au total, le financement nécessaire pour mettre en œuvre le projet de loi C-13 serait de 2,3 millions de dollars par an pendant les deux premières années au cours desquelles les obligations ne s'appliqueraient qu'au Québec, et de 2,9 millions de dollars annuellement par la suite, quand les obligations seraient étendues aux régions désignées bilingues en dehors du Québec.

Annexe A : Autres dispositions du projet de loi

Codification des obligations et pratiques existantes

De nombreuses dispositions du projet de loi C-13 codifient des obligations ou des pratiques existantes. La réalisation des activités qui y sont associées entraîne des coûts financiers, mais exiger du gouvernement qu'il poursuive ces activités n'engendre aucun coût supplémentaire. Le gouvernement peut décider d'augmenter le niveau de financement des activités dans le cadre de dépenses discrétionnaires, mais ce n'est pas nécessaire pour s'acquitter des obligations énoncées dans le projet de loi. Par exemple, le projet de loi C-13 contient des dispositions qui :

- précisent que les obligations juridiques relatives aux langues officielles s'appliquent en tout temps, notamment dans les situations d'urgence;
- codifient certains principes interprétatifs en ce qui concerne les droits linguistiques;
- apportent des précisions sur la nature de l'obligation des institutions fédérales de prendre des mesures positives pour mettre en œuvre certains engagements du gouvernement fédéral et la manière dont l'obligation doit être exécutée;
- prévoient que le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration est tenu d'adopter une politique en matière d'immigration francophone qui comprend notamment des objectifs, des cibles et des indicateurs;
- prévoient que le Conseil du Trésor est tenu d'établir des politiques pour mettre en application certaines parties de la Loi, de surveiller et vérifier l'observation par les institutions fédérales des politiques, directives et règlements en matière de langues officielles, d'évaluer l'efficacité et l'efficience des politiques et programmes des institutions fédérales en matière de langues officielles et de fournir certains renseignements au public et aux employés des institutions fédérales.

Changements aux pratiques sans coûts financiers estimables

D'autres dispositions du projet de loi C-13 prévoient des changements aux pratiques gouvernementales. Certains n'entraîneront pas nécessairement des coûts financiers. D'autres pourraient avoir des coûts financiers non nuls, mais comme le projet de loi ne précise pas de cibles ou d'objectifs pour ces dispositions, le montant du financement accordé serait tellement discrétionnaire que le DPB n'est pas en mesure de fournir une estimation valable. Par exemple, le projet de loi C-13 contient des dispositions qui :

- prévoient l'obligation d'avoir des juges bilingues pour les affaires bilingues portées devant la Cour suprême du Canada;
- prévoient que la décision, l'ordonnance ou le jugement définitif d'un tribunal fédéral qui a valeur de précédent sera mis à la disposition du public dans les deux langues officielles simultanément;
- prévoient un engagement à contribuer à l'estimation du nombre d'enfants dont les parents sont titulaires de droits prévus à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*;
- autorisent le commissaire aux langues officielles à conclure des accords de conformité et de rendre, dans certains cas, des ordonnances;
- permettent au commissaire aux langues officielles d'infliger des sanctions administratives pécuniaires à certaines entités qui contreviennent à certaines dispositions.

Engagements à l'égard de principes et d'objectifs

D'autres dispositions du projet de loi C-13 modifient le préambule et les objectifs de la Loi ou habilite les ministères à prendre certaines mesures. Bien que les ministères puissent demander un financement pour les programmes ou les politiques mis en place pour atteindre les objectifs de la Loi, la Loi elle-même ne les oblige pas à prendre des mesures spécifiques ou à atteindre des objectifs précis. Voici quelques exemples de ces dispositions :

- l'engagement à protéger et à promouvoir le français;
- l'engagement à renforcer les possibilités pour les minorités linguistiques de faire des apprentissages de qualité dans leur propre langue tout au long de leur vie;
- l'engagement à favoriser l'usage du français et de l'anglais dans la conduite des affaires extérieures du Canada;

- l'obligation pour les institutions fédérales de prendre des mesures positives pour mettre en œuvre certains engagements du gouvernement;
- l'obligation pour le ministre du Patrimoine canadien de prendre des mesures pour favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne;
- l'obligation pour le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration d'adopter une politique en matière d'immigration francophone qui comprend notamment des objectifs, des cibles et des indicateurs.

Notes

1. Le DPB a consulté divers groupes d'intervenants représentant les industries concernées, mais ils n'ont pas été en mesure de fournir des renseignements quantitatifs significatifs sur la façon dont elles seraient touchées parce qu'ils ne disposaient pas de données essentielles, comme les régions et la taille des entreprises concernées, ou encore les obligations qui s'appliqueraient.
2. DPB, [Estimation des coûts du projet de loi S-209, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles \(communications et services destinés au public\)](#).
3. Finances Canada, [Mise à jour économique et budgétaire de 2021](#).
4. Il est possible que, depuis que le DPB a reçu leurs réponses, les ministères aient une meilleure idée des besoins en ressources ou qu'ils en sachent plus dans les mois à venir. Toutefois, pour bon nombre de ces activités, l'aspect discrétionnaire du financement serait toujours présent, même si le DPB disposait de plus amples renseignements au moment de la rédaction du présent rapport.
5. Une majoration de 71 % a été appliquée parce qu'Air Canada, en tant qu'entreprise représentative du secteur privé, reçoit un nombre de plaintes correspondant à 171 % de celui auquel nous nous attendrions en fonction de son nombre d'employés.