

Charte de la langue française : mythes et réalité



Avec un bassin de plus de 320 millions de locutrices et locuteurs, le français est la quatrième langue d'affaires dans le monde. Puissant outil d'échanges commerciaux, le français ouvre la porte aux nombreuses occasions d'affaires entre partenaires francophones.

Faire du français la langue de travail permet aux entreprises d'occuper une place avantageuse dans l'écosystème québécois et celui du grand Montréal, en plus de favoriser l'attraction et la rétention des meilleurs talents. De la même manière, offrir des services et des produits en français et s'afficher en français au Québec contribuent à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle québécoise.

Les nombreux messages véhiculés au sujet de la réforme de la *Charte de la langue française* ont parfois suscité des questionnements de la part des entreprises. Le présent document apporte des éléments de réponse aux questions les plus fréquentes. Il peut être utile aux entreprises déjà en activité au Québec, mais il est destiné avant tout aux entreprises internationales et vise à les aider à s'implanter au Québec et à y prospérer.



La Charte de la langue française

Depuis 1977, la *Charte* fait du français la langue normale et habituelle du travail, du commerce et des affaires au Québec.

En aucun cas, la *Charte* ne vise à limiter l'implantation des entreprises et les investissements étrangers au Québec. Au contraire, elle offre la souplesse dont les entreprises ont besoin pour poursuivre leurs activités tout en évoluant en français. Elle permet notamment des délais flexibles et différents moyens de correction si celles-ci doivent apporter des ajustements pour respecter leurs obligations.

Sanctionnée le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* est venue renforcer le statut du français comme langue officielle et commune du Québec. Plusieurs obligations de la *Charte* sont demeurées inchangées, d'autres ont été modernisées et précisées.

L'Office québécois de la langue française

L'Office est l'organisme chargé d'assurer le respect de la *Charte*. **Depuis plus de 45 ans, il accompagne avec succès les entreprises dans leur démarche de francisation pour qu'elles obtiennent leur certificat de francisation.** Il a ainsi collaboré avec de nombreuses entreprises, qu'il s'agisse d'entreprises locales ou internationales installées au Québec, afin qu'elles réussissent leur démarche de francisation.

Important

Les renseignements contenus dans ce document ne constituent pas une interprétation juridique de la *Charte de la langue française* et de ses règlements et n'ont pas force de loi.

En cas de divergence entre ce document et la *Charte* ou ses règlements, les textes législatif et réglementaires publiés à la *Gazette officielle du Québec* prévalent.

Le recrutement

1 Une entreprise peut-elle recruter à l'étranger des talents qui ne maîtrisent pas le français?

Oui. Une entreprise peut embaucher une personne qui n'est pas en mesure d'accomplir ses tâches en français. Par la suite, elle pourra prendre les moyens requis, dont des cours de français pour son personnel, afin de l'aider à développer une maîtrise suffisante du français pour faire son travail et communiquer avec les autres travailleurs et travailleuses. À ce sujet, les modifications apportées en 2022 à la *Charte* garantissent le droit à des services d'apprentissage de la langue française par le biais de Francisation Québec.

2 Une entreprise peut-elle exiger qu'un membre de son personnel connaisse une autre langue en plus du français?

Oui. Dans la mesure où les tâches associées au poste le nécessitent et où l'employeur a pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'imposer une telle exigence, une entreprise peut demander à un travailleur ou une travailleuse de connaître une autre langue que le français. Il est important d'avoir évalué quelles sont les tâches qui requièrent la connaissance d'une autre langue que le français et de restreindre le plus possible le nombre de postes auxquels sont rattachées ces tâches. Il faut aussi s'assurer qu'aucun autre membre du personnel n'a les connaissances linguistiques nécessaires pour accomplir les tâches visées.

Trop d'entreprises se privent d'une main-d'œuvre de qualité en exigeant de façon automatique la connaissance d'une autre langue que le français.

Raison de plus pour que l'entreprise fasse une réflexion sérieuse pour s'assurer que la connaissance d'une autre langue que le français est nécessaire. L'Office a d'ailleurs créé un **aide-mémoire** pour accompagner les entreprises dans cette démarche.

Les communications

3 Les communications avec la clientèle hors Québec doivent-elles être en français dans tous les cas?

Non. Elles peuvent bien sûr être en français. Toutefois, en aucun cas, la *Charte* n'exige que les entreprises ayant des activités au Québec communiquent en français avec leur clientèle internationale.

En ce qui concerne leur clientèle au Québec, les entreprises peuvent la servir dans la langue choisie par celle-ci. Toutefois, le service en français doit être disponible en tout temps.

4 Les sites Web et comptes de médias sociaux d'une entreprise établie au Québec doivent-ils être uniquement en français?

Non. Les sites Web et les médias sociaux doivent être disponibles en français, mais ils peuvent être dans une autre langue en plus du français.

Les publications commerciales destinées aussi au public québécois sur les sites Web des entreprises offrant des produits ou des services au Québec doivent être disponibles en français. Du moment où l'entreprise rend disponibles ses produits ou services au Québec, ces derniers doivent être accessibles en français.

Cela permet à la clientèle du Québec d'avoir accès aux informations nécessaires sur les produits qui lui sont offerts ainsi qu'à celles requises pour en faire l'achat (conditions de vente, modalités de paiement, etc.).

Les trois quarts des Québécoises et des Québécois préfèrent magasiner et s'informer en ligne en français. Avoir un site Web et des médias sociaux en français permet de fidéliser sa clientèle.

5 Les communications avec le personnel d'une entreprise ainsi que les formations ou rencontres à l'interne peuvent-elles être dans une autre langue en plus du français?

Oui. La *Charte* n'exclut aucune langue. Mais le français doit toujours être présent afin que le droit des travailleurs et des travailleuses du Québec de travailler en français soit respecté.

Cela s'applique aussi aux communications provenant d'un siège social situé à l'extérieur du Québec. En effet, celles-ci doivent au moins être disponibles en français pour le personnel travaillant au Québec. Au besoin, la traduction pourra être effectuée à l'interne avant la diffusion auprès de l'ensemble du personnel.

Dans le cadre de formations ou de rencontres à l'interne, les communications peuvent se faire dans une autre langue, du moment qu'elles sont aussi accessibles en français. Pour s'en assurer, l'entreprise peut, par exemple, traduire les documents diffusés ou recourir aux services d'un ou d'une interprète.

6 Des logiciels en anglais peuvent-ils être utilisés par une entreprise s'il n'existe pas de version française équivalente?

Oui. De façon générale, les logiciels doivent être disponibles en français. Toutefois, dans le cas où ils n'existent pas en français, l'entreprise peut utiliser la version anglaise. Les ressources permettant au personnel de s'appropriier les logiciels et de résoudre les problèmes techniques, comme les formations ou les consignes d'utilisation, doivent être offertes en français.

Les marques de commerce, les noms d'entreprises, l'étiquetage des produits, l'affichage public et les contrats

7 Les marques de commerce sur les étiquettes de produits doivent-elles être traduites?

Les inscriptions sur un produit, sur son emballage ou sur un document qui l'accompagne doivent être rédigées en français. Elles peuvent aussi être présentées dans une autre langue de manière équivalente.

La *Charte* n'exige pas la traduction des marques de commerce sur les produits. Toutefois, à partir du 1^{er} juin 2025, les éléments descriptifs ou génériques contenus dans une marque de commerce devront aussi figurer en français sur le produit. Le nom sous lequel le produit est commercialisé et le nom de l'entreprise pourront demeurer uniquement dans une autre langue que le français. Pour plus d'informations à ce sujet, vous pouvez consulter le guide *Les marques de commerce sur les produits* de l'Office.

En offrant des produits en français, l'entreprise s'assure de la satisfaction et de la sécurité de sa clientèle. Cette dernière comprend comment utiliser les produits ainsi que les mises en garde éventuelles.

8 Les noms d'entreprises et les marques de commerce doivent-ils être traduits?

Non. En aucun cas, il n'est demandé de traduire en français une marque de commerce ou un nom d'entreprise qui est dans une autre langue que le français. Si une version française de la marque de commerce existe, alors elle doit être utilisée.

Si un nom d'entreprise ou une marque de commerce dans une autre langue que le français est affiché, les règles de la nette prédominance du français prévues pour l'affichage public s'appliquent.

9 Est-ce que l'affichage public doit être uniquement en français?

Non. L'affichage peut être fait à la fois en français et dans une autre langue pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante.

La notion de nette prédominance est d'ailleurs définie dans le *Règlement sur la langue du commerce et des affaires*. Pour plus d'informations à ce sujet, vous pouvez consulter le guide *Affichage des marques de commerce et des noms d'entreprises* produit par l'Office.

10 L'étiquetage des produits vendus au Québec doit-il être uniquement en français?

Non. La *Charte* n'exclut aucune langue. Si une autre langue que le français est utilisée, le français doit figurer de manière équivalente.

11 Les contrats utilisés dans les relations avec l'extérieur du Québec doivent-ils être en français?

Non. Dans le cas précis des contrats utilisés dans les relations avec l'extérieur du Québec, ceux-ci peuvent être uniquement dans une autre langue que le français.

Par ailleurs, au Québec, les contrats d'adhésion ainsi que les documents qui s'y rattachent sont rédigés en français. Après la remise de la version française, le client ou la cliente peut choisir d'adhérer au contrat dans une autre langue que le français. Dans ce dernier cas, tous les documents rattachés au contrat peuvent être rédigés uniquement dans cette autre langue.

Les entreprises internationales et le respect de leurs obligations

12 **Comment s'assurer du respect de la Charte lorsqu'une entreprise a plusieurs établissements dans le monde et que ces derniers utilisent les mêmes équipements et logiciels, et la même documentation?**

Les outils de travail doivent être en français au Québec. Toutefois, rien n'empêche que l'interface des équipements, les étiquettes sur lesquelles figurent des consignes de sécurité et les consignes d'utilisation soient en français et dans une autre langue. Si les logiciels n'existent pas en français, ils peuvent être utilisés dans une autre langue uniquement.

13 **Que se passe-t-il lorsqu'une entreprise s'inscrit à l'Office pour entreprendre une démarche de francisation, mais qu'elle ne respecte pas ses obligations?**

Lorsqu'une entreprise n'a pas encore généralisé l'utilisation du français à tous les niveaux, elle doit mettre en place un programme de francisation. Ce programme est élaboré avec l'aide de l'Office, qui accompagne, soutient et conseille les entreprises à chacune des étapes de la démarche de francisation.

Dès le début de la démarche de francisation, chaque entreprise a accès à un accompagnement personnalisé de la part d'un conseiller ou d'une conseillère en francisation de l'Office. Les délais pour mettre en place les changements nécessaires afin de faire du français la langue du travail, du commerce et des affaires sont discutés avec les entreprises et varient en fonction de la situation de chacune.

L'approche d'accompagnement de l'Office a permis à des milliers d'entreprises d'obtenir leur certificat de francisation.

De nombreuses entreprises auront peu ou pas de changements à faire pour s'assurer de respecter les droits linguistiques de leur clientèle et de leur personnel. Ainsi, plus des deux tiers des entreprises sont certifiées rapidement, sans avoir à mettre en place un programme de francisation.

14 **L'Office peut-il donner une amende à une entreprise?**

Non. **L'Office ne donne pas d'amende.** En fait, il n'a pas le pouvoir de remettre des constats d'infraction ni d'imposer des amendes.

C'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales qui décide d'intenter ou non une poursuite pénale relative à la *Charte*. Ce sont les tribunaux qui peuvent imposer des amendes.

L'approche du Québec pour assurer le respect des exigences prévues par la *Charte* repose sur l'accompagnement des entreprises, et non sur la punition.

Contrairement à ce qui est parfois véhiculé, très peu d'entreprises sont poursuivies pour non-respect de la *Charte*.

15 **L'Office peut-il faire une perquisition dans une entreprise?**

Non.

En aucun cas, l'Office n'effectue de saisie ou de perquisition.

Guides et outils

L'Office québécois de la langue française propose des outils d'information pour aider les entreprises à mieux comprendre leurs obligations à l'égard de la *Charte de la langue française*. Visitez la page www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises pour les consulter.



Aide-mémoire pour faire des affaires en français au Québec



Guide sur les marques de commerce sur les produits



Guide sur l'affichage des marques de commerce et des noms d'entreprises

Nous joindre

L'Office québécois de la langue française accompagne les entreprises de manière personnalisée à chacune des étapes de leur démarche de francisation. Il mise sur la collaboration avec les entreprises et tient compte de leurs particularités pour les aider à atteindre leurs objectifs et à faire des affaires en français.

Pour joindre l'Office québécois de la langue française :

Formulaire *Nous joindre*

Téléphone : 514 873-6565

ou, sans frais, 1 888 873-6202 (partout au Québec)

Pour obtenir tout renseignement sur la *Charte de la langue française* ou sur l'Office :

www.oqlf.gouv.qc.ca