

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

À PROPOS DU GUIDE

Objectifs

La réalisation du présent guide d'application de la *Charte* traduit une volonté organisationnelle de développer une vision commune et actualisée de l'application de la loi en vue d'assurer la qualité des services dans un environnement en constante évolution.

Le guide s'adresse au personnel de l'Office. Il a été rédigé dans le but de faciliter la compréhension et l'application des dispositions de la loi et de ses règlements ainsi que de favoriser l'harmonisation des pratiques et des interventions au sein de l'organisation.

Il vise en outre à offrir au personnel un outil de travail efficace et concret pour accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration dans l'application de la loi et pour les guider dans la compréhension de leurs obligations en matière linguistique.

Contenu

Le guide décrit sur une même plateforme, d'une part, les principales obligations des entreprises établies au Québec et des organismes de l'Administration relativement à la *Charte* et, d'autre part, les principes d'application en vigueur à la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration (DGREA) qui découlent de ces obligations.

Une distinction est établie entre l'interprétation de la loi et son application. L'interprétation de la loi consiste à déterminer ou à préciser le sens et la portée des textes législatifs, tandis que l'application de la loi renvoie ici à la mise en pratique administrative de ces textes.

Le guide qui suit couvre l'ensemble des dispositions de la *Charte* relatives aux entreprises et à l'Administration. Il contient trois principaux volets réunissant des fiches explicatives qui portent chacune sur un thème particulier. Certains thèmes ne touchent que le volet Entreprises, d'autres ne traitent que de l'Administration, alors qu'il arrive parfois que les deux volets soient abordés simultanément.

Dans les fiches sont mentionnés les articles applicables de la loi ou de ses règlements, de façon à faciliter le repérage de l'information. La plupart des fiches proposent des hyperliens donnant accès à une note d'orientation ou à d'autres fiches en lien avec ce thème. Enfin, les fiches sont généralement composées des cinq sections suivantes :

- Définitions;
- Principes généraux de conformité;

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

- Principes d'application;
- Exceptions et cas particuliers;
- Autres critères de conformité.

Mise à jour

Ce guide se veut un document dynamique et vivant. Il évoluera de façon continue et sa révision se fera selon les besoins exprimés par l'organisation. La direction générale en assumera la mise à jour au besoin et à fréquence régulière.

Par ailleurs, la DGREA compte sur la collaboration des utilisateurs et des utilisatrices pour l'informer de situations particulières qui seraient portées à leur attention et qui mériteraient d'être traitées dans le guide, au bénéfice des autres utilisateurs et utilisatrices. Cette information permettra d'actualiser le contenu du guide en fonction des nouvelles situations rencontrées.

Pour obtenir des renseignements additionnels sur le guide ou pour transmettre vos commentaires, nous vous invitons à communiquer avec votre coordonnateur ou votre coordonnatrice qui, par la suite, les acheminera à la personne responsable de la mise à jour du guide d'application de la *Charte*.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

AFFICHAGE DES MARQUES DE COMMERCE

1. DÉFINITIONS

Générique

Élément descriptif qui sert normalement à désigner le secteur d'activité de l'entreprise, les services qu'elle fournit ou les biens qui font l'objet de son activité. Un générique peut être constitué d'un mot ou d'un groupe de mots. Exemples de génériques : *Vêtements, Complexe touristique, Atelier d'usinage, Boutique, Entrepôt.*

Slogan

Formule concise et expressive, facile à retenir, utilisée dans les campagnes de publicités, de propagande pour lancer un produit, une marque ou pour gagner l'opinion à certaines idées politiques ou sociales.

Descriptif des produits ou des services commercialisés par l'entreprise

Qui fournit une description détaillée de quelque chose. Exemples de descriptifs : *Vêtements pour enfants de 0 à 12 ans – Produits fabriqués à partir de matières recyclées.*

Champ visuel

Espace dont tous les composants sont lisibles en même temps d'un endroit précis.

Immeuble

Bâtiment et toute structure destinée à accueillir au moins une personne pour l'exercice d'activités, peu importe les matériaux utilisés, à l'exclusion d'installation à vocation temporaire ou saisonnière.

Local

Espace, fermé ou non, destiné à une activité, notamment un kiosque ou un comptoir servant à la vente de produits dans un centre commercial, à l'exclusion d'installation à vocation temporaire ou saisonnière.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Une marque de commerce reconnue au sens de la *Loi sur les marques de commerce* qui est uniquement dans une autre langue que le français peut être affichée à l'extérieur d'un immeuble si une présence suffisante du français est aussi assurée.

Lorsqu'une version française de la marque est enregistrée, celle-ci doit être affichée et la nette prédominance du français dans le même champ visuel doit être assurée si la version dans l'autre langue est également affichée.

Lorsque la marque déposée est bilingue, avec ou sans dessin, elle peut être affichée telle quelle.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Une marque de commerce peut avoir été enregistrée au Canada ou à l'extérieur du Canada, mais pour être considérée comme telle il faut que cette marque de commerce puisse être associée aux activités de l'entreprise au Québec, que celle-ci en soit propriétaire ou non.

Une marque de commerce constitue une « bulle » qui ne peut être altérée. L'Office ne demande donc pas de franciser, de modifier ou de retirer les marques de commerce.

Marque de commerce affichée uniquement dans une autre langue que le français

L'affichage à l'extérieur d'un immeuble d'une marque de commerce enregistrée uniquement dans une autre langue que le français, à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) ou ailleurs, est conforme à la *Charte* s'il y a présence suffisante du français dans le même champ visuel.

<i>Type de marque de commerce</i>	Marque telle qu'enregistrée à l'OPIC ou ailleurs	Analyse de la conformité
<i>Marque de commerce enregistrée uniquement dans une autre langue que le français</i>	<i>Daily Living</i>	<i>Affichage non conforme :</i>

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Présence suffisante du français

La présence suffisante du français dans l'affichage peut être assurée au moyen d'un générique, d'un slogan ou de tout autre terme ou mention en français en privilégiant l'affichage portant sur les produits ou les services offerts au bénéfice des consommateurs ou des personnes qui fréquentent les lieux.

Aux fins de l'application du paragraphe 3 de l'article 25.1 du *Règlement*, la présence du français est considérée comme étant acceptable si l'affichage d'un terme ou d'une mention (autre qu'un générique, un descriptif ou un slogan) respecte l'un des critères suivants : l'information affichée porte sur les produits ou les services.

- a) l'information affichée permet d'établir un lien avec les produits ou les services de l'entreprise (exemples : *Soldes – Livraison gratuite*). Une mention peut être acceptée s'il est possible d'établir un lien avec une caractéristique propre de l'entreprise, c'est-à-dire un caractère distinctif, un trait particulier, comme une date historique, son secteur d'activités, son statut (exemples : *Entreprise familiale – Certifiée bio – Établie depuis xx – Depuis xx*). Des mentions comme *Bienvenue chez, ouvert, fermé, entrée et sortie* ne seraient ainsi pas acceptables.
- b) L'information affichée fait référence à une fonction ou une caractéristique des produits ou des services de l'entreprise (exemples : *Nous ne vendons que des produits locaux – Prestige – Industriel et commercial*);
- c) L'information affichée apporte une précision sur les produits ou les services de l'entreprise (exemples : *Plus de 130 points de vente au Québec – Nos produits répondent aux exigences les plus élevées de l'industrie*).

L'affichage en français doit :

- 1) pouvoir être lu dans le même champ visuel que celui de la marque de commerce;
- 2) être visible en permanence sans être nécessairement prédominant par rapport à la marque de commerce;
- 3) être éclairé en tout temps si la marque de commerce l'est.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Il n'est toutefois pas nécessaire que les inscriptions en français soient :

- au même emplacement que la marque de commerce;
- aussi nombreuses;
- constituées des mêmes matériaux;
- de mêmes dimensions.

Les informations suivantes ne sont pas considérées dans l'évaluation de la place accordée au français dans l'affichage :

- heures d'ouverture, numéros de téléphone et adresses;
- chiffres et pourcentages;
- articles définis, indéfinis et partitifs;
- message qui requiert de se rapprocher à moins d'un mètre afin de pouvoir le lire sauf si la marque de commerce le requiert également.

Supports d'affichage

Les supports d'affichage qui doivent être pris en compte lorsque la marque de commerce est enregistrée et affichée uniquement dans une autre langue que le français sont les suivants :

- L'affichage à l'extérieur d'un immeuble, y compris le toit, lié à celui-ci ou fixé sur lui, pour chacune des façades de l'immeuble où une marque de commerce est affichée. L'affichage est aussi considéré être à l'extérieur d'un immeuble :
 - s'il est placé à l'extérieur d'un local situé dans un immeuble ou d'un plus grand ensemble immobilier (par exemple, dans un centre commercial);
 - s'il est placé à l'intérieur d'un immeuble ou d'un local, mais est destiné à être vu de l'extérieur (par exemple en vitrine).
- L'affichage sur une borne, un totem ou toute autre structure indépendante à proximité d'un immeuble n'est visé que s'il n'y a pas d'autre affichage extérieur de la marque de commerce sur l'immeuble.

La présence du français ne sera pas requise si plus de deux marques de commerce figurent sur le totem.

Lorsque la marque de commerce est affichée à un autre endroit (par exemple, sur un véhicule), elle peut être affichée telle quelle, sans qu'une présence suffisante du français ne soit nécessaire.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Marque de commerce dont il existe une version française

Une marque de commerce dont une version française a été enregistrée doit être affichée en français. Lorsqu'une entreprise décide d'afficher également sa marque de commerce dans une autre langue, elle doit assurer la nette prédominance du français dans le même champ visuel.

Type de marque de commerce	Marque telle qu'enregistrée à l'OPIC ou ailleurs	Analyse de la conformité
Marque de commerce enregistrée en deux versions distinctes	Ameublement Daily Living Daily Living Furniture	Affichage non conforme : Il est nécessaire de faire figurer la marque de commerce en français de façon nettement prédominante ou d'ajouter des mots ou des messages en français dans le même champ visuel pour assurer la nette prédominance du français.

Supports d'affichage

La règle de la nette prédominance du français s'applique à tous les endroits où la marque de commerce est affichée, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'un immeuble, sur les véhicules, les totems, etc.

Délai de correction

L'Office tient compte du contexte de l'entreprise et de l'ampleur des corrections à apporter lorsqu'il approuve l'échéance de correction proposée par l'entreprise.

Marque de commerce bilingue

Une marque de commerce enregistrée bilingue, figurant dans un dessin ou non, peut être affichée telle quelle, car la marque de commerce constitue une « bulle » qui ne peut être altérée.

Type de marque de commerce	Marque telle qu'enregistrée à l'OPIC ou ailleurs	Analyse de la conformité
Marque de commerce enregistrée bilingue, figurant dans un dessin ou non	Ameublement Daily Living Furniture	Affichage conforme : La marque bilingue constitue une bulle qui ne peut être altérée.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

S. O.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ET SITUATIONS PARTICULIÈRES

1. DÉFINITIONS

Langue de fonctionnement

Langue utilisée par le personnel d'une entreprise, tant à l'oral qu'à l'écrit, dans certaines de ses communications internes et externes, et permettant le déroulement de ses activités de siège ou de centre de recherche.

Entente particulière

Accord négocié entre l'Office et une entreprise afin d'autoriser l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement pour des postes déterminés au siège ou au centre de recherche de cette entreprise.

Siège

Postes qu'occupent les personnes physiques chargées, à l'échelle pancanadienne ou internationale, des activités de la direction générale, des directions fonctionnelles ou des directions de services de l'ensemble d'une entreprise, ou de son bureau principal lorsque le siège de l'entreprise se trouve à l'extérieur du Canada.

Centre de recherche

Groupe de chercheurs ou entité administrative au sein d'une entreprise qui mènent soit des activités de recherche fondamentale visant l'accroissement des connaissances, soit des activités de recherche appliquée, y compris la mise au point de nouveaux produits, ou d'autres activités pouvant avoir des applications industrielles immédiates.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Le processus de francisation prévu dans la *Charte* vise la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise. Il prévoit cependant que les programmes de francisation tiennent compte, selon des critères précis, du contexte propre à chaque entreprise.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Lors de l'élaboration d'un programme de francisation, il faut tenir compte des circonstances particulières suivantes (article 142 de la *Charte*) :

- la présence de personnes qui sont près de la retraite ou qui ont de longs états de service au sein de l'entreprise;
- la fréquence des relations de l'entreprise avec l'étranger;
- les activités des sièges sociaux et des centres de recherche établis au Québec par des entreprises dont l'activité s'étend hors du Québec;
- la production de biens culturels à contenu linguistique;
- le secteur d'activité de l'entreprise.

L'article 144 vise les postes admissibles à une entente particulière à l'intérieur d'un siège ou d'un centre de recherche. Les ententes particulières autorisent l'utilisation dans une entreprise d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement pour un nombre déterminé de postes et dans des situations bien précises. Elles sont valables pour une période d'au plus cinq ans, renouvelable. L'entreprise qui a conclu une telle entente avec l'Office demeure toujours assujettie à l'obligation de généraliser l'utilisation du français à tous les niveaux.

En vertu de l'article 153, l'Office peut, pour la période qu'il détermine, exempter une entreprise de l'application de toute disposition de la loi ou d'un règlement, lorsqu'il délivre une attestation d'inscription ou un certificat de francisation ou lorsqu'un programme de francisation qu'il a approuvé est en cours d'application dans une entreprise. L'Office avise le ministre de toute exemption ainsi accordée.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

L'appréciation de la généralisation de l'utilisation du français, notamment pour l'élaboration des programmes, la certification et l'évaluation des rapports triennaux, doit se faire en tenant compte de l'article 142.

Pour conclure une entente particulière, les entreprises doivent avoir préalablement démontré qu'elles ne peuvent généraliser l'utilisation du français à tous les niveaux, malgré les dispositions de l'article 142. Les critères d'admissibilité à une entente particulière sont déterminés par règlement.

L'entreprise peut demander une entente particulière pour son siège ou son centre de recherche situé au Québec à toutes les étapes du processus de francisation, qu'elle soit certifiée ou non. Les ententes particulières sont valables pour une durée maximale de cinq ans et peuvent être renouvelées. Elles sont généralement assorties de mesures de francisation qui visent à augmenter l'utilisation du français.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Les critères d'admissibilité à une entente particulière sont déterminés par le *Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office* (chapitre C-11, r. 3).

Ne sont pas des activités ou des postes de recherche admissibles à une entente particulière :

- les activités destinées à améliorer les processus de production ou de fabrication déjà en cours;
- les installations ou les laboratoires consacrés exclusivement aux tests de contrôle de la qualité;
- les postes exclusivement consacrés aux essais cliniques sur des médicaments (en clinique), à la qualification ou à la certification d'un produit et des essais menés à cette fin;
- les postes exclusivement consacrés à la qualification ou à la certification d'un produit et des essais menés à cette fin;
- les travaux visant à vérifier ou à assurer la normalisation ou la conformité aux normes ISO ou à d'autres normes internationales;
- le développement et la mise au point de nouveaux produits, y compris des logiciels, lorsqu'ils ne supposent pas un progrès dans les connaissances scientifiques, fondé sur la validation de nouvelles hypothèses, et ne constituent qu'une nouvelle utilisation commerciale d'un procédé déjà connu;
- l'étude de marché et la promotion des ventes.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

CONTRATS ET DOCUMENTS QUI S'Y RATTACHENT

1. DÉFINITIONS

Contrat d'adhésion

Contrat dont les stipulations essentielles ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et n'ont pu être librement discutées. Les contrats d'assurance, de téléphonie cellulaire et de cartes de crédit ainsi que les déclarations de copropriété sont des contrats d'adhésion.

Contrat de gré à gré

Tout contrat qui n'est pas un contrat d'adhésion. Ainsi, un contrat dont les clauses sont librement discutées par les parties et peuvent donc faire l'objet de concessions réciproques est un contrat de gré à gré.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Les contrats d'adhésion, ceux où figurent des clauses types imprimées, ainsi que les documents qui s'y rattachent doivent être rédigés en français (article 55 de la *Charte*). Ils peuvent être rédigés dans une autre langue, si telle est la volonté expresse des parties. Celle-ci doit être exprimée clairement dans une clause figurant soit dans le contrat lui-même, soit dans un document annexé ou joint au contrat. Cependant, la version française du contrat doit exister, être proposée et être disponible au moment de la signature du contrat.

Dans les cas où la *Charte* n'exige pas l'usage exclusif de la langue officielle, on peut continuer à employer à la fois la langue officielle et une autre langue (article 89).

Dans les cas où la *Charte* autorise la rédaction de textes ou de documents à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, le français doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que toute autre langue (article 91).

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Les contrats d'adhésion

Les contrats d'adhésion doivent être rédigés en français, mais ils peuvent, si telle est la volonté expresse des parties, être rédigés dans une autre langue que le français. Dans ce cas, la version française du contrat doit toujours exister, être proposée et être disponible.

Un contrat n'a pas besoin d'être écrit ni signé. Il peut être conclu verbalement ou par un simple clic sur le site Web d'une entreprise.

Les documents rattachés à un contrat d'adhésion

Les , que celui-ci soit écrit ou non, doivent être en français, qu'ils précèdent le contrat (par exemple, une soumission) ou le suivent (par exemple, un état de compte). Ces documents doivent avoir un lien réel et direct avec le contrat.

Ils peuvent être rédigés dans une autre langue que le français s'il s'agit de la volonté expresse des parties qui contractent. Cependant, ces documents doivent être disponibles et offerts en français au moment de contracter.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Les contrats de gré à gré ne sont pas soumis à l'article 55 de la *Charte*.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

L'ajout d'une clause indiquant que la personne qui adhère accepte expressément que le contrat ou les documents qui s'y rattachent soient rédigés dans une autre langue que le français n'a pas pour effet d'exempter l'autre partie de l'application de l'article 55 et de son obligation d'offrir une version française.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises et Administration

EXIGENCE DE LA CONNAISSANCE D'UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS

1. DÉFINITIONS

Compétence

Pouvoir attribué à un organisme public ou à une instance de justice administrative.

Exigence de la connaissance d'une autre langue que le français

Exigence, par un employeur, de la connaissance ou d'un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle pour l'accès à un emploi ou à un poste.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

L'employeur a la responsabilité de s'assurer du respect du droit des travailleurs et travailleuses d'exercer leurs activités en français, droit reconnu par l'article 4 de la *Charte*.

Il est interdit à un employeur de congédier ou de rétrograder un employé pour la seule raison qu'il ne parle que le français ou qu'il ne connaît pas suffisamment une autre langue que le français (article 45).

Il est interdit à un employeur d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite cette connaissance (article 46).

3. PRINCIPES D'APPLICATION

En matière d'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français par les employeurs, le rôle de l'Office en est un d'information et de sensibilisation. Dans le cadre de la mission de l'Office, son personnel informe adéquatement les employeurs sur cette question. Il revient aux employeurs de déterminer si l'accomplissement de la tâche nécessite ou non la connaissance d'une autre langue que le français. Ainsi, le personnel de l'Office ne peut demander aux employeurs de modifier le nombre de

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

postes pour lesquels la connaissance d'une autre langue que le français est exigée ni déterminer si les raisons de cette exigence sont justifiées ou non.

La compétence en cette matière n'appartient pas à l'Office, mais plutôt au Tribunal administratif du travail, pour les personnes qui ne sont pas régies par une convention collective, ou à l'arbitre de griefs, pour les personnes qui sont régies par une convention collective.

En cas de litige, devant une instance de justice administrative, la démonstration de la nécessité de connaître une autre langue que le français incombe à l'employeur.

Lorsqu'une personne qui se croit victime d'une pratique interdite par l'article 45 s'adresse à l'Office, le personnel l'informe que si elle n'est pas régie par une convention collective, elle peut exercer un recours devant le Tribunal administratif du travail. Si cette personne est régie par une convention collective, elle a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association, à défaut par cette dernière de le faire. L'article 17 du *Code du travail* (chapitre C-27) s'applique à l'arbitrage de ce grief, compte tenu des adaptations nécessaires.

Une personne qui se croit victime d'une pratique interdite par l'article 46 (exigence de la connaissance ou d'un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue pour l'accès à un emploi ou à un poste) peut, avant d'exercer le recours qui y est prévu, bénéficier d'un service de médiation de l'Office (article 47). Elle doit en faire la demande par écrit à l'Office, à l'aide du formulaire de demande de médiation disponible sur le site Web de l'Office. Pendant la médiation, elle peut être représentée par son syndicat, le cas échéant.

Le recours auprès du Tribunal administratif du travail doit être introduit au moyen d'une plainte selon les formalités prévues à l'article 16 du *Code du travail* dans les 30 jours à compter de la date à laquelle l'employeur a informé le plaignant ou la plaignante des exigences linguistiques requises pour occuper l'emploi ou le poste.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

S. O.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

FORMULAIRES DE DEMANDE D'EMPLOI, BONS DE COMMANDE, FACTURES, REÇUS ET QUITTANCES

1. DÉFINITIONS

Formulaire de demande d'emploi

Formulaire papier ou électronique que doit remplir la personne postulant à un emploi ou posant sa candidature à une fonction.

Bon de commande

Document qui matérialise une commande, en présente les conditions d'achat et engage l'acheteur vis-à-vis du fournisseur.

Facture

Document destiné à faire connaître au client le montant qu'il doit payer pour un bien ou une prestation de services reçue au cours d'une période déterminée.

Reçu

Reconnaissance écrite d'un paiement reçu.

Quittance

Document par lequel un créancier reconnaît avoir reçu le paiement, entier ou partiel, de sa créance.

État de compte ou relevé de compte

Document destiné à une personne ou à une entité sur lequel figure la transcription des mouvements enregistrés dans un compte, de manière à faire ressortir son solde.

2018-10-12

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Les formulaires de demande d'emploi, les bons de commande, les factures, les reçus et les quittances doivent être rédigés en français (article 57 de la *Charte*).

Dans les cas où la *Charte* n'exige pas l'usage exclusif de la langue officielle, on peut employer à la fois la langue officielle et une autre langue (article 89).

Dans les cas où la *Charte* autorise la rédaction de textes ou de documents à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, le français doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que toute autre langue (article 91).

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Les formulaires de demande d'emploi, les bons de commande, les factures, les reçus et les quittances peuvent être rédigés à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente que toute autre langue.

La *Charte* ne reconnaît pas la possibilité de choisir entre une facture en français ou une facture dans une autre langue, à moins qu'il s'agisse d'un document se rattachant à un contrat d'adhésion rédigé dans une autre langue que le français, conformément à l'article 55 de la *Charte*.

Seuls les documents ayant trait à des affaires conclues au Québec doivent être rédigés au moins en français. Ainsi, une facture imprimée au Québec, mais destinée à un client ou à un fournisseur hors du Québec peut être rédigée uniquement dans une autre langue que le français. Il en est de même si la facture est un document se rattachant à un contrat conclu à l'extérieur du Québec.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

La liste des documents mentionnés à l'article 57 est limitative. Par conséquent, un document qui ne s'y trouve pas énuméré n'est pas visé par cet article. Il est à noter qu'un état de compte ou un relevé peut, selon le cas, être considéré comme :

- une facture (il est alors visé par l'article 57);
- un document se rattachant à un contrat d'adhésion (donc visé par l'article 55).

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises et Administration

FRANÇAIS LANGUE OFFICIELLE ET DROITS LINGUISTIQUES FONDAMENTAUX

1. DÉFINITIONS

Langue officielle

Langue de l'État et de la Loi.

Droits linguistiques fondamentaux

Droits linguistiques individuels reconnus par une loi.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Le français est la langue officielle du Québec (article 1). En vertu de la *Charte de la langue française*, la présence du français et son utilisation dans l'espace public sont obligatoires, de façon générale.

La *Charte* n'exclut pas la présence d'autres langues, sauf rares exceptions.

La *Charte* reconnaît des droits linguistiques individuels :

- 1° toute personne a le droit de communiquer en français avec elle l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, les associations de salariés et les diverses entreprises exerçant au Québec (article 2);
- 2° toute personne a le droit de s'exprimer en français en assemblée délibérante (article 3);
- 3° les travailleurs et les travailleuses ont le droit d'exercer leurs activités en français (article 4);
- 4° les consommateurs et les consommatrices ont le droit d'être informés et servis en français (article 5);
- 5° toute personne admissible à l'enseignement au Québec a le droit de recevoir cet enseignement en français (article 6).

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

3. PRINCIPE D'APPLICATION

Afin d'assurer le respect des droits linguistiques individuels, la *Charte* prévoit des obligations, pour tous les employeurs, en ce qui concerne la langue du travail (Note d'orientation Langue du travail et Fiche Langue du travail - communications orales et écrites) et pour toutes les entreprises, pour ce qui est de la langue du commerce et des affaires. Des obligations additionnelles sont prévues pour les organismes de l'Administration, de même que pour les entreprises assujetties au processus de francisation, qui doivent généraliser l'utilisation du français.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Les entreprises de compétence fédérale ne sont pas soumises aux dispositions de la *Charte* qui portent sur la langue du travail et la francisation des entreprises, mais elles sont soumises aux dispositions qui portent sur la langue du commerce et des affaires. Le droit d'exercer ses activités en français n'est donc pas reconnu pour le personnel de ces entreprises, mais la clientèle, à titre individuel, a le droit d'être informée et servie en français dans de telles entreprises.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

GÉNÉRALISATION DE L'UTILISATION DU FRANÇAIS À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE – CADRE D'ANALYSE

1. DÉFINITIONS

Généraliser

Étendre à la plupart des individus ou des cas.

À tous les niveaux de l'entreprise

Lorsque la *Charte* énonce, à l'article 141, que l'utilisation du français doit être généralisée *à tous les niveaux de l'entreprise*, cela signifie que l'utilisation du français doit y être généralisée sur tous les plans.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Le chapitre sur la francisation des entreprises précise à l'article 141 que les programmes de francisation ont pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise.

En vertu de l'article 89 de la *Charte*, dans les cas où la loi n'exige pas l'usage exclusif du français, une autre langue peut être employée en plus du français.

En vertu de l'article 91 de la *Charte*, dans les cas où la loi autorise la rédaction de textes ou de documents à la fois en français et dans une autre langue, le français doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que toute autre langue.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Le cadre d'analyse suivant permet d'estimer si la généralisation de l'utilisation du français dans l'entreprise est atteinte ou est maintenue :

- Les éléments mentionnés à l'article 141 sont d'abord regroupés en cinq catégories correspondant aux définitions énoncées ci-après :

Connaissance du français : Connaissance de la langue officielle chez les dirigeants et les membres du personnel, et augmentation, s'il y a lieu, à tous les niveaux de l'entreprise, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance du français.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Communications internes : Communications orales et écrites destinées à une partie ou à l'ensemble du personnel.

Communications externes : Communications de l'entreprise destinées à l'Administration, à la clientèle, aux fournisseurs, au public et aux actionnaires.

Outils de travail : Éléments de l'environnement de travail, dont les technologies de l'information, fournis par l'entreprise ou par un tiers (clients, fournisseurs, etc.) et utilisés par le personnel pour réaliser une opération ou accomplir une tâche.

Terminologie : Ensemble des termes propres à un domaine professionnel employés dans l'entreprise par tous les membres du personnel, à l'oral comme à l'écrit.

- Sont ensuite ciblés pour chacune de ces catégories les éléments qui touchent les dispositions dites d'application immédiate, relevant des chapitres portant sur la langue du travail ainsi que sur la langue du commerce et des affaires, afin qu'ils soient évalués dans une perspective de conformité à la *Charte*, puisque ces dispositions sont exécutoires.
- Et enfin, sont évalués pour chacune de ces catégories, les éléments visés par la généralisation de l'utilisation du français en fonction de leur impact sur la langue du travail.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Selon l'article 142, les programmes de francisation doivent tenir compte de la situation des personnes qui sont près de la retraite ou qui ont de longs états de service au sein de l'entreprise, des relations de l'entreprise avec l'étranger, du cas particuliers des sièges et des centres de recherche établis au Québec par des entreprises dont l'activité s'étend hors du Québec, dans les entreprises produisant des biens culturels à contenu linguistique, de la situation particulière des unités de production dont le travail est directement relié à ce contenu linguistique et du secteur d'activité de l'entreprise.

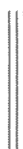
En vertu de l'article 144, l'application des programmes de francisation à l'intérieur des sièges et des centres de recherche peut faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office afin de permettre l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement pour les postes énumérés dans l'entente. Ces ententes sont valables pour une période d'au plus cinq ans, renouvelable.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Pour estimer la généralisation de l'utilisation du français, l'Office ne se limite pas à vérifier ce qui est disponible en français : il évalue un ensemble d'éléments, par exemple l'utilisation réelle du français ainsi que les actions et les mesures de sensibilisation et de promotion mises en œuvre par l'entreprise pour favoriser l'utilisation du français.



Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

IMPRIMÉS PUBLICITAIRES, SITES WEB ET MÉDIAS SOCIAUX

1. DÉFINITIONS

Imprimé publicitaire

Texte, quel qu'en soit le format, le contenu ou la présentation, réalisé au moyen des procédés de l'imprimerie et visant à faire la promotion d'un produit, d'un service, d'un événement, d'une entreprise ou d'un organisme (exemples : catalogues, brochures, dépliants et annuaires commerciaux).

Média social

Média numérique destiné à favoriser la création et le partage de contenu généré par les utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale.

Publication commerciale

Publication qui propose au public des produits ou des services, ou qui cherche à promouvoir dans le public une image favorable d'une entreprise ou d'un organisme.

Publipostage personnalisé

Technique de publicité directe qui consiste à envoyer par courrier ou par courriel à des clients actuels ou potentiels des documents publicitaires personnalisés afin de leur proposer des produits ou des services.

Publipostage anonyme

Technique de publicité qui consiste à envoyer par courrier ou par courriel des documents publicitaires de façon massive.

Site Web

Site Internet où sont stockées des données accessibles par le Web. Le site peut s'adresser à des personnes d'un ou de plusieurs pays.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Les catalogues, les brochures, les dépliants, les annuaires commerciaux et toute autre publication de même nature doivent être rédigés en français (article 52 de la *Charte*). L'obligation de rédiger en français s'applique également aux sites Web et aux médias sociaux.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

L'article 89 de la *Charte* précise que dans les cas où l'usage exclusif de la langue officielle n'est pas exigé, on peut continuer à employer à la fois la langue officielle et une autre langue.

Selon l'article 91, dans les cas où la loi autorise la rédaction de textes ou de documents à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, le français doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que toute autre langue.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Les publications commerciales, telles que les catalogues, les brochures, les dépliants et les annuaires commerciaux, doivent être rédigées en français; elles peuvent être rédigées à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente que toute autre langue.

Les publications commerciales envoyées par publipostage sont incluses dans cette catégorie, que le publipostage soit anonyme ou qu'il soit personnalisé et envoyé à une personne qui n'est pas cliente de l'entreprise qui adresse la communication et ne l'a jamais été.

Toutefois, lorsque le publipostage est personnalisé et envoyé à un client actuel ou ancien, il peut être fait en français ou dans une autre langue, selon le choix du consommateur; si aucun choix n'a été clairement établi par le client, le publipostage doit être fait au moins en français.

Dans le traitement d'une plainte concernant la langue d'un document envoyé par publipostage, lorsque la situation en cause est liée au code de langue de préférence des clients inscrits dans la base de données de l'entreprise, l'Office incite la personne concernée à faire valoir ses droits linguistiques en intervenant elle-même auprès de l'entreprise pour faire changer le code de langue dans son dossier. Dans le cas où l'entreprise ne répondrait pas favorablement à la demande de la personne, elle serait en contravention, ce qui justifierait une intervention de l'Office.

Sites Web et médias sociaux

L'article 52 s'applique aux sites Web et aux médias sociaux et, par conséquent, ils doivent être rédigés au moins en français. Les quatre critères suivants permettent de déterminer les contenus des sites Web ou des médias sociaux qui sont assujettis à la *Charte* :

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

- 1) L'entreprise visée est établie au Québec (par exemple, personne morale ou personne physique exploitant une entreprise au Québec).
- 2) Le site Web ou le compte de média social sur lequel le contenu est diffusé appartient à une entreprise établie au Québec ou est utilisé par celle-ci (il ne s'agit pas d'un site non officiel ou d'un faux compte utilisateur).
- 3) Il existe un lien réel et important entre l'entreprise établie au Québec et le contenu diffusé destiné au marché québécois.
- 4) Les dispositions de la *Charte* s'appliquent à la nature de l'information diffusée et au contexte de la communication.

Messages à but non lucratif de type religieux, politique, idéologique ou humanitaire

Peuvent être publiés uniquement dans une autre langue que le français, les messages de type religieux, politique, idéologique ou humanitaire, quel qu'en soit le support ou le moyen de diffusion, pourvu qu'ils ne soient pas à but lucratif. Dans ces cas, il ne s'agit pas de publications commerciales.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Des dérogations à l'article 52 sont prévues par le *Règlement sur la langue du commerce et des affaires*.

Publications commerciales rédigées en deux versions distinctes

- Les catalogues, les brochures, les dépliants, les annuaires commerciaux et toute autre publication de même nature peuvent être rédigés en deux versions distinctes, l'une uniquement en français, l'autre uniquement dans une autre langue, à condition que la présentation matérielle de la version française soit disponible dans des conditions d'accessibilité et de qualité au moins égales à celle rédigée dans une autre langue.
- La version rédigée uniquement dans une autre langue peut être insérée dans un organe d'information publiant uniquement dans cette langue ou être envoyée à une personne physique qui en a fait la demande par écrit. Le fait de cocher une case dans un site Web en anglais équivaut à demander par écrit de recevoir la version anglaise, à condition d'avoir la possibilité de le faire aussi en français.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

- Les publications commerciales destinées à des personnes appartenant à un même groupe ethnique peuvent être rédigées uniquement dans la langue de ce groupe.
- Peut aussi être rédigé uniquement dans une autre langue que le français, le contenu d'un imprimé publicitaire, d'un site Web ou d'un média social relatif à :
 - un produit culturel ou éducatif au sens de l'article 2 du *Règlement*, une activité culturelle ou éducative tels un spectacle, un récital, un discours, une conférence, un cours, un séminaire ou une émission de radio ou de télévision ou faisant la promotion d'un organe d'information si, selon le cas, le contenu du produit culturel ou éducatif est dans cette autre langue, l'activité se déroule dans cette autre langue ou l'organe d'information diffuse dans cette autre langue;
 - un colloque, une foire, une exposition ou un congrès destinés uniquement à un public spécialisé ou restreint.
- Peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue que le français dans un imprimé publicitaire, dans un site Web ou dans un média social :
 - le nom d'une entreprise établie exclusivement hors du Québec;
 - une appellation d'origine, la dénomination d'un produit exotique ou d'une spécialité étrangère, une devise héraldique ou toute autre devise non commerciale;
 - un toponyme désignant un lieu situé hors du Québec ou un toponyme dans cette autre langue officialisé par la Commission de toponymie;
 - un patronyme, un prénom ou un nom de personnage, de même qu'un nom distinctif à caractère culturel;
 - une marque de commerce reconnue au sens de la *Loi sur les marques de commerce*, sauf si une version française en a été déposée.

Les règles d'application de l'article 52 n'ont pas pour effet d'empêcher l'utilisation de toute combinaison artificielle de lettres, de syllabes ou de chiffres, ou l'utilisation de pictogrammes, de chiffres, ou encore de sigles.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

LANGUE DU TRAVAIL – COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES

1. DÉFINITIONS

Langue du travail

Langue utilisée par l'employeur et le personnel dans le cadre des activités de l'entreprise.

Communications orales ou écrites

Information transmise oralement ou par écrit.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Les travailleurs et les travailleuses ont le droit d'exercer leurs activités en français (article 4 de la *Charte*). Tous les employeurs sont visés par le chapitre qui porte sur la langue du travail (articles 41 à 50), autant les organismes de l'Administration que les entreprises, assujetties ou non au processus de francisation, à l'exception des entreprises de compétence fédérale. Des dispositions supplémentaires visent les entreprises assujetties au processus de francisation.

Une autre langue peut être employée en plus du français (article 89), mais aucune langue ne doit l'emporter sur celui-ci lorsque la *Charte* autorise la rédaction de textes ou de documents dans une ou plusieurs autres langues (article 91).

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Dispositions visant toutes les entreprises

Communications écrites

L'employeur a la responsabilité de rédiger en français les communications qu'il adresse à son personnel; en cas de non-respect de cette obligation, la travailleuse ou le travailleur peut faire valoir son droit.

Doivent être en français, ou en français et dans une autre langue, pourvu que le français figure d'une façon au moins aussi évidente que l'autre langue :

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

- les communications que les employeurs rédigent à l'intention de leur personnel, par exemple, les notes de service, les instructions de travail, les formulaires, les procédures, les documents relatifs aux conditions de travail, aux assurances collectives et aux fonds de retraite;
- les offres d'emploi ou de promotion, y compris celles publiées dans un site Web ou dans les médias sociaux;
- les conventions collectives et leurs annexes.

Dispositions supplémentaires visant les entreprises assujetties

Communications écrites

Les entreprises assujetties au processus de francisation sont tenues de généraliser l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes. Cela inclut les écrits émanant de tiers qui servent à l'accomplissement de la tâche : guides d'utilisation des machines ou appareils, consignes de sécurité et instructions, etc.

Communications orales

Les entreprises assujetties doivent généraliser l'utilisation du français dans les communications orales (réunions de travail, consignes et directives données verbalement, formations, annonces faites par l'employeur).

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Offres d'emploi

Dans le cas où le poste à pourvoir n'est pas au Québec et l'établissement d'un lien entre l'offre d'emploi, le poste à pourvoir et l'entreprise établie au Québec n'est pas réel et important, il n'y a pas lieu d'agir dans une telle situation.

Autres dispositions visant les entreprises assujetties

Des exigences particulières visent les entreprises assujetties qui publient une offre d'emploi dans un quotidien diffusant dans une langue autre que le français : elles doivent la publier simultanément dans un quotidien diffusant en français, et ce, dans une présentation au moins équivalente.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PROCESSUS DE FRANCISATION – ANALYSE DE LA SITUATION LINGUISTIQUE

1. DÉFINITION

Analyse de la situation linguistique

Rapport remis par une entreprise à l'Office qui rend compte de l'utilisation du français dans l'entreprise. Cette analyse porte sur la connaissance du français, l'utilisation du français dans les communications internes et externes, l'utilisation du français dans les outils de travail, y compris les technologies de l'information, et la terminologie employée.

2. PRINCIPE GÉNÉRAL DE CONFORMITÉ

La *Charte de la langue française* prévoit, à l'article 139, que l'entreprise doit transmettre à l'Office l'analyse de sa situation linguistique dans les six mois suivant la date de délivrance de l'attestation d'inscription.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Lorsque l'Office délivre une attestation d'inscription à une entreprise, il lui demande de produire l'analyse de sa situation linguistique.

L'entreprise transmet à l'Office l'analyse de sa situation linguistique. Selon l'article 136, si l'entreprise emploie cent personnes ou plus, c'est son comité de francisation qui procède à l'analyse et en fait rapport à la direction de l'entreprise pour transmission à l'Office.

L'Office analyse par la suite les renseignements fournis et communique avec l'entreprise afin de compléter l'évaluation de la situation linguistique.

Après examen de l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise, si l'Office estime que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux de celle-ci selon les termes de l'article 141, il lui délivre un certificat de francisation. Si l'Office estime que ce n'est pas le cas, il informe l'entreprise qu'elle doit adopter un programme de francisation.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

L'Office peut, sous certaines conditions énumérées à l'article 151 de la *Charte*, exiger d'une entreprise employant moins de cinquante personnes qu'elle procède à l'analyse de sa situation linguistique.

Selon l'article 153, l'Office peut, pour la période qu'il détermine, exempter une entreprise de l'application de toute disposition de la *Charte* ou d'un règlement, lorsqu'il délivre une attestation d'inscription. L'Office doit aviser le ministre de toute exemption ainsi accordée.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

Selon l'article 154, l'analyse de la situation linguistique doit être produite sur le formulaire fourni par l'Office.

L'Office demande que le formulaire d'analyse de la situation linguistique soit signé par les membres du comité de francisation, le cas échéant, et au besoin fait un rappel aux entreprises à ce sujet, mais il ne peut refuser un document non signé.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PROCESSUS DE FRANCISATION – CERTIFICATION

1. DÉFINITION

Certificat de francisation

Document délivré à une entreprise par l'Office qui atteste que l'utilisation du français y est généralisée à tous les niveaux selon les termes de l'article 141 de la *Charte*.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Selon les articles 140 et 145 de la *Charte*, lorsque l'Office estime, après examen de l'analyse de la situation linguistique ou après l'application d'un programme de francisation, que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141, il lui délivre un certificat de francisation.

Selon l'article 146, toute entreprise qui possède un certificat de francisation délivré par l'Office a l'obligation de s'assurer que l'utilisation du français y demeure généralisée à tous les niveaux selon les termes de l'article 141.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Avant de délivrer un certificat de francisation à une entreprise, l'Office s'assure que l'utilisation du français y est généralisée à tous les niveaux et que l'entreprise est conforme aux articles exécutoires de la *Charte* et de ses règlements.

Un certificat de francisation peut être délivré à une entreprise en tenant compte des articles 142 et 144.

Le certificat de francisation est valide aussi longtemps que l'entreprise respecte les obligations qui lui sont imposées par la *Charte* et tant que l'entité juridique demeure légalement constituée.

Lors de la délivrance du certificat de francisation, l'Office informe l'entreprise qu'elle doit s'assurer que l'utilisation du français y demeure généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141 et qu'elle doit lui remettre, tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français selon l'article 146.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Dans des cas exceptionnels, l'Office peut délivrer un certificat de francisation à une entreprise qui a généralisé l'utilisation du français et qui s'engage par écrit à corriger une situation mineure non conforme à la *Charte* dans un délai qu'il juge acceptable.

En vertu de l'article 153, l'Office peut, lorsqu'il délivre un certificat de francisation à une entreprise, exempter celle-ci de l'application de toute disposition de la *Charte* ou d'un règlement, pour la période qu'il détermine. L'Office doit aviser le ministre de toute exemption ainsi accordée.

Selon l'article 147, l'Office peut refuser, suspendre ou annuler un certificat de francisation d'une entreprise si cette dernière ne respecte pas ou ne respecte plus les obligations qui lui sont imposées par la *Charte* ou les règlements adoptés en vertu de celle-ci. Avant de prendre sa décision, l'Office doit recevoir les observations de toute personne intéressée sur la situation de l'entreprise en cause.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

Si l'entreprise fait l'objet d'une plainte en cours de traitement, l'Office s'assure que la situation en cause ne compromet pas la généralisation de l'utilisation du français et que l'entreprise s'est engagée par écrit à apporter les corrections nécessaires.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PROCESSUS DE FRANCISATION – COMITÉ DE FRANCISATION

1. DÉFINITION

Comité de francisation

Comité prescrit par la *Charte* aux entreprises de cent employés ou plus et dont le mandat est de veiller à ce que l'utilisation du français soit généralisée à tous les niveaux de l'entreprise et le demeure.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

La *Charte* prévoit, à l'article 136, que l'entreprise employant cent personnes ou plus doit instituer un comité de francisation composé d'au moins six personnes, qui doit se réunir au moins une fois tous les six mois.

Toujours selon l'article 136, le comité de francisation procède à l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise et en fait rapport à la direction pour transmission à l'Office. S'il y a lieu, il élabore le programme de francisation de l'entreprise et en surveille l'application. Il doit, lorsqu'un certificat de francisation est délivré, veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141. Il peut créer des sous-comités pour l'assister dans l'exécution de ses tâches.

Selon l'article 137, la moitié des membres du comité de francisation ou de tout sous-comité qui l'assiste doit représenter les travailleuses et les travailleurs de l'entreprise. Ceux-ci sont désignés par l'association de salariés représentant la majorité des travailleurs ou, si plusieurs associations de salariés représentent ensemble la majorité des travailleurs, ces dernières désignent, par entente, ces représentants. À défaut d'une telle entente ou dans tout autre cas, les représentants sont élus par l'ensemble des travailleurs de l'entreprise suivant les modalités déterminées par la direction de l'entreprise. Les représentants des travailleurs sont désignés pour une période d'au plus deux ans et leur mandat est renouvelable.

Selon l'article 138, l'entreprise fournit à l'Office la liste des membres du comité de francisation et de chaque sous-comité, et l'informe de toute modification à cette liste.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Le comité de francisation est encouragé par l'Office à participer à la préparation des documents prévus au processus de francisation (analyse de la situation linguistique, programme de francisation, rapport de mise en œuvre et rapport triennal que l'entreprise doit transmettre à l'Office). Ce dernier ne se substitue pas au comité de francisation dans ses responsabilités, mais il accompagne l'entreprise dans sa démarche.

Au regard du programme de francisation, le comité de francisation propose des moyens pour atteindre la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise. Toutefois, en vertu de son droit de gérance, c'est l'entreprise qui choisit les mesures de francisation qu'elle souhaite adopter. Lorsque le programme de francisation est approuvé par l'Office, le comité de francisation veille par son engagement à la réalisation et à l'application des mesures qu'il contient.

Le personnel de l'Office est disponible pour rencontrer le comité de francisation ou une partie de ses représentants à la demande de l'entreprise ou lorsqu'il le juge pertinent. Une visite en entreprise effectuée lors d'une étape du processus de francisation est un moment privilégié pour ces rencontres. Le rôle de l'Office est de guider le comité de francisation dans l'application de la *Charte*, de l'informer et de l'outiller pour qu'il puisse assumer pleinement son rôle.

Le président ou la présidente du comité de francisation demeure l'interlocuteur principal pour l'Office.

Afin de s'assurer, comme la loi le prescrit, que les membres du comité de francisation participent au processus de francisation, l'Office prévoit, sur les documents, des endroits pour recueillir les signatures de tous les membres du comité, et au besoin fait un rappel aux entreprises à ce sujet. Toutefois, les documents transmis à l'Office par les entreprises sont recevables et analysés même en l'absence de signatures.

Lors du départ d'un ou de plusieurs membres du comité, ces membres sont remplacés selon les règles de composition et le mode de désignation prescrits par la *Charte*. L'entreprise doit informer l'Office de toute modification à la composition du comité ou d'un sous-comité.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Selon l'article 140, l'Office peut, dans le cas d'entreprises visées par l'article 139 et employant moins de cent personnes, ordonner la création d'un comité de francisation

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

composé de quatre ou six membres; les articles 136 à 138 sont alors applicables, compte tenu des adaptations nécessaires.

Selon l'article 153, l'Office peut, pour la période qu'il détermine, exempter une entreprise de l'application de toute disposition de la *Charte* ou d'un règlement, lorsqu'il délivre une attestation d'inscription ou un certificat, ou lorsqu'un programme de francisation qu'il a approuvé est en cours d'application. L'Office doit aviser le ministre de toute exemption ainsi accordée.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PROCESSUS DE FRANCISATION – INSCRIPTION À L'OFFICE

1. DÉFINITIONS

Inscription à l'Office

Première étape du processus de francisation. Les entreprises qui, durant une période de six mois, emploient au Québec cinquante personnes ou plus doivent s'inscrire à l'Office en remplissant le formulaire qu'il leur fournit.

Processus de francisation

Étapes et échéances prévues par la *Charte* qui mènent à la délivrance d'un certificat de francisation, lorsque la généralisation de l'utilisation du français est atteinte à tous les niveaux de l'entreprise, et assurent par la suite le maintien de cet objectif.

Entreprise

Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de services.

Employé

Toute personne qui reçoit une rémunération sous forme de salaire ou de commission, y compris les cadres, que ces personnes soient actionnaires ou non de l'entreprise (personnes travaillant à titre permanent, temporaire, régulier, occasionnel, à temps plein ou à temps partiel).

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

La *Charte de la langue française* prévoit, à l'article 139, que l'entreprise qui emploie cinquante personnes ou plus durant une période d'au moins six mois doit s'inscrire auprès de l'Office au plus tard six mois après cette période. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle et sur la nature de ses activités.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

3. PRINCIPES D'APPLICATION

L'entreprise envoie à l'Office ses renseignements généraux au plus tard six mois après qu'elle ait employé cinquante personnes ou plus durant une période de six mois consécutifs ou que l'Office lui en ait fait la demande.

À la réception du formulaire contenant les renseignements généraux, si l'entreprise y confirme qu'elle a employé cinquante personnes ou plus durant une période de six mois, l'Office lui délivre une attestation d'inscription et lui demande de produire l'analyse de sa situation linguistique. L'entreprise doit la faire parvenir à l'Office au plus tard six mois après la date de délivrance de l'attestation d'inscription.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

En vertu de l'article 151, avec l'approbation du ministre responsable de l'application de la *Charte*, l'Office peut, à condition d'en publier avis à la *Gazette officielle du Québec*, exiger d'une entreprise employant moins de cinquante personnes qu'elle procède à l'analyse de sa situation linguistique, à l'élaboration et à l'application d'un programme de francisation. Si une telle entreprise a besoin d'un délai pour se conformer à certaines dispositions de la loi ou d'un règlement adopté en vertu de celle-ci, elle peut demander l'aide de l'Office et conclure avec lui une entente particulière au sens de l'article 151. Dans le cadre d'une telle entente, l'Office peut, pour la période qu'il détermine, exempter cette entreprise de l'application de toute disposition de la loi ou d'un règlement adopté en vertu de celle-ci. L'Office doit, chaque année, faire rapport au ministre des mesures prises par les entreprises et des exemptions accordées.

En vertu de l'article 153, l'Office peut, lorsqu'il délivre une attestation d'inscription à une entreprise, exempter celle-ci de l'application de toute disposition de la *Charte* ou d'un règlement, pour la période qu'il détermine. L'Office doit aviser le ministre de toute exemption ainsi accordée.

Les entreprises de compétence fédérale ne sont pas visées par le chapitre de la *Charte* portant sur le processus de francisation. Elles n'ont donc pas à s'inscrire auprès de l'Office.

Les entreprises dont le nombre d'employés varie à la hausse ou à la baisse, selon la conjoncture économique ou en raison du caractère saisonnier de leurs activités, sont assujetties à l'obligation de s'inscrire si elles répondent au critère numérique. Cette obligation s'applique à toute entreprise qui atteint le nombre de cinquante employés pendant la période où la loi est en vigueur. Aucune disposition n'est prévue pour

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

qu'une entreprise cesse d'être assujettie si, par la suite, elle a moins de cinquante employés pendant une période plus ou moins longue.

Pour déterminer si une agence de placement doit être inscrite à l'Office, il faut se demander si l'agence peut être considérée comme un employeur pour les personnes qu'elle place chez divers employeurs (auquel cas, ces personnes seraient des employés des deux entreprises et certains éléments visés par la *Charte* pourraient être régis par l'agence de placement, et les autres, par l'employeur).

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

Selon l'article 154, les renseignements généraux demandés aux entreprises aux fins de l'inscription à l'Office québécois de la langue française doivent être produits sur le formulaire fourni par l'Office.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PROCESSUS DE FRANCISATION – PROGRAMME DE FRANCISATION

1. DÉFINITION

Programme de francisation

Ensemble de mesures de francisation qu'une entreprise s'engage à mettre en œuvre, dans un délai déterminé, en vue de généraliser l'utilisation du français dans ses activités à tous les niveaux, selon les termes de l'article 141 de la *Charte*.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Conformément à l'article 140 de la *Charte*, si l'Office estime, après examen de l'analyse de la situation linguistique d'une entreprise, que l'utilisation du français n'est pas généralisée à tous les niveaux de celle-ci, il l'avise qu'elle doit adopter un programme de francisation.

L'entreprise dispose d'un délai de six mois à partir de la date de réception de l'avis pour transmettre son programme de francisation à l'Office, lequel est soumis à son approbation.

Une fois le programme de francisation approuvé par l'Office, l'article 143 prévoit que :

- l'Office délivre à l'entreprise une attestation d'application de programme;
- l'entreprise doit se conformer aux étapes et aux éléments prévus dans son programme et tenir son personnel informé de son application;
- l'entreprise doit remettre à l'Office des rapports sur la mise en œuvre de son programme, tous les vingt-quatre mois, dans le cas où elle emploie moins de cent personnes, ou tous les douze mois, dans le cas où elle emploie cent personnes ou plus.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

3. PRINCIPES D'APPLICATION

L'entreprise qui est tenue d'avoir un comité de francisation doit mandater celui-ci afin qu'il lui propose des mesures pour son programme de francisation. Ces mesures permettront à l'entreprise d'atteindre la généralisation de l'utilisation du français. C'est toutefois l'entreprise qui décide des mesures qu'elle adopte dans son programme de francisation.

Que l'entreprise doive avoir un comité de francisation ou non, l'Office lui offre son soutien en lui soumettant un projet de programme comportant des mesures types, sans pour autant se substituer à elle dans l'élaboration de son programme.

Le programme adopté par l'entreprise doit préciser les mesures de francisation à mettre en œuvre et les délais nécessaires pour l'application de chacune d'elles. Pour la fixation de l'échéance des mesures, l'Office suggère à l'entreprise de tenir compte des dates de remise des rapports de mise en œuvre, soit tous les 12 ou 24 mois selon le nombre d'employés, afin que les rapports traduisent l'avancement en cours de réalisation. De plus, l'Office recommande d'établir la durée du programme en fonction de la situation linguistique. Le rôle de l'Office est de conseiller l'entreprise quant au réalisme des objectifs qu'elle se donne pour mettre en place ses mesures de francisation.

Le programme de francisation doit tenir compte des articles 142 et 144, le cas échéant.

Une fois qu'elle a déterminé les mesures de francisation de son programme et leurs délais d'application, l'entreprise soumet son programme à l'Office, qui l'approuve ou non.

L'échéance du programme est inscrite sur l'attestation d'application de programme que l'Office délivre à l'entreprise. L'attestation expire à cette échéance.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

En vertu de l'article 153, l'Office peut, lorsqu'un programme de francisation qu'il a approuvé est en cours d'application dans une entreprise, exempter celle-ci de l'application de toute disposition de la *Charte* ou d'un règlement, pour la période qu'il détermine. L'Office doit aviser le ministre de toute exemption ainsi accordée.

Selon l'article 147, l'Office peut refuser, suspendre ou annuler une attestation d'application de programme de francisation d'une entreprise si cette dernière ne respecte pas ou ne respecte plus les obligations qui lui sont imposées par la *Charte* ou les règlements adoptés en vertu de celle-ci. Avant de prendre sa décision, l'Office doit

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

recevoir les observations de toute personne intéressée sur la situation de l'entreprise en cause.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

Selon l'article 154, les rapports de mise en œuvre doivent être produits sur le formulaire fourni par l'Office.

Afin de s'assurer, comme la loi le prescrit, que les membres du comité de francisation participent au processus de francisation, l'Office prévoit, sur les documents, des endroits pour recueillir les signatures de tous les membres du comité, et au besoin fait un rappel aux entreprises à ce sujet. Toutefois, les documents transmis à l'Office par les entreprises sont recevables et analysés même en l'absence de signatures.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PROCESSUS DE FRANCISATION – RAPPORT DE MISE EN ŒUVRE

1. DÉFINITION

Rapport de mise en œuvre

Rapport par lequel une entreprise informe l'Office de l'évolution de l'application de son programme de francisation, conformément aux exigences de la *Charte*.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

La Charte prévoit, à l'article 143, que l'entreprise ayant une attestation d'application de programme délivrée par l'Office doit lui remettre des rapports sur la mise en œuvre de son programme, tous les vingt-quatre mois, dans le cas où elle emploie moins de cent personnes, ou tous les douze mois, dans le cas où elle emploie cent personnes ou plus. C'est la date de délivrance de l'attestation d'application de programme – ou, s'il y a lieu, de la prolongation – qui détermine la date d'exigibilité du rapport de mise en œuvre.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Au moment de la délivrance d'une attestation d'application de programme, l'Office informe l'entreprise qu'elle doit lui remettre des rapports sur la mise en œuvre de son programme.

Le rapport de mise en œuvre doit faire état de l'avancement de chaque mesure de francisation prévue dans le programme et être transmis à l'Office dans le délai prescrit.

La responsabilité de transmettre le rapport à l'Office incombe à l'entreprise; toutefois, dans les entreprises de cent employés et plus, le comité de francisation doit suivre l'application du programme et par conséquent être associé à l'élaboration du rapport de mise en œuvre.

L'Office prend connaissance du rapport de mise en œuvre du programme, évalue la progression de l'application des mesures en fonction des échéances prévues et fait un suivi auprès de l'entreprise, au besoin.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Le rapport de mise en œuvre est un mécanisme qui permet à l'Office de s'assurer que l'entreprise respecte son programme de francisation. Aussi, en vertu de l'article 147, l'Office peut refuser, suspendre ou annuler une attestation d'application d'un programme de francisation d'une entreprise si cette dernière ne respecte pas ou ne respecte plus les obligations qui lui sont imposées par la loi ou les règlements adoptés en vertu de celle-ci. Avant de prendre sa décision, l'Office doit recevoir les observations de toute personne intéressée sur la situation de l'entreprise en cause.

En vertu de l'article 153, l'Office peut, lorsqu'un programme de francisation qu'il a approuvé est en cours d'application dans une entreprise, exempter celle-ci de l'application de toute disposition de la *Charte* ou d'un règlement, pour la période qu'il détermine. L'Office doit aviser le ministre de toute exemption ainsi accordée.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

Selon l'article 154, les rapports de mise en œuvre doivent être produits sur le formulaire fourni par l'Office.

Afin de s'assurer, comme la loi le prescrit, que les membres du comité de francisation participent au processus de francisation, l'Office prévoit, sur les documents, des endroits pour recueillir les signatures de tous les membres du comité, et au besoin fait un rappel aux entreprises à ce sujet. Toutefois, les documents transmis à l'Office par les entreprises sont recevables et analysés même en l'absence de signatures.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PROCESSUS DE FRANCISATION – RAPPORT TRIENNAL

1. DÉFINITION

Rapport triennal

Rapport par lequel une entreprise qui a obtenu un certificat de francisation rend compte à l'Office de l'évolution de l'utilisation du français dans ses activités, conformément aux exigences de la *Charte*.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Selon l'article 146 de la Charte, toute entreprise qui possède un certificat de francisation délivré par l'Office a l'obligation de s'assurer que l'utilisation du français y demeure généralisée à tous les niveaux selon les termes de l'article 141.

L'entreprise doit remettre à l'Office, tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français.

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Lorsque l'Office délivre un certificat de francisation, il avise l'entreprise qu'elle devra lui remettre, tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français.

L'Office analyse les renseignements fournis, communique avec l'entreprise, au besoin, afin de compléter l'évaluation du rapport et l'informe par la suite de ses conclusions.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

En vertu de l'article 153, l'Office peut, lorsqu'il délivre un certificat de francisation à une entreprise, exempter celle-ci de l'application de toute disposition de la *Charte* ou d'un règlement, pour la période qu'il détermine. L'Office doit aviser le ministre de toute exemption ainsi accordée.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Selon l'article 147, l'Office peut refuser, suspendre ou annuler un certificat de francisation d'une entreprise si cette dernière ne respecte pas ou ne respecte plus les obligations qui lui sont imposées par la *Charte* ou les règlements adoptés en vertu de celle-ci. Avant de prendre sa décision, l'Office doit recevoir les observations de toute personne intéressée sur la situation de l'entreprise en cause.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

Selon l'article 154, le rapport triennal doit être produit sur le formulaire fourni par l'Office.

Afin de s'assurer, comme la loi le prescrit, que les membres du comité de francisation participent à l'élaboration du rapport triennal, l'Office prévoit, sur le document, un endroit pour recueillir les signatures de tous les membres du comité. Toutefois, les documents transmis à l'Office par l'entreprise sont recevables et analysés même en l'absence de signatures.

Si l'entreprise fait l'objet d'une plainte en cours de traitement, l'Office s'assure que la situation en cause ne compromet pas la généralisation de l'utilisation du français dans l'entreprise et que celle-ci s'est engagée par écrit à apporter les corrections nécessaires.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises et Administration

PRODUITS ET SERVICES

1. DÉFINITIONS

Dérogation

Exception prévue par une loi ou un règlement qui permet d'agir à l'encontre d'une règle.

Logiciel ou application

Ensemble de programmes destinés à effectuer un traitement particulier sur un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent.

Ludiciel

Logiciel interactif spécialement conçu pour le jeu et destiné au divertissement de son utilisateur; logiciel de jeu, jeu vidéo.

Système d'exploitation

Logiciel de base d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent chargé de commander l'exécution des programmes en assurant la gestion des travaux, les opérations d'entrée-sortie sur les périphériques, l'affectation des ressources aux différents processus, l'accès aux bibliothèques de programmes et aux fichiers ainsi que la comptabilité des travaux.

Entreprise d'utilité publique

Si elle n'est pas déjà un organisme gouvernemental, l'entreprise de téléphone, de télégraphe, de câblodistribution, de transport par avion, bateau, autobus ou chemin de fer, l'entreprise de production, transport, distribution ou vente de gaz, d'eau ou d'électricité, ou l'entreprise titulaire d'une autorisation de la Commission des transports.

Ordre professionnel

Ordre professionnel dont le nom apparaît à l'annexe I du *Code des professions* (chapitre C-26) ou qui est constitué conformément à ce code.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

Toute inscription sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou un objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doit être rédigée en français. Cette règle s'applique également aux menus et aux cartes des vins. Le texte français peut être assorti d'une ou plusieurs traductions, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français (article 51 de la *Charte*).

Tout logiciel, y compris tout ludiciel ou système d'exploitation, qu'il soit installé ou non, doit être disponible en français, à moins qu'il n'en existe aucune version française. Les logiciels peuvent être disponibles également dans d'autres langues que le français, pourvu que la version française soit accessible dans des conditions, sous réserve du prix lorsque celui-ci résulte d'un coût de production ou de distribution supérieur, au moins aussi favorables et possède des caractéristiques techniques au moins équivalentes (article 52.1).

Sont interdits sur le marché québécois les jouets ou jeux, autres que ceux visés à l'article 52.1, dont le fonctionnement exige l'emploi d'un vocabulaire autre que français, à moins que le jouet ou le jeu n'y soit disponible en français dans des conditions au moins aussi favorables (article 54).

Les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels et les membres des ordres professionnels doivent faire en sorte que leurs services soient disponibles dans la langue officielle. Ils doivent rédiger en cette langue les avis, communications et imprimés destinés au public, y compris les titres de transport en commun (article 30).

Rien n'empêche l'emploi d'une langue en dérogation avec la présente loi dans les organismes internationaux désignés par le gouvernement ou lorsque les usages internationaux l'exigent (article 92).

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Produits

Les détaillants situés au Québec ont la responsabilité de s'assurer que les produits qu'ils vendent sont conformes à la *Charte*. Les distributeurs situés au Québec ont aussi la responsabilité de s'assurer que les produits qu'ils distribuent au Québec sont conformes à la *Charte*.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Les noms de produit doivent être en français. Cela dit, l'Office ne demande la traduction en français des noms de produit que s'il s'agit de simples descriptions de nature générique qui ne sont pas des marques de commerce reconnues : par exemple, *jam* sur un pot de confiture, ou *shoes* sur une boîte de chaussures.

Les usages internationaux dans le domaine commercial permettent certaines inscriptions sur les produits, lorsque celles-ci sont non contestées dans ce domaine et qu'elles sont de pratique habituelle (ex : *made in, printed in, copyright*).

Si un document, tel un manuel d'instructions, rédigé dans une autre langue que le français est inclus dans la boîte d'un produit, la version française du document doit être incluse également. Il ne suffit pas que le commerçant dirige le client vers le site Web du fabricant pour trouver le document rédigé en français.

Un produit acheté en ligne sur le site Web d'un commerçant ayant un établissement au Québec doit respecter les dispositions de l'article 51.

Une période d'exemption est accordée par entente concernant les produits cachères importés, préparés spécialement pour la Pâque juive et identifiés à cette fin. Cette période couvre les 40 jours avant la Pâque juive, les 8 jours de la Pâque juive et les 20 jours suivants. Les inscriptions sur ces produits peuvent être dans une autre langue que le français durant la période d'exemption.

Menus

Les menus, qu'ils soient affichés ou non, sont visés par l'article 51 de la *Charte*, c'est donc dire qu'ils doivent être rédigés en français; ils peuvent être rédigés à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente que toute autre langue. Ils peuvent également être rédigés en deux versions distinctes, pourvu que la version française soit toujours disponible. Les noms de mets exotiques ou de spécialités étrangères qui n'ont pas d'équivalent français ou qui sont répandus dans l'usage au Québec dans leur langue d'origine (voir le *Le grand dictionnaire terminologique*) n'ont pas à être traduits, par exemple, *pho* (soupe tonkinoise) ou *grilled cheese*.

Logiciels, ludiciels et systèmes d'exploitation

Concernant les logiciels, ludiciels, systèmes d'exploitation et autres applications, lorsque la version française est disponible (au Québec ou ailleurs dans le monde), la version dans une autre langue ne peut être offerte au Québec que si la version française est elle aussi offerte sur le marché québécois. L'article 52.1 ne vise pas les concepteurs

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

de logiciels, applications, ludiciels et systèmes d'exploitation et n'oblige donc pas la traduction de ceux-ci. Ainsi, l'objectif est que les distributeurs et les détaillants offrent les logiciels en version française lorsque cette version existe. Le sous-titrage en français des dialogues d'un jeu vidéo est considéré comme une version française du jeu.

Lorsqu'il existe une version française d'un logiciel, celle-ci peut être offerte sur le marché québécois à un prix plus élevé que la version dans une autre langue, à condition que l'écart de prix s'explique par des coûts de production ou de distribution plus élevés. Si tel est le cas, il incombe au distributeur, au grossiste ou au revendeur de justifier cet écart de prix.

Un logiciel dont il n'existe pas de version française peut être offert au public dans sa version originale, mais il demeure soumis aux exigences de l'article 51 qui touchent les étiquettes et l'emballage.

Un logiciel uniquement dans une autre langue que le français peut être vendu dans un emballage uniquement dans cette autre langue, si la version française du logiciel est également offerte dans des conditions au moins équivalentes dans un emballage uniquement en français.

L'article 52.1 vise les logiciels en version matérielle ou dématérialisée (téléchargeables sur Internet) mis en vente ou offerts dans un but de promotion commerciale.

Un logiciel peut aussi être préinstallé sur un ordinateur. L'article 52.1 s'applique de la même façon, c'est-à-dire que si la version française du logiciel existe, c'est cette version qui doit être préinstallée. Les détaillants peuvent vendre un ordinateur avec un logiciel préinstallé dans une autre langue que le français, à la condition d'offrir en même temps un logiciel équivalent en version française.

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Une liste de types de produits pour lesquels l'Office ne fait plus de traitement à la pièce a été établie. Toutefois, une correction est exigée dans les cas où les produits comportent des inscriptions uniquement dans une autre langue que le français qui concernent la santé et la sécurité, qui ne sont pas d'usage commun (*on/off, start/stop*, etc.) ou qui sont nécessaires à l'utilisation du produit et qu'aucun document d'accompagnement ne permet d'en comprendre le fonctionnement.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Les dérogations à l'article 51 sont énoncées aux articles 1 à 9 du *Règlement sur la langue du commerce et des affaires* (chapitre C-11, r. 9) :

1. Pour l'application de la présente section et à moins que le contexte n'indique un sens différent, une disposition applicable à une inscription sur un produit s'applique également, compte tenu des adaptations nécessaires, à une inscription sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou un objet qui l'accompagne, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie.

2. Une inscription sur un produit culturel ou éducatif tels un livre, une revue, une publication, un disque, un film ou une bande magnétique, ainsi qu'une inscription sur une carte de vœux, un agenda ou un calendrier non publicitaires peuvent être rédigées uniquement dans une autre langue que le français si leur contenu est dans une autre langue que le français ou si le produit culturel ou éducatif, la carte de vœux, l'agenda ou le calendrier ne comportent aucun contenu linguistique.

3. Une inscription sur un produit peut être rédigée uniquement dans une autre langue que le français dans les cas suivants :

1° le produit est destiné à un marché extérieur au Québec;

2° l'inscription figure sur un contenant servant au transport interprovincial ou international de marchandises;

3° le produit provient de l'extérieur du Québec, n'est pas encore commercialisé au Québec et est exposé à l'occasion d'un congrès, d'un colloque, d'une foire ou d'une exposition;

4° le produit provient de l'extérieur du Québec, est destiné à être incorporé à un produit fini ou à être utilisé dans un procédé de fabrication, de transformation ou de réparation et n'est pas offert au Québec dans le commerce de détail;

5° le produit provient de l'extérieur du Québec, son utilisation est peu répandue au Québec et il n'existe pas de produit de remplacement équivalent présenté en français au Québec;

6° le produit provient de l'extérieur du Québec et l'inscription est gravée, cuite ou incrustée dans le produit lui-même, y est rivetée ou

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

soudée, ou encore y figure en relief, de façon permanente. Cependant, les inscriptions concernant la sécurité doivent être rédigées en français et apparaître sur le produit ou l'accompagner de façon permanente.

4. Une inscription qui figure en relief sur un pneu peut être rédigée uniquement dans une autre langue que le français.

5. Une inscription sur l'emballage d'origine d'un produit alimentaire périssable provenant de l'extérieur du Québec peut être rédigée uniquement dans une autre langue que le français pourvu que ce produit ne soit pas offert au détail dans cet emballage.

6. Une inscription sur un produit provenant de l'extérieur du Québec et devant être utilisé à des fins médicales, pharmaceutiques ou scientifiques, ou une inscription sur son contenant peuvent être rédigées uniquement dans une autre langue que le français, à la condition que la version française de cette inscription figure sur l'emballage du produit ou sur un document qui l'accompagne et que l'une ou l'autre des conditions suivantes soit réalisée :

1° que le produit ne soit pas offert au Québec dans le commerce de détail et qu'il n'existe pas de produit de remplacement équivalent présenté en français au Québec;

2° que le produit ait un poids de 100 gr ou moins, ou que son contenant ait une capacité de 10 cm³ ou moins, ou de 10 ml ou moins.

7. Sur un produit, peuvent être rédigées uniquement dans une autre langue que le français, les inscriptions suivantes :

1° le nom d'une entreprise établie exclusivement hors du Québec;

2° une appellation d'origine, la dénomination d'un produit exotique ou d'une spécialité étrangère, une devise héraldique ou toute autre devise non commerciale;

3° un toponyme désignant un lieu situé hors du Québec ou un toponyme dans cette autre langue officialisé par la Commission de

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

toponymie du Québec, un patronyme, un prénom ou un nom de personnage, de même qu'un nom distinctif à caractère culturel;

4° une marque de commerce reconnue au sens de la *Loi sur les marques de commerce* (L.R.C. 1985, c. T-13), sauf si une version française en a été déposée.

8. Un jouet ou un jeu dont le fonctionnement exige l'emploi d'un vocabulaire autre que français peut comporter une inscription rédigée uniquement dans une autre langue que le français, si ce jouet ou ce jeu est également disponible en français sur le marché québécois dans des conditions au moins aussi favorables.

8.1. Une liste des ingrédients d'un cosmétique peut être rédigée dans les conditions prescrites par le *Règlement sur les cosmétiques* (C.R.C., c. 869).

9. La présente section n'a pas pour effet d'empêcher la présentation d'une inscription sur un produit au moyen de toute combinaison artificielle de lettres, de syllabes ou de chiffres, ou au moyen de pictogrammes, de chiffres, ou encore de sigles.

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

Entreprises

PUBLICITÉ COMMERCIALE AUTRE QU'AFFICHÉE

1. DÉFINITIONS

Organe d'information

Média destiné spécialement à la diffusion collective d'information.

Sacs réservés à l'emballage d'un produit

Sacs considérés comme étant l'emballage du produit, puisqu'ils sont utilisés spécifiquement pour le transport de produits d'une même marque.

Autres sacs commerciaux

Autres sacs qu'une entreprise peut remettre à sa clientèle.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE CONFORMITÉ

La *Charte de la langue française* prévoit, à l'article 58, que la publicité commerciale doit se faire en français. Elle peut également être faite à la fois en français et dans une autre langue pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante. Toutefois, le *Règlement sur la langue du commerce et des affaires* détermine les lieux, les cas, les conditions ou les circonstances où la publicité commerciale doit se faire uniquement en français ou peut se faire sans prédominance du français ou uniquement dans une autre langue.

L'article 58 ne s'applique pas à la publicité véhiculée par des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français ni aux messages de type religieux, politique, idéologique ou humanitaire pourvu qu'ils ne soient pas à but lucratif (article 59).

L'article 51 précise que toute inscription sur un produit doit être rédigée en français et qu'aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

3. PRINCIPES D'APPLICATION

Publicité diffusée par le biais de sacs et de produits promotionnels

Il n'y a pas de distinction à faire entre les types de sacs, qu'il s'agisse de sacs de magasinage ou de sacs qui font partie du conditionnement normal d'un produit ou d'un ensemble de produits (les sacs d'aliments, par exemple). Les inscriptions qu'ils comportent doivent être rédigées en français ou à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, à la condition qu'aucune inscription dans une autre langue ne l'emporte sur celle qui est rédigée en français.

Les produits qui sont offerts gratuitement à titre promotionnel (calendriers, stylos, etc.) peuvent comporter des inscriptions en plusieurs langues pourvu que le français y figure de façon équivalente.

Publicité véhiculée par des organes d'information

Lorsqu'un organe d'information est rédigé uniquement en français, les publicités qu'il contient doivent être en français seulement ou bilingues, avec nette prédominance du français.

Lorsqu'un organe d'information n'est pas rédigé en français, les publicités qu'il contient peuvent être dans la langue choisie par l'organe d'information qui diffuse la publication.

Les organes d'information qui publient du contenu en français et dans une autre langue dans deux sections distinctes sont traités comme deux publications distinctes, c'est-à-dire que les publicités qu'ils contiennent doivent être en français seulement ou bilingues avec nette prédominance du français dans la section française, et peuvent être dans une autre langue seulement dans l'autre section.

Seules les publicités uniquement en français ou bilingues avec une présence équivalente du français sont acceptées dans des organes d'information qui publient de l'information en français et dans une autre langue sans sections distinctes.

Publicité diffusée sur des napperons

Les napperons, qu'ils présentent ou non des messages publicitaires, sont soumis à la règle de l'équivalence des langues.

Veillez noter que ce texte est une communication interne et qu'il ne doit pas être transmis à l'extérieur de l'organisation. L'information qu'il contient ne constitue pas un avis juridique et son usage est exclusivement réservé au personnel de l'Office québécois de la langue française.

AVERTISSEMENT

4. EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

Sauf s'ils sont véhiculés dans un organe d'information diffusant en français, l'affichage public et la publicité commerciale d'un produit culturel ou éducatif, d'une activité culturelle ou éducative, ou d'un organe d'information peuvent être faits uniquement dans une autre langue que le français si, selon le cas, le contenu du produit culturel ou éducatif est dans cette autre langue, l'activité se déroule dans cette autre langue ou l'organe d'information diffuse dans cette autre langue (article 22 du *Règlement sur la langue du commerce et des affaires*).

5. AUTRES CRITÈRES D'ANALYSE DE LA CONFORMITÉ

S. O.

LA PRÉSENTE DIRECTIVE REMPLACE LE OU LES DOCUMENTS SUIVANTS :

DF-382 – Directive générale pour la recommandation du certificat de francisation

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration (DGREA)

Unités administratives concernées	Direction de la francisation (DF) Direction des partenariats en francisation (DPF) Direction de la protection de la langue française (DPLF)
Approuvée par :	Membres de l'Office québécois de la langue française (OQLF)
Date d'approbation	2018-03-22
Date d'entrée en vigueur	2018-04-01
Date de la dernière mise à jour	
Objet de la mise à jour	
Date prévue de mise à jour	2020-05-01

I. PRÉAMBULE

Contexte

La présente directive découle des orientations de l'Office québécois de la langue française sur l'application de la Charte de la langue française en ce qui a trait à la francisation des entreprises et en précise la portée. Elle vise la cohérence organisationnelle en assurant une bonne compréhension de l'objectif de francisation à atteindre pour l'obtention du certificat de francisation, soit celui de la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise, et à reconnaître les situations particulières dont il faut tenir compte pour en faire l'analyse.

Objectifs particuliers

La présente directive a pour but :

- d'encadrer le personnel de l'Office dans l'analyse concernant la généralisation de l'utilisation du français dans les entreprises pour recommander la délivrance d'un certificat de francisation;
- d'informer les entreprises sur le cadre d'analyse de la généralisation de l'utilisation du français dans les entreprises aux fins de la délivrance d'un certificat de francisation;
- de favoriser l'équité et l'homogénéité de traitement des dossiers relativement à la délivrance des certificats de francisation.

II. PERSONNEL VISÉ

Cette directive s'adresse aux personnes suivantes :

- les gestionnaires de la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration;
- les coordonnateurs et les coordonnatrices responsables de la gestion des dossiers de francisation d'entreprises de la Direction de la francisation et de la Direction des partenariats en francisation;
- les conseillers et les conseillères en francisation;
- les conseillers et les conseillères en traitement des plaintes;
- les conseillers et les conseillères en francisation des TI;
- le personnel de soutien administratif.

III. ÉTAPES DU PROCESSUS MENANT À LA RECOMMANDATION DE CERTIFICATION

Considérations générales

Après examen de l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise, le personnel de l'Office recommande la délivrance d'un certificat de francisation lorsque les conditions suivantes sont respectées :

- l'entreprise se conforme aux dispositions d'application immédiate (exécutoires) de la Charte de la langue française (partie A);
- l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141 de la Charte (partie B);
- l'entreprise a mis des moyens en place afin que le français demeure la langue normale et habituelle de fonctionnement et des communications (partie C).

L'analyse de la situation linguistique tient compte de certains éléments à considérer qui sont prévus par la Charte, notamment aux articles 89, 91 et 142.

Partie A
DISPOSITIONS D'APPLICATION IMMÉDIATE

1. Langue du travail (articles 41 à 46 de la Charte)

- 1.1. Les **communications écrites** entre l'employeur et ses employés ou employées (ex. bulletins de paie) doivent être en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente.
- 1.2. Les **offres d'emploi ou de promotion** (article 41), de même que les **formulaires pour postuler** à des emplois offerts au Québec (article 57) doivent être disponibles en français et peuvent être dans une autre langue, pourvu qu'elles soient diffusées simultanément lorsqu'elles sont publiées à la fois en français et dans une autre langue, et que le français occupe au moins une place équivalente et ce, peu importe le support sur lequel ces documents sont publiés.

2. Langue du commerce et des affaires (articles 51 à 68 de la Charte et Règlement sur la langue du commerce et des affaires)

2.1 Produits offerts au Québec : leurs inscriptions, leurs étiquettes, leurs contenants, leurs emballages, leurs modes d'emploi et tout autre document qui les accompagne (article 51)

- a) Les inscriptions sur les produits offerts par les entreprises au Québec ainsi que leurs étiquettes, leurs emballages, leurs modes d'emploi et tout autre document d'accompagnement doivent être en français et peuvent être dans une autre langue. Dans les cas où ces éléments sont à la fois en français et dans une autre langue, le français doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que toute autre langue.

2.2. Les contrats d'adhésion offerts au Québec (article 55)

- a) Les contrats d'adhésion offerts par les entreprises du Québec à des clients du Québec doivent être en français ou à la fois en français et dans une autre langue.
- b) Toutefois, les contrats d'adhésion et les documents qui s'y rattachent peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue que le français si telle est la volonté expresse du client. La version française du contrat doit tout de même exister, être proposée et être disponible au moment de l'adhésion.

2.3. Les factures, les bons de commande, les reçus et les quittances destinés à des clients ou à des fournisseurs du Québec (article 57)

- a) Les factures, les bons de commande, les reçus et les quittances doivent être rédigés en français ou à la fois en français et dans une autre langue, tant dans la partie imprimée que dans la partie remplie lorsque ces documents sont destinés à des clients ou à des fournisseurs du Québec, et ce, peu importe la langue de préférence des clients ou des fournisseurs (à l'exception de ce qui est prévu au point b) de la section 2.2). Lorsque ces documents sont rédigés à la fois en français et dans une autre langue, le français doit y figurer de façon au moins aussi évidente.

2.4. La publicité commerciale imprimée ou diffusée de manière électronique et le commerce électronique (articles 52)

- a) La publicité commerciale, c'est-à-dire tout ce qui contribue à faire connaître une entreprise, ses produits ou ses services au Québec imprimée ou diffusée de manière électronique, soit en faisant la promotion, soit en les offrant au public, doit être en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente.
- b) Les sites Web et les comptes de médias sociaux utilisés par une entreprise établie au Québec pour commercialiser des produits ou des services au Québec doivent être en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente. Cette équivalence implique nécessairement que la présentation d'information en français soit équivalente à celle fournie dans toute autre langue.
- c) Les catalogues, les brochures, les dépliants, les annuaires et toute autre publication de même nature doivent être en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente.
- d) Le publipostage anonyme fait par une entreprise pour envoyer des documents papier ou électroniques à une personne doit être en français ou à la fois en français et dans une autre langue. Lorsque le publipostage est personnalisé, les documents envoyés à une personne qui n'est pas cliente de l'entreprise doivent être en français ou à la fois en français et dans une autre langue. S'il est fait à la fois en français et dans une autre langue, le français doit y figurer de façon au moins aussi évidente. Dans le cas où le publipostage est adressé à un client ou à un ancien client de l'entreprise, les documents envoyés peuvent être dans la langue préalablement choisie par le client.

2.5. L'affichage public et la publicité commerciale (article 58)

- a) L'affichage public et la publicité commerciale doivent être en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon nettement prédominante. Cette nette prédominance doit pouvoir s'apprécier dans un même champ visuel, sous réserve des exceptions prévues aux règlements.

- b) L'affichage d'un nom d'entreprise uniquement dans une autre langue que le français doit être accompagné de sa version française en s'assurant de respecter la règle de la nette prédominance du français dans un même champ visuel, ou doit être accompagné d'un générique en français, sauf exception prévue pour les entreprises constituées en vertu du régime fédéral.
- c) L'affichage d'une marque de commerce dans une autre langue que le français lorsqu'il n'en existe pas de version française enregistrée doit contenir une présence suffisante du français dans le même champ visuel.

2.6. Le nom d'une entreprise au Québec (article 63 et 68)

- a) Le nom d'une entreprise doit être enregistré en langue française au Québec et peut aussi avoir une version dans une autre langue. Dans le cas où une entreprise utilise à la fois la version française de son nom et une version dans une autre langue, la version française du nom doit figurer de façon au moins aussi évidente.

3. Comité de francisation (articles 136 à 138)

- a) Les entreprises employant cent personnes ou plus doivent créer un comité de francisation de six personnes ou plus. La moitié des membres du comité de francisation et de tout sous-comité doivent représenter les travailleurs de l'entreprise.
- b) Ces représentants sont désignés par l'association de salariés représentant la majorité des travailleurs ou, si plusieurs associations de salariés représentent ensemble la majorité des travailleurs, ces dernières désignent, par entente, ces représentants. À défaut d'une telle entente ou dans tout autre cas, les représentants sont élus par l'ensemble des travailleurs de l'entreprise, suivant les modalités déterminées par la direction de l'entreprise.
- c) Le comité de francisation doit se réunir au moins une fois tous les six mois. En outre, ses membres doivent procéder à l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise et s'il y a lieu, ils doivent élaborer le programme de francisation de l'entreprise et en surveiller l'application. Lorsque l'entreprise est certifiée, le comité de francisation doit veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux.

Partie B GÉNÉRALISATION DE L'UTILISATION DU FRANÇAIS

La Charte vise à faire du français la langue normale et habituelle dans les milieux de travail. La généralisation de l'utilisation du français s'applique à tous les niveaux de l'entreprise, comme le précise l'article 141 de la Charte. Le terme « généralisation » ne signifie pas l'emploi exclusif du français ni son utilisation partout et en tout temps. L'analyse de la situation linguistique de l'entreprise doit aussi tenir compte, s'il y a lieu, des situations particulières de l'entreprise et des modalités prévues par la Charte, notamment aux articles 142, 144 et 153.

1. Connaissance du français (article 141, paragraphes 1^o, 2^o et 8^o)

On entend par « connaissance du français », une connaissance qui permet d'exercer ses fonctions dans cette langue, c'est-à-dire d'accomplir convenablement ses tâches en français sans avoir besoin d'une assistance linguistique.

La connaissance du français est généralisée à tous les niveaux de l'entreprise lorsque :

- l'analyse de la situation linguistique révèle que le personnel a une connaissance suffisante du français pour lui permettre d'exercer ses fonctions dans cette langue ;
- l'entreprise démontre avoir pris des mesures, lorsque nécessaire, pour que son personnel possède une connaissance appropriée du français.

2. Communications internes (article 141, paragraphe 3^o)

L'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes est généralisée lorsque :

- les réunions de travail, les séances de formation ainsi que les communications orales et écrites liées au travail se font en français de façon habituelle;
- les documents internes, quel qu'en soit le support, ainsi que le contenu du site intranet sont en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente;
- le contenu des bases de données qui ont des répercussions sur les documents internes et externes est disponible en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente;
- l'affichage interne sur les lieux privés et destinés seulement aux employés est en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente;
- les consignes de sécurité, quel qu'en soit le support, sont en français ou à la fois en français et dans une autre langue à condition que le français y figure de façon au moins aussi évidente.

3. Communications externes (article 141, paragraphes 5° et 7°)

L'utilisation du français est généralisée dans les communications externes lorsque :

- l'entreprise communique en français au Québec, de façon normale et habituelle, avec ses fournisseurs, ses clients, ses actionnaires, le public en général et l'Administration, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- l'affichage public et la publicité commerciale sont conformes aux dispositions prévues par la Charte.

4. Outils de travail et technologies de l'information (article 141, paragraphes 4° et 9°)

Outils de travail

Les outils de travail peuvent varier considérablement d'un secteur d'activité à un autre. Ils comprennent tout ce qui sert à l'accomplissement des tâches, quel qu'en soit le support, notamment les documents de travail, les instruments, les appareils et les dispositifs faisant appel ou non aux technologies de l'information.

L'utilisation du français est généralisée dans les outils de travail lorsque ces outils sont disponibles en français, sauf exception.

Ainsi, les documents de production, les bons de travail, les demandes d'approvisionnement, les guides d'entretien de machines et autres outils de travail (machines d'usinage ou d'assemblage, équipements de manutention, etc.) doivent être disponibles et utilisés en français.

Technologies de l'information

La généralisation du français dans les technologies de l'information tient compte de la langue des applications et des logiciels utilisés par le personnel et la direction, qu'ils soient fournis par l'entreprise ou par un client, un fournisseur ou un partenaire de l'entreprise.

Dans le cas de logiciels multilingues incluant la version française, il est demandé à l'entreprise d'installer la version française en premier et par défaut. L'entreprise doit aussi mettre en place des mesures de sensibilisation et de promotion afin d'augmenter le nombre d'utilisateurs de la version française des logiciels.

5. Terminologie (article 141, paragraphe 6°)

L'utilisation d'une terminologie française est généralisée lorsque l'entreprise utilise une terminologie française appropriée à son secteur d'activité dans l'ensemble de ses documents, bases de données et outils de travail ainsi que dans son affichage.

Partie C

DÉTERMINATION DE L'ATTEINTE DE LA GÉNÉRALISATION DE L'UTILISATION DU FRANÇAIS

Principe d'application

Pour pouvoir déterminer que la généralisation de l'utilisation du français est atteinte dans l'entreprise, celle-ci doit avoir démontré qu'elle a mis des moyens en place afin de s'assurer que le français y est la langue normale et habituelle de fonctionnement et de communication avec ses employés, actionnaires, clients et fournisseurs de même qu'avec l'Administration et le public.

IV Documents de référence

- *Charte de la langue française et Règlements dont l'application relève de l'Office*
- *Les médias sociaux et la Charte de la langue française – Guide pratique à l'intention des entreprises*
- *Affichage des marques de commerce – Les obligations des entreprises relativement à l'affichage extérieur d'une marque de commerce uniquement dans une autre langue que le français*
- *Le français, langue du travail, du commerce et des affaires au Québec – Les obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française*
- *Désignation des membres représentant les travailleurs et travailleuses au sein du comité de francisation – Aide mémoire*

APPROBATION DE LA DÉLIVRANCE DE CERTIFICATS
DE FRANCISATION PAR LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

PROCÉDURE REA-PR-CPDG-15041

LA PRÉSENTE PROCÉDURE REMPLACE LE OU LES DOCUMENTS SUIVANTS :

Point 7 de la procédure DF-P-396, *Certification d'une entreprise et permanence de la francisation*

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration (DGREA)

Unités administratives concernées	Direction de la francisation (DF) Direction des partenariats en francisation, module des interventions auprès des petites entreprises (MIPE) Services juridiques (SJ) Bureau du président-directeur général	
Préparée par :	Nom	Unité administrative
	Karine Bédard	Module de coordination et de soutien à la gestion
	Marie-Claude Du Perron	DF
Vérifiée par :	Éric Nadeau	SJ
Validée par :	Louise Boisclair	DF
Approuvée par :	Jorge Passalacqua	DGREA
Date d'entrée en vigueur	2015-04-21	
Date de la dernière mise à jour	2016-01-07	
Objet de la mise à jour	Modifications apportées à l'annexe I et retrait du calendrier des membres. Numérotation.	
Date prévue de mise à jour	2016-04-21	

I. PRÉAMBULE

Contexte

Dans le cadre de la révision du processus de présentation des dossiers aux membres de l'Office québécois de la langue française et de l'allègement de la documentation qui leur est soumise, ceux-ci ont délégué au président-directeur général de l'Office le pouvoir d'approuver la délivrance des certificats de francisation aux entreprises inscrites au processus de francisation prévu par la Charte de la langue française. Cette délégation s'est effectuée lors de leur 112^e réunion, le 20 février 2015.

Portée et application

La présente procédure ne vise que les recommandations de délivrance d'un certificat de francisation à la suite de l'application d'un programme de francisation et de délivrance d'un certificat de francisation sans programme. Les autres recommandations, notamment les recommandations d'approbation de programme, de prolongation de programme, de suspension du certificat de francisation et d'approbation d'une entente particulière, doivent être présentées aux membres de l'Office.

Les décisions portant sur la délivrance d'un certificat de francisation peuvent être prises sans présentation détaillée aux membres de l'Office. La liste des entreprises dont la certification est recommandée est préalablement transmise aux membres de l'Office qui peuvent demander à ce que des dossiers leur soient présentés. Le président-directeur général peut aussi demander que soient présentés aux membres les dossiers pour lesquels il souhaite obtenir leur avis. Seuls les cas particuliers sont présentés de façon plus détaillée aux membres de l'Office pour approbation.

La lettre informant l'entreprise de l'approbation de la délivrance de son certificat de francisation est signée par le président-directeur général.

Les recommandations de certification préparées par les conseillers et les conseillères en francisation et validées par leur coordonnateur ou leur coordonnatrice et par leur gestionnaire n'ont pas à faire l'objet d'une révision linguistique pour être présentées au président-directeur général.

II. PERSONNEL VISÉ

Cette procédure s'adresse aux personnes suivantes :

- la technicienne en administration responsable de la préparation des dossiers de la direction générale pour la réunion des membres;
- la réviseuse linguistique;
- les gestionnaires de la Direction de la francisation;
- les coordonnateurs et les coordonnatrices responsables de la gestion des dossiers de francisation d'entreprises de la Direction de la francisation et du module des interventions auprès des petites entreprises;
- les conseillers et les conseillères en francisation des entreprises;
- le secrétaire de l'Office;
- l'adjointe administrative du président-directeur général;
- l'agente de secrétariat des Services juridiques;
- le président-directeur général.

III. ÉTAPES DE LA PROCÉDURE

1. La rédaction de la synthèse recommandant la délivrance d'un certificat de francisation à une entreprise est toujours requise afin de pouvoir analyser et documenter adéquatement la situation. Le conseiller ou la conseillère en francisation rédige la synthèse, qui n'a pas à être transmise à la révision linguistique, et la soumet pour approbation à son coordonnateur ou à sa coordonnatrice, en y joignant le formulaire de recommandation disponible au SDFT.
2. Le conseiller ou la conseillère en francisation s'assure d'avoir effectué les vérifications requises à l'aide de la liste prévue à l'annexe I. Le coordonnateur ou la coordonnatrice valide les vérifications effectuées (annexe I) et détermine, avec l'accord de sa ou de son gestionnaire, si la recommandation doit être présentée aux membres de l'Office (cas spéciaux) ou si elle peut être transmise directement au président-directeur général pour décision.
 - a) Les recommandations qui concernent des cas spéciaux font l'objet d'une présentation aux membres de l'Office et sont remises à la technicienne en administration à la date de tombée prévue au calendrier des réunions des membres, afin que celle-ci puisse les inscrire à leur ordre du jour. Ces recommandations font l'objet d'une révision linguistique.
 - b) Les recommandations qui n'ont pas à être présentées aux membres sont transmises par la coordonnatrice ou le coordonnateur à la technicienne en administration, au plus tard à la date de tombée. Celle-ci dresse ensuite la liste des entreprises faisant l'objet d'une recommandation de certification à soumettre au président-directeur général pour approbation.
3. La technicienne en administration tient cette liste à jour et la transmet par courriel au secrétaire de l'Office (avec copie conforme aux gestionnaires concernés) après la date de tombée pour qu'elle soit envoyée aux membres. Ceux-ci disposent d'une période de sept jours pour demander au secrétaire d'inscrire les dossiers d'entreprises qu'ils souhaitent voir présentés à leur prochaine réunion. Après ce délai, le secrétaire confirme la liste des entreprises faisant l'objet d'une recommandation de certification à soumettre au président-directeur général à la technicienne en administration ou l'informe des dossiers qui doivent en être retirés pour être présentés aux membres.
4. La technicienne en administration produit le mémoire de recommandation de la réunion en y inscrivant les noms des dossiers d'entreprises qui y seront présentés. Elle transmet à la réviseuse, s'il y a lieu, les synthèses n'ayant pas fait l'objet d'une révision linguistique. Cette révision doit être faite dans un délai maximal de trois jours pour que le secrétaire de l'Office puisse acheminer la documentation aux membres dans le délai prévu par le règlement intérieur de l'Office. La réviseuse est informée par la technicienne en administration du délai dont elle dispose pour faire la révision des synthèses.
5. À la publication du mémoire de recommandation, les coordonnateurs sont informés des recommandations de certification devant faire l'objet d'une présentation aux membres. En ce qui a trait aux recommandations pouvant être soumises directement au président-directeur général, l'adjointe administrative du président-directeur général envoie un courriel aux coordonnateurs et coordonnatrices, avec copie conforme aux gestionnaires concernés, au secrétaire de l'Office et à la technicienne en administration pour les informer, le cas échéant, des dossiers à présenter pour discussion à la rencontre préparatoire.

6. Le versement final à une entreprise bénéficiant d'une subvention dans le cadre d'un programme de soutien à la francisation de la Stratégie commune doit avoir été approuvé par le comité d'approbation et transmis aux membres, ainsi qu'au président-directeur général avant la certification de l'entreprise. Lorsqu'un dossier fait l'objet d'une présentation aux membres en vue d'une certification, la coordonnatrice du MIPE doit en être avisée par la technicienne en administration.
7. Les recommandations de certification à l'ordre du jour sont approuvées par les membres lors de leur réunion mensuelle. Les recommandations soumises au président-directeur général le sont la même journée.
8. Après la réunion des membres
 - a) Pour les recommandations de certification approuvées par le président-directeur général : la technicienne en administration produit les certificats de francisation et les lettres qui les accompagnent, et les transmet au bureau du président-directeur général pour signature. Les certificats et les lettres sont envoyés aux entreprises avec copie conforme aux conseillers et conseillères en francisation concernés. L'agente de secrétariat des Services juridiques numérise la liste des entreprises dont la certification a été approuvée par le président-directeur général (liste signée par ce dernier) ainsi que les synthèses de recommandation. Ces documents sont versés dans le dossier Archives du répertoire commun Cahier des membres.
 - b) Pour les recommandations de certification approuvées par les membres : la technicienne en administration produit les lettres et les certificats, qui seront transmis au secrétaire de l'Office pour signature et envoyés aux entreprises avec copie conforme aux conseillers et conseillères en francisation concernés.
 - c) La technicienne en administration transmet par courriel la liste des entreprises dont la certification a été approuvée par le président-directeur général aux coordonnateurs et coordonnatrices de la DF et, s'il y a lieu, du MIPE (pour les entreprises bénéficiant d'une subvention), avec copie conforme à leurs gestionnaires.

IV. ANNEXES ET RÉFÉRENCES

Annexe I – Liste de vérification avant certification

Annexe I – Liste de vérification avant certification

LISTE DE VÉRIFICATION AVANT CERTIFICATION

Nom de l'entreprise	
Matricule	
Cases à cocher	Éléments vérifiés
1. <input type="checkbox"/>	La concordance des données au Registraire des entreprises du Québec et au SDFT (nom de l'entreprise, matricule, nombre d'employés, nombre d'établissements...) a été vérifiée.
2. <input type="checkbox"/>	Le nom d'entreprise a été analysé par la révision linguistique.
3. <input type="checkbox"/>	La composition du comité de francisation est conforme à la Charte de la langue française.
4. <input type="checkbox"/>	L'entreprise ne fait pas l'objet d'une plainte au PLT (<i>si l'entreprise fait l'objet d'une plainte, voir le coordonnateur ou la coordonnatrice</i>).
5. <input type="checkbox"/>	L'entreprise bénéficie d'une entente particulière, en cours ou en réexamen. Les mesures de francisation prévues dans l'entente ont été mises en œuvre.
6. <input type="checkbox"/>	Les offres d'emploi sont publiées en français et les sources de recrutement du personnel sur Internet ou sur le site Web de l'entreprise sont en français.
7. <input type="checkbox"/>	Les mesures du programme ayant fait l'objet d'une approbation par les membres ont été réalisées conformément à l'engagement de l'entreprise. Sinon, des explications sont fournies dans la synthèse de recommandation.
8. <input type="checkbox"/>	L'affichage public et le nom de l'entreprise sont conformes.
9. <input type="checkbox"/>	Le site Web de l'entreprise est jugé conforme, compte tenu de son utilité pour la clientèle du Québec.
10. <input type="checkbox"/>	Certains logiciels ne sont pas en français, mais des explications sont fournies dans la synthèse de recommandation.
11. <input type="checkbox"/>	La portée de l'article 142 a été vérifiée pour s'assurer que l'utilisation du français est généralisée sur tous les plans dans l'entreprise.
12. <input type="checkbox"/>	L'entreprise a déposé une demande de subvention et son dossier est ou a été inscrit à l'ordre du jour de la réunion des membres du _____ (<i>inscrire la date de réunion</i>).

Ces éléments ont été vérifiés par : _____
Conseiller/Conseillère en francisation

Date de la vérification : _____



TITRE DE LA PROCÉDURE :	NUMÉRO DE LA PROCÉDURE :
Suspension du certificat de francisation	REA-PR-SCE-16013
Cette procédure remplace le ou les documents suivants :	
S.O.	

Identification		
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration		
Nom(s) de la ou des directions concernées	DF	
	Nom (s)	Titre (s)
Préparée par :	Chantal Tessier	Coordonatrice p. i.
Vérifiée par :	Marie-Claude Du Perron	Chef de service p. i.
Validée par :	COGES	COGES
Approuvée par :	Jorge Passalacqua	Directeur général des relations avec les entreprises et l'administration
Date d'entrée en vigueur	2016-02-17	
Date de la dernière mise à jour	2016-05-20	
Section(s) mise(s) à jour ou objet(s) de la mise à jour	III- ÉTAPES DE LA PROCÉDURE, Préavis de suspension pour non-production du rapport triennal	
Date prévue de mise à jour	Un an après l'entrée en vigueur	

I-PRÉAMBULE

Contexte

L'amélioration des pratiques et le souci d'une plus grande cohérence dans les interventions font partie des préoccupations de l'Office québécois de la langue française. À ce chapitre, l'Office se dote de moyens qui lui permettent d'être équitable et structuré dans les actions qu'il pose envers les entreprises.

Portée et application

Comme le prévoit l'article 146 de la Charte, toute entreprise qui possède un certificat de francisation délivré par l'Office a l'obligation de s'assurer que l'utilisation du français y demeure généralisée à tous les niveaux selon les termes de l'article 141. De plus, elle doit remettre à l'Office, tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français dans l'entreprise. L'entreprise qui ne respecte pas son obligation de remettre le rapport triennal ou de maintenir la généralisation de l'utilisation du français commet une infraction à l'article 146 de la Charte.

La présente procédure vise toutes les entreprises qui ont obtenu un certificat de francisation et qui n'ont pas produit le rapport triennal dans les délais prévus ou qui n'ont pas maintenu la généralisation de l'utilisation du français.

II-PERSONNEL VISÉ

Cette procédure s'adresse aux personnes suivantes :

- Direction générale des relations avec les entreprises et l'administration (DGREA)
 - Le directeur général
 - les gestionnaires
 - les coordonatrices et les coordonnateurs (DF et DPLF)
 - les conseillères et les conseillers en francisation (DF)
 - les secrétaires (DF)
 - les personnes responsables du soutien administratif (DPF)
- le président-directeur général

III-ÉTAPES DE LA PROCÉDURE

Préavis de suspension pour non-production du rapport triennal

Rappel :

- La lettre de demande du rapport triennal accorde à l'entreprise un délai de 60 jours pour retourner le document à l'Office.
- Avant de produire l'avis de retard, s'assurer de faire les vérifications suivantes :
 - vérifier si l'entreprise est toujours active au REQ;
 - faire un appel à l'entreprise afin de valider les coordonnées de celle-ci ainsi que le responsable du dossier de francisation;
 - mettre à jour le dossier s'il y a lieu.
- Après 60 jours, l'*Avis de retard à produire le rapport triennal* (lettre RT320) qui se trouve au SDFT à la section « correspondance » est envoyé. L'entreprise a 30 jours pour retourner le document.
- Le préavis de suspension pour non-production du rapport triennal fait suite à l'avis de retard laissé sans réponse par l'entreprise.

Dans tous les cas où l'entreprise n'a pas retourné le rapport triennal demandé par l'Office et qu'elle n'a pris aucune entente avec le personnel de l'Office pour obtenir un délai de remise du document, un préavis de suspension doit être signifié à l'entreprise pour défait de produire un rapport triennal.

Le préavis de suspension ne fait pas l'objet d'une décision des membres de l'Office, cette lettre doit être signée par la coordonnatrice ou le coordonnateur de la DF. C'est la conseillère ou le conseiller en francisation qui prépare le dossier en produisant les documents suivants :

La conseillère ou le conseiller en francisation :

- 1- Produit la lettre *Préavis de suspension du certificat de francisation* CF910 qui se trouve au SDFT à la section « correspondance ». La lettre doit être personnalisée et comprendre les éléments suivants :
 - ✓ la date de la lettre de demande du rapport triennal;
 - ✓ la date de la lettre de l'avis de retard;
 - ✓ si des courriels ou des appels ont été faits à l'entreprise, les dates doivent être indiquées;
 - ✓ tous les documents preuves doivent être joints au préavis de suspension (joindre une copie des lettres et des courriels envoyés).
- 2- Remplit le formulaire *Demande d'intervention à la DPLF* RT950. (Le document se trouve au SDFT à la section correspondance.)
- 3- Rédige la fiche *Recommandation aux membres de l'Office (synthèse du dossier) – cas particuliers* qui se trouve au SDFT dans la section « modèles de documents » et indique l'objet de la recommandation, soit : non-production du rapport triennal.
- 4- Remplit le formulaire *Recommandation d'inscription ou de retrait – Liste des entreprises non conformes* DJ052. Ce formulaire doit être rédigé et présenté en même temps que la fiche synthèse. (Le formulaire se trouve au SDFT dans la section « modèles de documents ».)
- 5- Inscrit une note au SDFT dans « prochaine intervention » avec une date d'échéance de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de préavis de suspension du certificat de francisation et numérise tous les documents en un seul fichier.
- 6- Remet à la coordonnatrice ou au coordonnateur les documents suivants :
 - ✓ la lettre de préavis de suspension avec les documents preuves;
 - ✓ le formulaire *Demande d'intervention à la DPLF* RT950.
 - ✓ la fiche *Recommandation aux membres de l'Office (synthèse du dossier) – cas particuliers*,
 - ✓ le document *Recommandation d'inscription ou de retrait – Liste des entreprises non conformes* DJ052;

Si le document demandé n'est pas reçu après la lettre de préavis de suspension, le conseiller ou la conseillère informe la DPLF afin que le processus d'enquête débute et inscrit une note au SDFT « Suivi avec DPLF attendre le résultat d'enquête ou la confirmation de la mise en demeure (un courriel sera expédié au conseiller) ».

Il est possible que l'enquête et les démarches à la DPLF permettent d'obtenir les documents demandés sans rédiger de mise en demeure. Si le document n'est pas reçu, la DPLF préparera une recommandation de MED qui devra être remis aux services juridiques.

La coordonnatrice ou le coordonnateur de la DF :

- ✓ Vérifie les informations et signe la lettre *Préavis de suspension du certificat de francisation* CF910.
- ✓ Remet la lettre au secrétariat afin que celle-ci soit expédiée par messagerie (numériser la copie du bordereau et verser dans les « documents ») au président de l'entreprise avec copie conforme au responsable du dossier de la francisation, également par messagerie.
- ✓ Remet la *Demande d'intervention à la DPLF* RT950 afin qu'un dossier de plainte soit ouvert contre l'entreprise pour infraction au processus de francisation et qu'une mise en demeure lui soit signifiée.

Préavis de suspension pour non-maintien de la généralisation de l'utilisation du français

1. Non-réponse à la demande d'élaboration d'un plan d'action

Rappel :

- Après la validation du rapport triennal, si la conseillère ou le conseiller en francisation constate que l'utilisation du français n'est pas généralisée dans l'entreprise selon les termes de l'article 141 de la Charte, il envoie la lettre RD100 (PME) ou RD110 (GE) *Demande d'élaboration d'un plan d'action visant à maintenir la généralisation de l'utilisation du français* et joint un projet de plan d'action comprenant les mesures de correction demandées. L'entreprise dispose de 30 jours pour retourner le plan d'action à l'Office.
- Après 30 jours, la conseillère ou le conseiller en francisation expédie la lettre RD320 *Avis de retard à déposer un plan d'action visant à maintenir la généralisation du français* qui se trouve au SDFI à la section « correspondance ». L'entreprise dispose de 30 jours pour retourner le document ou communiquer avec l'Office.

Dans tous les cas où l'entreprise n'a pas retourné le plan d'action demandé et qu'elle n'a pris aucune entente avec la conseillère ou le conseiller en francisation afin d'obtenir un délai pour la remise du plan d'action, un préavis de suspension est signifié à l'entreprise pour non-maintien de l'utilisation généralisée du français.

- Suivre les consignes du point 1 à 7 en y apportant les modifications suivantes :

Au point 1- Modifier la lettre de préavis pour exposer les éléments qui confirment le non-maintien de la généralisation du français. Ce préavis de suspension fera l'objet d'une validation par les services juridiques.

Au point 3- Changer le motif de la recommandation soit : Préavis de suspension pour non-maintien de la généralisation du français.

2. Réception d'un plan d'action non conforme

Si le plan d'action soumis par l'entreprise comporte des mesures qui ne permettent pas d'assurer la généralisation de l'utilisation du français, ou encore si des mesures ne comportent pas d'échéance, le plan d'action est considéré comme étant non conforme.

- Suivre les consignes des points 1 à 7 en tenant compte des modifications précédentes.

Avis de suspension

Dans le cas où l'entreprise ne répond pas à la mise en demeure transmise par l'Office dans le délai de 30 jours, la coordonnatrice ou le coordonnateur de la DF fait inscrire le dossier à l'ordre du jour de la réunion des membres pour recommandation de suspension du certificat de francisation.

De plus, la coordonnatrice ou le coordonnateur fait approuver l'inscription du nom de l'entreprise par le PDG en lui transmettant le document *Recommandation d'inscription ou de retrait – Liste des entreprises non conformes* DJ052 à la suite de la décision des membres.

À la réception du formulaire *Recommandation d'inscription ou de retrait – Liste des entreprises non conformes* dûment signé par le PDG, la personne responsable du soutien administratif (DPF) transmet à l'entreprise la lettre de décision des membres qui informe que le certificat de francisation est suspendu et que le nom de l'entreprise figure sur la liste des entreprises non conformes à la Charte.

Conformément à ses procédures, la DPLI peut déférer le dossier au DPCP s'il y a lieu.

À la demande du requérant, un document informatisé doit être communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible.

Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section. À cette fin, l'organisme public tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

1982, c. 30, a. 10; 1990, c. 57, a. 4; 2001, c. 32, a. 82; 2006, c. 22, a. 5.

11. L'accès à un document est gratuit.

Toutefois, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés du requérant.

Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par règlement du gouvernement; ce règlement peut prévoir les cas où une personne est exemptée du paiement et il tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

L'organisme public qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif qui lui sera chargé, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission du document. Dans un cas d'accès à plus d'un document, l'information doit distinguer les frais de transcription ou de reproduction pour chacun des documents identifiés.

1982, c. 30, a. 11; 1987, c. 68, a. 4; 2006, c. 22, a. 6.

12. Le droit d'accès à un document s'exerce sous réserve des droits relatifs à la propriété intellectuelle.

1982, c. 30, a. 12.

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;

2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;

3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

1982, c. 30, a. 13; 1990, c. 57, a. 5; 2001, c. 32, a. 83; 2006, c. 22, a. 7.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

38. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation que lui a fait un organisme qui en relève ou qu'il a fait à un autre organisme public, jusqu'à ce que la décision finale sur la matière faisant l'objet de l'avis ou de la recommandation ait été rendue publique par l'autorité compétente.

Il en est de même pour un ministre en ce qui concerne un avis ou une recommandation que lui a fait un organisme qui relève de son autorité.

1982, c. 30, a. 38.

39. Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

1982, c. 30, a. 39.

40. Un organisme public peut refuser de communiquer une épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de la compétence ou de l'expérience d'une personne, jusqu'au terme de l'utilisation de cette épreuve.

1982, c. 30, a. 40; 2006, c. 22, a. 21.

§ 6. — *Renseignements ayant des incidences sur la vérification*

41. Le vérificateur général ou une personne exerçant une fonction de vérification dans un organisme public ou pour le compte de cet organisme peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation serait susceptible:

1° d'entraver le déroulement d'une opération de vérification;

2° de révéler un programme ou un plan d'activité de vérification;

3° de révéler une source confidentielle d'information relative à une vérification; ou

4° de porter sérieusement atteinte au pouvoir d'appréciation accordé au vérificateur général par les articles 38, 39, 40, 42, 43, 43.1 et 45 de la Loi sur le vérificateur général (chapitre V-5.01).

1982, c. 30, a. 41; 1985, c. 38, a. 82; 2006, c. 3, a. 18.

§ 7. — *Restrictions inapplicables*

2006, c. 22, a. 22.

41.1. Les restrictions prévues dans la présente section, sauf celles des articles 28, 28.1, 29, 30, 33, 34 et 41, ne s'appliquent pas à un renseignement qui permet de connaître ou de confirmer l'existence d'un risque immédiat pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ou d'une atteinte sérieuse ou irréparable à son droit à la qualité de l'environnement, à moins que l'effet prévisible de sa divulgation ne soit de nuire sérieusement aux mesures d'intervention pour parer à ce risque ou à cette atteinte.

AVIS DE RECOURS

À LA SUITE D'UNE DÉCISION RENDUE EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit ; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL

Bureau 18.200
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-4196
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 514 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).