

Opération de vérification de l'affichage, de la langue de service, des factures et des terminaux de paiement

10 mars au 28 mars 2025

Foire aux questions

Vous trouverez dans cette foire aux questions des réponses pour les entreprises et les commerces qui ont reçu la visite d'une inspectrice ou d'un inspecteur dans le cadre de l'opération des grandes artères commerciales et de la vérification de la langue de service, de l'affichage extérieur, des factures et des terminaux de paiement. L'opération se déroulera à partir du 10 mars 2025 dans le Quartier Latin sur les rues Saint-Denis, Sherbrooke, Emery, Ontario, De Maisonneuve et Sainte-Catherine.

Q : Pourquoi un inspecteur de l'Office a-t-il pris des photos dans mon entreprise ?

R : L'OQLF procède actuellement à l'analyse de la conformité de la langue de service, de l'affichage extérieur, des factures et des terminaux de paiement des commerces situés dans votre secteur géographique. Dans ce cadre, des visites sont réalisées auprès des commerces pour identifier les éléments qui pourraient nécessiter des modifications. Si des éléments ne sont pas conformes à la Charte de la langue française, l'Office vous accompagnera tout au long de vos démarches pour apporter les corrections.

Q : Est-ce que la personne qui effectue l'inspection peut prendre en photo les factures ou autre document émis par le terminal de paiement?

R : Oui et pour assurer la protection de données confidentielles, vous ou la personne qui effectue l'inspection pouvez caviarder les données personnelles qui se trouvent sur une facture ou document pris en photo.

Selon l'article 174 de la Charte, la personne qui effectue une inspection peut prendre des photographies de l'endroit qui fait l'objet de l'inspection ainsi que des biens et des documents qui s'y trouvent.

Q : Vais-je recevoir une amende ou une contravention ?

R : L'Office ne délivre aucune amende et son objectif est d'obtenir la collaboration des entreprises. Ainsi, si l'analyse effectuée démontre que votre entreprise n'est pas conforme en matière de langue de service, d'affichage extérieur, de factures ou de terminaux de paiement, une conseillère ou un conseiller de l'Office communiquera avec vous pour discuter des corrections à apporter et vous accompagnera tout au long de sa démarche.

Q : Quelles sont les sanctions possibles ?

R : Dans près de 99 % des cas, les dossiers se règlent en collaboration avec l'entreprise et les corrections nécessaires sont apportées. L'Office accompagne les entreprises dans leur démarche.

Toutefois, en cas d'absence de collaboration et de correction d'une entreprise, l'Office peut émettre une ordonnance et si l'entreprise ne respecte pas l'ordonnance, transférer le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), qui décide alors s'il y a lieu ou non de poursuivre. C'est le DPCP qui signifie le constat d'infraction à l'entreprise et c'est le tribunal qui peut la condamner ou l'acquitter.

En cas de condamnation, les amendes données par le tribunal se situent entre 3000 \$ et 30 000 \$ et les pénalités sont doublées en cas de récidive.

Q : Est-ce qu'une plainte a été déposée contre mon commerce ?

R : Les inspections en cours visent à vérifier la conformité de l'affichage, la langue de service, des factures et des terminaux de paiement des commerces situés dans votre secteur et ne sont pas en lien avec une plainte.

Q : Que dit la loi sur l'affichage, la langue de service, les factures et les terminaux de paiement?

R : La Charte de la langue française prévoit :

Selon l'article 58 de la Charte, l'affichage public et la publicité commerciale doivent se faire en français. Ils peuvent également être faits à la fois en français et dans une autre langue pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante

Selon l'article 50.2 que le service doit être disponible en français.

Selon l'article 57, les factures doivent être rédigées en français. Elles peuvent toutefois être bilingues.

Selon l'article 58 de la Charte et l'article 21 du règlement sur la langue du commerce et des affaires, les terminaux de paiement doivent être disponibles en français. Ils peuvent également être à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente.

Q : Pourquoi dans mon secteur ?

R : L'intervention de l'OQLF se déroule dans certaines artères commerciales qui contiennent un nombre de commerces. Ce qui est le cas de la rue où vous vous trouvez.

Q : Quand saurais-je si l'affichage, la langue de service, mes factures et mon terminal de paiement, ne sont pas conformes ?

R : Si l'affichage, la langue de service, les factures ou les terminaux de paiement, de votre commerce ne sont pas conformes à la suite de l'analyse de l'Office, vous en serez informé. Une conseillère ou un conseiller communiquera avec vous afin de vous expliquer la nature des manquements relevés et discuter d'un échéancier pour effectuer les corrections. L'Office vous guidera par ses conseils tout au long de ce processus.

Q : J'ai déjà un conseiller en francisation. Alors, pourquoi venez-vous inspecter mon entreprise ?

R : Nous procédons à l'inspection de tous les commerces dans votre secteur géographique. Votre entreprise ainsi que votre conseiller ou conseillère en francisation seront informés du résultat de ces vérifications si celles-ci montrent que des corrections sont nécessaires.

Q : Dans quels délais est-ce que les corrections doivent être apportées ?

R : Si des manquements sont constatés, le dossier sera confié à une conseillère ou à un conseiller de l'OQLF qui communiquera avec vous afin de vous expliquer la nature des corrections à apporter et discuter d'un échéancier raisonnable pour leur mise en place. Les délais de traitement peuvent varier selon la nature des corrections nécessaires et la situation de chaque entreprise.

Q : L'Office a-t-il le droit d'intervenir auprès d'une entreprise sans avoir reçu de plainte ?

R : Oui. L'Office peut intervenir en l'absence de plainte. Il peut agir de sa propre initiative dans le cadre des opérations de surveillance.

Q : Pourquoi ce projet n'a-t-il pas été annoncé ?

R : Des lettres ont été envoyées pour annoncer cette opération de surveillance à la chambre de commerce de Laval.

Q : L'Office compte-t-il rendre publics les résultats de sa démarche ?

R : Dans son rapport annuel de gestion, disponible sur son site Web, l'Office publie un bilan de ses activités.

Q : Qui sont les personnes qui effectuent les inspections?

R : Luc Gauvin
Hazem Mahran
Manon Quévillon
Frédéric Tapie