

Votre aide-mémoire pour faire des affaires en français au Québec



Depuis l'adoption en 1977 de la *Charte de la langue française*, les entreprises qui exercent leurs activités au Québec sont tenues d'utiliser la langue française, tant au travail que dans les affaires.

Le 1^{er} juin 2022, des changements ont été apportés à la *Charte de la langue française*. La loi a été modernisée et bonifiée de façon à renforcer le statut du français comme seule langue officielle du Québec.

Cet aide-mémoire est votre outil pour faire des affaires en français au Québec et ainsi contribuer à la satisfaction de votre clientèle et de votre personnel. Vous pouvez compter sur le soutien de l'Office québécois de la langue française pour vous aider à mettre en place de bonnes pratiques linguistiques.



Le français en milieu de travail

Droit du travailleur ou de la travailleuse d'exercer ses activités en français

Communiquer avec son personnel en français, c'est essentiel. Cela favorise l'utilisation du français comme langue commune et contribue à l'harmonie au sein des équipes.

Toutes les communications adressées au personnel doivent être au moins en français. Cela concerne notamment les offres d'emploi ou de promotion, les contrats de travail, les documents ayant trait aux conditions de travail ainsi que les documents de travail et de formation.

Depuis le 1^{er} juin 2022, l'employeur est tenu de respecter le droit de son personnel d'exercer ses activités en français. Les exigences à satisfaire en ce sens sont précisées. Il doit notamment continuer de rédiger ses communications en français, mais aussi rendre disponible en français ce qui est rédigé par un tiers, comme un manuel de formation provenant d'un fournisseur externe. L'employeur peut communiquer par écrit exclusivement dans une autre langue que le français avec un travailleur ou une travailleuse lorsque cette personne en fait la demande.

De plus, les contrats de travail doivent toujours être rédigés en français.

Exigences linguistiques à l'embauche

Un poste à pourvoir au sein de votre entreprise? Sachez que la connaissance d'une autre langue que le français ne peut être exigée, à moins qu'une telle connaissance soit nécessaire à l'accomplissement des tâches associées à ce poste.

Si cette exigence vous semble nécessaire, assurez-vous :

- d'avoir évalué les besoins linguistiques réels associés aux tâches à accomplir;
- d'avoir vérifié que les connaissances linguistiques déjà exigées des autres membres du personnel étaient insuffisantes pour permettre l'accomplissement des tâches en question;
- d'avoir restreint le plus possible le nombre de postes auxquels se rattachent des tâches dont l'accomplissement nécessite la connaissance d'une autre langue.

Lorsque vous publierez votre offre d'emploi ou de promotion, n'oubliez pas de préciser les raisons pour lesquelles vous exigez la connaissance d'une autre langue que le français. Vous ferez ainsi preuve de clarté et de transparence, tout en respectant vos obligations.

Il était déjà demandé aux employeurs d'évaluer la nécessité d'exiger la connaissance d'une autre langue que le français lorsqu'ils dotaient un poste. Depuis le 1^{er} juin 2022, la loi précise trois conditions à respecter pour pouvoir demander une telle connaissance.

Également, elle prévoit maintenant la nécessité d'indiquer les raisons qui justifient cette exigence dans l'offre d'emploi. Par ailleurs, un employeur ne peut exiger d'une personne qu'elle connaisse une autre langue que le français pour conserver son poste.

Le français, langue des affaires

Langue de service

La langue de service est l'une des principales préoccupations de la population lorsqu'il est question de droits linguistiques. Environ le tiers des plaintes reçues à l'Office québécois de la langue française portent sur l'absence de service en français dans les entreprises.

Au Québec, servir la clientèle en français est obligatoire. En plus, le service en français contribue à améliorer l'expérience de la clientèle. Si vous offrez aussi un service dans une autre langue, assurez-vous que le service en français est accessible au moins dans les mêmes conditions, que votre client soit un particulier ou une autre entreprise.



Les consommateurs et consommatrices avaient déjà le droit d'être informés et servis en français; dorénavant, les entreprises sont tenues de respecter ce droit. Elles doivent offrir un service en français en tout temps.

Inscriptions sur les produits

L'intérêt de la clientèle pour vos produits est influencé par leur qualité, mais aussi par leur emballage et leur apparence générale. Rédigez en français toute inscription sur vos produits offerts au Québec ou sur tout document qui les accompagne afin d'attirer une nouvelle clientèle et de fidéliser celle qui achète déjà vos produits.

La loi précise désormais que, si l'information est aussi dans une autre langue, elle doit être disponible en français au moins dans les mêmes conditions. Le consommateur ou la consommatrice ne doit pas avoir à fournir d'effort supplémentaire pour accéder au contenu en français.

Également, à partir du 1^{er} juin 2025, si une marque de commerce déposée au sens de la *Loi sur les marques de commerce* se trouve sur un produit et qu'elle comprend un générique ou un descriptif dans une autre langue que le français, cette information devra aussi figurer en français sur le produit.



Documentation commerciale

À travers vos factures, vos catalogues, vos dépliants, vos sites Web et vos pages de réseaux sociaux, vous montrez la personnalité de votre entreprise. Utiliser le français dans votre documentation commerciale vous permet d'être bien compris, d'affirmer votre caractère québécois et de démontrer votre engagement envers votre clientèle du Québec. Vous pouvez aussi utiliser une autre langue, mais seulement si le français figure au moins de manière équivalente et que la version française est accessible dans des conditions au moins aussi favorables.

Votre documentation commerciale devait déjà être rédigée au moins en français. La loi confirme maintenant que la documentation commerciale doit être rédigée au moins en français, et ce, peu importe le type de support. Cela inclut donc les sites Web et les réseaux sociaux.

De plus, vous devez maintenant vous assurer que la documentation que vous diffusez est en français, même si elle est produite par un tiers. En effet, la responsabilité de diffuser du contenu en français appartient à celui ou celle qui rend l'information disponible au public.



Contrats d'adhésion

Un contrat d'adhésion est un contrat comportant des clauses imposées par l'une des deux parties concernées, qui ne peuvent faire l'objet d'aucune négociation. Un contrat de fourniture d'électricité, une police d'assurance et un contrat de services de téléphonie sont généralement des contrats d'adhésion. Ils doivent toujours être rédigés en français, et la version dans cette langue doit toujours être disponible. Cette obligation concerne aussi les documents qui se rattachent aux contrats.

À partir du 1^{er} juin 2023, une version en français des contrats d'adhésion devra être remise en tout temps, et pas uniquement sur demande, avant toute forme de prise d'entente entre des parties. C'est seulement après avoir reçu une copie du contrat en français que les parties pourront exprimer leur volonté expresse d'être liées par un contrat dans une autre langue.



Affichage public

Si vous affichez du contenu visible par le public, il doit être en français. Cela concerne par exemple vos affiches, vos enseignes et vos autocollants qui sont visibles par le public, qu'ils soient dans votre établissement ou à l'extérieur de celui-ci. Vous pouvez aussi utiliser une autre langue, à la condition que le français figure de façon nettement prédominante, c'est-à-dire que le texte rédigé en français ait un impact visuel beaucoup plus important que le texte rédigé dans une autre langue.

À partir du 1^{er} juin 2025, la règle de la nette prédominance du français s'appliquera aussi à l'affichage public visible depuis l'extérieur d'un local lorsqu'une marque de commerce ou un nom d'entreprise dans une autre langue que le français s'y trouvent. Affichez-vous fièrement en français dès maintenant pour attirer l'attention de la clientèle sur vos produits et services!



Une démarche de francisation pour plus d'entreprises

La démarche de francisation vise à ce que la langue française soit au cœur des activités des entreprises qui exercent leurs activités au Québec. Depuis 1977, les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus au Québec doivent s'inscrire auprès de l'Office québécois de la langue française et suivre une démarche de francisation.

L'obligation d'entreprendre une démarche de francisation est maintenant élargie aux entreprises qui emploient 25 personnes ou plus. Si votre entreprise emploie entre 25 et 49 personnes, vous pouvez l'inscrire dès maintenant auprès de l'Office québécois de la langue française, mais vous avez jusqu'au 1^{er} juin 2025 pour le faire.

L'Office vous soutiendra tout au long de la démarche en tenant compte, entre autres, de vos relations avec l'extérieur du Québec et de votre secteur d'activité.



Comités de francisation

Les entreprises qui emploient 100 personnes ou plus doivent se doter d'un comité de francisation. Ce comité se réunit au moins une fois tous les six mois afin de faire le point sur la situation linguistique de l'entreprise.



Le comité de francisation doit dorénavant remettre à l'Office québécois de la langue française un procès-verbal de ses réunions.

L'Office québécois de la langue française : un partenaire pour les entreprises

L'Office québécois de la langue française soutient toutes les entreprises dans le cadre de la mise en place et du maintien de pratiques de travail et d'affaires respectueuses des droits des travailleurs et travailleuses et de la clientèle. Il mise sur la collaboration avec les entreprises pour les aider à atteindre leurs objectifs et à faire des affaires en français.

Pour joindre l'Office québécois de la langue française :

Formulaire *Nous joindre*

Téléphone : 514 873-6565

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

800, rue du Square-Victoria, 31^e étage

Montréal (Québec) H1Z 1C8

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

www.oqlf.gouv.qc.ca