

Politique linguistique de l'Office de la protection du consommateur



Cette publication a été préparée par l'Office de la protection du consommateur.
Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au opc.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2022

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022
Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé
que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite
des Publications du Québec.

Table des matières

Objet.....	6
Principes généraux.....	6
Cadre juridique et portée.....	6
Mise en œuvre et responsabilités.....	7
1 Langue du travail.....	7
1.1 Connaissance du français.....	7
1.1.1 Connaissance d'une autre langue que le français.....	8
1.1.2 Évaluation complémentaire.....	8
1.2 Cartes professionnelles.....	8
1.3 Réunions de travail et rencontres administratives en matière de permis avec des entreprises.....	8
Entreprises établies à l'extérieur du Québec.....	8
1.4 Conférences et allocutions.....	8
À l'extérieur du Québec.....	9
2 Maîtrise et qualité de la langue française.....	9
2.1 Qualité de la langue écrite.....	9
2.2 Perfectionnement en français.....	9
2.3 Outils d'aide à la rédaction.....	9
2.4 Révision linguistique.....	10
3 Textes et documents produits par l'Office.....	10
3.1 Textes administratifs.....	10
Décisions administratives.....	10
3.2 Rapports d'enquête.....	10
3.3 Documents d'information.....	10

3.4	Documentation offerte dans les présentoirs des bureaux régionaux	11
3.5	Participation à un salon ou à une exposition	11
3.6	Articles et autres communications écrites.....	11
3.7	Conférences et allocutions.....	12
4	Communications avec les personnes physiques.....	12
4.1	Langue d'accueil et de communication avec le public.....	12
4.2	Système de réponse vocale interactif et messages téléphoniques	12
4.3	Correspondance.....	13
4.3.1	Correspondance personnalisée.....	13
4.3.2	Correspondance non personnalisée.....	13
5	Communications avec les personnes morales et les entreprises.....	13
5.1	Personnes morales et entreprises établies au Québec	13
5.1.1	Correspondance et raison sociale	13
5.1.2	Formulaires de demande de permis, guides, grilles de tarifs et exemptions ..	13
5.1.3	Permis.....	14
5.2	Personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec	14
6	Communications avec les ministères, les organismes publics et les membres des ordres professionnels du Québec.....	14
6.1	Organismes scolaires.....	14
7	Communications avec d'autres gouvernements ou des organisations internationales	15
8	Publicité et communications avec les médias.....	15
8.1	Entrevues accordées aux médias	16
8.2	Contrats d'aide financière	16
9	Communications électroniques.....	16

10 Site Web et médias sociaux	16
10.1 Site Web et plateformes de services	16
10.1.1 Hyperliens	16
10.1.2 Adresses URL.....	17
10.1.3 Raisons sociales.....	17
10.1.4 Zone enseignants	17
10.2 Médias sociaux	17
11 Politique d'achat et mesures connexes	18
11.1 Contrats, subventions et avantages.....	18
11.1.1 Clause linguistique.....	18
11.1.2 Langue des documents déposés à l'Office	18
11.1.3 Situation juridique des entreprises du Québec.....	18
11.1.4 Sous-traitants.....	19
11.2 Équipement informatique et logiciels	19
11.3 Examen des biens livrés	19
11.3.1 Retour à l'expéditeur.....	19
11.3.2 Plainte contre un fournisseur.....	19

Objet

Afin de jouer un rôle exemplaire quant à l'application de la Charte de la langue française, l'Office de la protection du consommateur (Office) se dote d'une politique favorisant l'emploi d'un français de qualité et visant à assurer la primauté de cette langue dans ses activités.

En privilégiant l'unilinguisme français dans ses communications écrites et verbales, l'Office souhaite bien marquer le fait que le français est la langue officielle, normale et habituelle de l'Administration et de l'espace public ainsi que l'instrument premier de la cohésion sociale du Québec.

Cette politique s'harmonise avec les caractéristiques propres et la mission de l'organisme. Elle vise à établir et à faire connaître à tout son personnel les pratiques linguistiques qui doivent encadrer toutes les activités de l'Office.

Principes généraux

- ➔ À l'Office, le français est la langue normale et habituelle des communications et des services.
- ➔ L'Office privilégie le français comme langue de rédaction et de diffusion de ses documents.
- ➔ L'Office accorde une attention constante à la qualité de la langue française dans ses activités et il recourt aux outils utiles à la promotion d'un français de qualité, comme ceux mis au point par l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Cadre juridique et portée

Les règles énoncées dans la politique linguistique de l'Office ont valeur de directives internes et doivent être respectées par tous les membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Cette politique est rédigée en conformité avec la [Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration](#), de même qu'avec la [Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics](#) et la [Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications](#).

Mise en œuvre et responsabilités

La présidente de l'Office est responsable de l'application de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Elle nomme une personne-ressource qui agit comme mandataire. Le rôle de cette dernière consiste notamment à coordonner les travaux du comité permanent sur la politique linguistique et à veiller à l'emploi et à la qualité de la langue française dans les activités de l'organisme, tout en collaborant étroitement avec l'OQLF. À l'Office, ce rôle est assumé par la directrice des communications et de la planification.

En vertu de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la présidente crée le comité permanent présidé par la mandataire et composé de personnes clés qui représentent les différents secteurs de l'organisation. Après avoir obtenu un avis de l'OQLF et l'approbation de la présidente, le comité permanent veille à la mise en œuvre de la politique linguistique ainsi qu'à sa diffusion auprès du personnel.

L'Office fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de la politique linguistique, notamment des moyens pris pour la faire connaître et assurer une formation de son personnel quant à son application. De plus, il doit, le cas échéant, être en mesure de justifier auprès de l'OQLF toute dérogation à sa politique linguistique ou à la politique linguistique gouvernementale.

Cette politique est révisée selon les situations, et au moins tous les cinq ans.

- ➔ Toute demande de traduction d'un texte, peu importe sa nature, doit être soumise au Service des communications et de l'éducation. La mandataire détermine si la traduction est permise au regard de la politique linguistique de l'Office ou de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Si la traduction est autorisée, le Service des communications et de l'éducation se charge de faire traduire le texte.
- ➔ Toute question sur une situation non décrite dans la politique linguistique doit être transmise à la mandataire qui, au besoin, consultera le comité permanent de la politique linguistique.

1 Langue du travail

La langue du travail est le français et chaque membre du personnel est informé des dispositions que contient la Charte de la langue française à cet égard.

En tant qu'employeur, l'Office veille à ce que son personnel exerce ses fonctions en français et s'engage à prendre les mesures appropriées à cet effet.

1.1 Connaissance du français

Qu'il s'agisse d'une nomination, d'une mutation, d'une affectation ou d'une promotion, toute personne choisie pour occuper un poste à l'Office doit détenir une connaissance du français appropriée à l'exercice de ses fonctions, conformément à la Charte de la langue française.

1.1.1 Connaissance d'une autre langue que le français

L'Office n'impose aucune exigence linguistique, autre que la connaissance du français, comme condition de sélection ou de recrutement de son personnel, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance.

1.1.2 Évaluation complémentaire

Si la maîtrise du français écrit ou d'une autre langue fait partie des critères d'embauche, l'appel de candidatures doit avoir prévu cette exigence et indiquer qu'elle fera l'objet d'une évaluation complémentaire tenant compte de la nature et des particularités du poste à pourvoir. Conformément aux processus de dotation en personnel de la fonction publique, cette évaluation doit être complétée avant l'entretien d'embauche dans le processus de qualification.

1.2 Cartes professionnelles

Les cartes professionnelles sont en français. Toutefois, dans le cadre d'activités internationales, elles peuvent être en français d'un côté et, de l'autre, dans une autre langue.

1.3 Réunions de travail et rencontres administratives en matière de permis avec des entreprises

Les membres du personnel s'expriment en français lors des réunions de travail et des rencontres administratives tenues avec :

- ➔ des représentants d'entreprises établies au Québec, et ce, même si l'un d'eux ne parle pas le français (dans un tel cas, c'est à l'entreprise de prévoir un service d'interprétation);
- ➔ d'autres gouvernements ou des organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou langue de travail. Il en est de même lorsqu'un service d'interprétation simultanée est offert en français.

Le cas échéant, les comptes rendus de ces réunions sont rédigés en français. Une version dans une autre langue peut être produite, à la demande de représentants provenant de l'extérieur du Québec.

Entreprises établies à l'extérieur du Québec

Avec les représentants d'entreprises établies à l'extérieur du Québec, le personnel de l'Office emploie le français s'il s'agit de leur langue de travail. À leur demande, il peut toutefois utiliser une autre langue si les participants à la réunion ne connaissent pas le français.

Le recours aux services d'un interprète ou à des outils de traduction permettant à tous les participants de suivre et d'alimenter les échanges devrait être envisagé.

1.4 Conférences et allocutions

Au Québec, les conférences données et les allocutions prononcées par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions sont en français. Cette règle s'applique également lorsqu'elles sont données ou prononcées devant un auditoire qui est constitué d'entreprises établies au Québec.

Néanmoins, lorsque les circonstances le justifient et sur autorisation donnée à cette fin par la présidente, une présentation peut être faite dans une autre langue, par exemple à l'intention de personnes immigrantes.

À l'extérieur du Québec

- ➔ Si la conférence ou l'allocution a lieu dans un pays où le français est la langue officielle et de travail, elle est faite en français. Dans ce cas, le texte de la conférence ou de l'allocution doit être offert en français aux participants qui en feraient la demande.
- ➔ Si la conférence ou l'allocution a lieu dans un pays où le français n'est pas la langue officielle ni la langue de travail, mais qu'un service d'interprétation simultanée est offert, elle doit être faite en français.
- ➔ Si la conférence ou l'allocution a lieu dans un pays où le français n'est pas la langue officielle ni la langue de travail et qu'aucun service d'interprétation simultanée n'est offert, elle peut être faite dans une autre langue. Dans ce cas, une autorisation doit être donnée par la présidente de l'Office ou par la personne qu'elle désigne. Le texte de la conférence ou de l'allocution doit être offert en français aux participants qui en feraient la demande.

2

Maîtrise et qualité de la langue française

L'Office vise la clarté et la précision de la langue dans toutes ses communications orales et écrites. Cette responsabilité incombe à chaque membre du personnel, dès qu'il est chargé de rédiger un texte ou un document, de communiquer au moyen des outils informatiques mis à sa disposition ou de prendre la parole au nom de l'Office.

2.1 Qualité de la langue écrite

Tous les textes et les documents officiels ou destinés à être publiés doivent être rédigés avec un souci d'efficacité de la communication et dans une langue claire et précise. Ils doivent respecter les avis de normalisation terminologique et la terminologie proposée par l'OQLF, notamment dans ses avis de recommandation. De plus, l'Office doit tenir compte des avis de la Commission de toponymie du Québec portant sur les odonymes et les toponymes, de façon à utiliser les formes correctes dans l'adressage et les avis publics, entre autres.

2.2 Perfectionnement en français

L'Office offre aux membres de son personnel les moyens nécessaires à leur perfectionnement en français, particulièrement à ceux dont les fonctions exigent de bonnes aptitudes en communication orale ou écrite. De plus, l'Office publie des capsules linguistiques dans l'intranet.

2.3 Outils d'aide à la rédaction

Tous les membres du personnel ont accès aux outils nécessaires à la rédaction d'un français de qualité, tels *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique de

l'OQLF ainsi que la Banque de noms de lieux du Québec de la Commission de toponymie du Québec. Les postes de travail informatisés sont tous munis d'outils grammaticaux et lexicaux d'aide à la rédaction.

2.4 Révision linguistique

Tous les documents électroniques et imprimés, qu'ils s'adressent aux clientèles internes ou externes, doivent être révisés linguistiquement par le Service des communications et de l'éducation, avant l'adoption et la publication de leur texte définitif. Les documents visés comprennent les contenus diffusés sur le Web et sur les médias sociaux, les rapports d'activité, les publications administratives, les politiques et les directives ainsi que tout autre document diffusé sous la signature de l'Office.

De même, les mentions ou textes inclus dans un règlement ou une loi, et qui sont destinés aux consommateurs ou aux commerçants, doivent préalablement faire l'objet d'une révision linguistique par le Service des communications et de l'éducation.

3

Textes et documents produits par l'Office

3.1 Textes administratifs

Comme la langue de travail au sein de l'organisation est le français, l'Office transmet les notes, les lettres, les avis, les ordres du jour et les procès-verbaux en français seulement. Cette même règle prévaut pour les avis officiels des organismes consultatifs, les documents de travail ou de gestion interne et les directives adressées au personnel.

De même, les rapports annuels de gestion, les plans stratégiques et les autres documents de même nature sont rédigés en français. Ils peuvent être traduits dans une autre langue dans certaines circonstances, lorsqu'ils sont diffusés à l'extérieur du Québec.

Décisions administratives

Les décisions administratives rendues par la présidente de l'Office, ou la personne qu'elle désigne, sont rédigées en français seulement. Il en va de même pour les préavis d'intention de refuser une demande de permis, de suspendre ou d'annuler un permis.

3.2 Rapports d'enquête

Qu'ils soient préparés en vue d'une poursuite pénale, pour le traitement d'un dossier administratif ou pour toute autre raison, les rapports d'enquête sont rédigés en français et, s'il y a lieu, communiqués dans cette langue.

3.3 Documents d'information

De façon générale, les documents d'information destinés aux personnes physiques (dépliants, brochures, bulletins d'information et leurs versions électroniques) sont rédigés et diffusés exclusivement en français.

Si un document est disponible dans une autre langue, le personnel de l'Office peut le transmettre à une personne physique qui en fait la demande.

Il en va autrement pour les documents d'information destinés aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec; ils doivent être en français seulement. Une exception toutefois : si une personne morale ou une entreprise remet des documents d'information de l'Office à sa clientèle, il est possible de lui en fournir dans une autre langue. Un avis est alors joint à l'envoi de l'Office, précisant que les documents dans une autre langue que le français ne doivent pas être disponibles en libre-service, mais plutôt remis sur demande seulement.

Les documents d'information destinés à l'extérieur du Québec sont rédigés en français, mais ils peuvent être accompagnés d'une version de courtoisie dans une autre langue.

Dans le cas d'une personne morale ou d'une entreprise, il importe de s'assurer qu'elle n'a pas d'adresse au Québec avant de lui transmettre un document ou une communication dans une autre langue. Si l'entreprise compte un établissement, une filiale ou une division au Québec, le rôle de passerelle linguistique pour le siège social lui revient.

Lorsque la traduction d'un document est permise, la version dans une autre langue est présentée sur un support distinct et la mention *Texte original en français* dans la langue visée y est ajoutée. Les textes présentés en deux langues de manière tête-bêche ou recto verso ne sont pas considérés comme des versions distinctes puisqu'ils sont sur un même support.

3.4 Documentation offerte dans les présentoirs des bureaux régionaux

Dans les présentoirs des bureaux régionaux, la documentation est présentée en français seulement. À la demande d'une personne physique, un document peut être offert dans une autre langue, mais il ne doit pas figurer dans les présentoirs. Les documents destinés aux entreprises établies au Québec sont toujours offerts en français seulement.

3.5 Participation à un salon ou à une exposition

L'information concernant l'Office est offerte en français, notamment le matériel d'exposition et la documentation. À la demande d'une personne physique, un document peut être fourni dans une autre langue. Les documents destinés aux entreprises établies au Québec sont offerts en français seulement.

Si l'événement se déroule au Québec, les documents qui sont offerts dans une autre langue ne doivent pas être placés dans un présentoir. À l'extérieur du Québec, si l'événement ne se déroule pas en français, il faut tout de même prévoir de la documentation en français en quantité suffisante.

3.6 Articles et autres communications écrites

Les articles et les autres communications publiés par le personnel de l'Office dans l'exercice de ses fonctions sont en français.

Dans le cas d'une revue publiée à l'extérieur du Québec qui n'accepte pas de textes rédigés en français, le supérieur immédiat peut autoriser la rédaction du texte dans une autre langue, après en avoir informé la mandataire et la présidente. Une condition s'impose : le texte doit être

accompagné d'un résumé substantiel en français aux fins de publication. Si cet article devait être utilisé par le personnel de l'Office au Québec, une version en français devrait être disponible.

3.7 Conférences et allocutions

Le texte d'une conférence ou d'une allocution doit être offert en français aux participants qui en feraient la demande, qu'elle ait lieu au Québec ou ailleurs (voir la section 1.4).

4

Communications avec les personnes physiques

4.1 Langue d'accueil et de communication avec le public

La langue d'accueil et de communication avec le public, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français. Ainsi, toute amorce de communication orale faite par un membre du personnel de l'Office doit être en français.

Quand un membre du personnel répond à une personne physique qui s'est adressée à lui dans une autre langue que le français, il doit vérifier si elle comprend le français. Autrement, le membre du personnel est autorisé à poursuivre l'échange dans une autre langue. S'il ne connaît pas la langue en question, il peut offrir à son interlocuteur qu'un collègue le rappelle ou l'informer du numéro de téléphone réservé à cette clientèle, s'il y a lieu. Il ne doit jamais présumer que la personne souhaite que l'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français. Si une personne a de la difficulté à s'exprimer en français, le membre du personnel doit faire preuve de courtoisie et de patience afin de soutenir ses efforts.

Lorsqu'une personne physique s'adresse à l'Office par écrit dans une autre langue que le français, il est possible de lui répondre dans cette autre langue.

4.2 Système de réponse vocale interactif et messages téléphoniques

Les messages d'un système de réponse vocale interactif sont en français. Ceux enregistrés dans une autre langue doivent être accessibles de façon distincte. S'il est possible d'obtenir des renseignements en anglais ou dans une autre langue, cette possibilité doit être présentée de façon distincte et être donnée à la fin du message en français, après les options. Lorsqu'un citoyen a choisi l'option « anglais », par exemple, le membre du personnel de l'Office qui lui répond peut s'adresser à lui dans cette langue.

Les messages des boîtes vocales de l'Office et de son personnel sont exclusivement en français.

4.3 Correspondance

4.3.1 Correspondance personnalisée

La correspondance et l'envoi personnalisé de documents imprimés ou électroniques se font en français.

Si une personne physique en fait la demande, une réponse peut être rédigée dans une autre langue. Le fait d'acheminer une correspondance dans une autre langue, de remplir un formulaire dans une autre langue ou de cocher « anglais » comme langue de correspondance souhaitée dans un formulaire peut faire office de demande.

En aucun cas, le choix d'employer une autre langue que le français ne peut être à l'initiative d'un membre du personnel s'il n'a pas, de quelque façon que ce soit, une indication provenant de la personne physique elle-même.

4.3.2 Correspondance non personnalisée

Le publipostage (traditionnel ou électronique), les envois non personnalisés (envoi massif de documents, de brochures, de dépliants, etc.) et les réponses électroniques automatisées se font en français seulement.

5

Communications avec les personnes morales et les entreprises

5.1 Personnes morales et entreprises établies au Québec

La langue d'accueil et de communication avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec (ce qui inclut les détenteurs de permis et de certificats), au téléphone ou en personne, doit toujours être le français.

5.1.1 Correspondance et raison sociale

Le français étant la langue des communications et des affaires au Québec, l'Office s'adresse en français aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec, et s'assure d'utiliser les raisons sociales françaises des entreprises. Les documents d'information qui leur sont envoyés sont en français seulement. La filiale, la division ou l'établissement établi au Québec a la responsabilité de traduire la communication de l'Office et de la transmettre au siège social de l'entreprise située à l'extérieur du Québec. Ainsi, la filiale, la division ou l'établissement établi au Québec doit assumer le rôle de passerelle linguistique.

5.1.2 Formulaires de demande de permis, guides, grilles de tarifs et exemptions

Tous les formulaires de demande de permis ou d'exemption, les guides et les grilles de tarifs faits par l'Office ainsi que toutes les exemptions délivrées sont en français seulement. Il en est de même des formulaires de renouvellement ou de reconduction de permis.

Les états financiers et tous les autres documents que les entreprises établies au Québec déposent à l'Office pour une demande de permis ou pour sa reconduction doivent être rédigés en français.

5.1.3 Permis

Seule la version française du nom constitutif de l'entreprise est inscrite sur les permis que l'Office délivre. Il s'agit du nom qu'utilise une entreprise lorsqu'elle s'immatricule au Registraire des entreprises du Québec. S'il n'existe pas de version française, le nom constitutif dans une autre langue peut figurer sur le permis.

Le cas échéant, les autres noms sous lesquels une entreprise fait des affaires, incluant des marques de commerce ainsi que des versions de ces autres noms dans une autre langue que le français, et qui sont déclarés au Registraire des entreprises, sont aussi inscrits sur le permis.

5.2 Personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec

Les communications écrites officielles adressées à des personnes morales et à des entreprises établies à l'extérieur du Québec sont rédigées de préférence en français, mais elles peuvent être rédigées à la fois en français et dans une autre langue, ou uniquement dans une autre langue, selon ce qui est le plus approprié. Si l'entreprise compte un établissement, une filiale ou une division au Québec, c'est celui-ci ou celle-ci qui est responsable d'assumer le rôle de passerelle linguistique pour le siège social.

La traduction d'une communication adressée à une personne morale ou à une entreprise établie à l'extérieur du Québec doit être présentée sur papier sans en-tête, sans signature et doit porter la mention *Traduction* dans la langue visée. Si la traduction d'une communication est transmise par courriel, elle doit être jointe dans un fichier distinct et porter la mention *Traduction* dans la langue visée.

6

Communications avec les ministères, les organismes publics et les membres des ordres professionnels du Québec

Les communications écrites adressées aux ministères et aux organismes publics du Québec ainsi qu'aux membres des ordres professionnels du Québec doivent être uniquement en français. Cette règle s'applique également aux bulletins d'information ou de liaison, aux notes, aux lettres et aux avis. S'ajoutent à ces communications écrites les avis officiels des organismes consultatifs, les documents de travail ou de gestion interne, les directives adressées au personnel, etc.

6.1 Organismes scolaires

Il existe une règle propre aux organismes scolaires. Elle prévoit que les communications d'ordre pédagogique peuvent être faites uniquement dans la langue d'enseignement. La distinction entre les communications administratives et les communications proprement pédagogiques revêt donc

une grande importance dans ce contexte. Par exemple, si l'Office transmet du matériel pédagogique à un organisme scolaire anglophone par courriel, le courriel sera rédigé uniquement en français, mais le matériel pédagogique en pièce jointe pourra être en anglais.

7 Communications avec d'autres gouvernements ou des organisations internationales

Une communication officielle écrite se fait en français seulement si elle s'adresse au gouvernement fédéral canadien, aux gouvernements provinciaux, à un gouvernement étranger ou encore à une organisation internationale qui a le français comme langue officielle ou comme langue de travail.

Lorsque la communication écrite s'adresse à un gouvernement ou à une organisation internationale n'ayant pas le français comme langue officielle ou de travail, la communication écrite est également en français. Elle peut toutefois être accompagnée d'une version dans une autre langue, sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention *Traduction* dans la langue visée. Si la communication est transmise par courriel, sa traduction est jointe dans un fichier distinct portant la mention *Traduction* dans la langue visée.

Les ententes conclues avec un ou plusieurs gouvernements dont l'un n'a pas le français comme langue officielle peuvent être à la fois en français et dans une autre langue, les diverses versions faisant foi. Il en est de même des ententes conclues avec une ou plusieurs organisations internationales dont l'une n'a pas le français comme langue officielle ou de travail.

8 Publicité et communications avec les médias

L'Office diffuse de l'information en français. Cependant, il peut parfois publier un message publicitaire dans une autre langue. Le cas échéant, le même contenu doit déjà avoir été diffusé en français ou l'être simultanément, d'une façon au moins aussi évidente. Cela s'applique notamment aux bannières publicitaires diffusées sur des sites Web, à l'affichage, aux médias imprimés ainsi qu'aux messages radio et télé. Quant aux publications commanditées dans les réseaux sociaux, elles doivent être exclusivement en français.

En ce qui a trait aux communiqués, ils sont rédigés en français seulement lorsqu'ils sont diffusés pour être repris par des médias québécois. Il revient aux journalistes de rédiger, au besoin, leur article dans la langue de diffusion de leur média. Si un communiqué doit être transmis à l'extérieur du Québec par courriel, au besoin une version dans une autre langue peut l'accompagner. Elle est alors jointe dans un fichier distinct portant la mention *Traduction* dans la langue visée.

8.1 Entrevues accordées aux médias

De façon générale, les porte-parole de l'Office accordent des entrevues en français. Ils peuvent toutefois le faire dans une autre langue lorsque l'entrevue est diffusée à la télévision, à la radio ou dans le Web.

8.2 Contrats d'aide financière

Les contrats d'aide financière, conclus avec une personne morale ou une entreprise, stipulent que l'affichage public et la publicité commerciale liés à leur réalisation respectent les prescriptions de la Charte et la réglementation en vigueur. Si les circonstances le justifient, notamment en fonction de la nature des contrats et des sommes en jeu, l'Office peut exiger que le français occupe une place plus importante.

9

Communications électroniques

Les règles établies en matière de communications écrites s'appliquent aussi aux communications électroniques, en faisant les adaptations nécessaires. Si une version dans une autre langue est admise, le français doit conserver son caractère officiel. Les documents traduits doivent être transmis dans des fichiers distincts et porter la mention *Traduction* dans la langue visée.

10

Site Web et médias sociaux

10.1 Site Web et plateformes de services

Le site Web de l'Office, les plateformes de services et toute l'information présentée sont en français. La page d'accueil est toujours, par défaut, en français.

Les mêmes règles de la politique linguistique s'appliquent au site Web et aux plateformes de services. Ainsi, les pages du site destinées aux personnes morales et entreprises établies au Québec sont en français seulement.

La version anglaise d'une page en français, quand elle existe, est accessible à l'aide d'un élément textuel (*English*) et figure dans une section distincte qui évite de reproduire l'ensemble de l'information disponible en français.

10.1.1 Hyperliens

Dans les pages françaises, les hyperliens qui mènent vers un autre site de l'Administration ou vers le site d'un organisme ou d'une entreprise établis au Québec doivent être rédigés en français et conduire à des pages en français.

Dans la section anglaise, les hyperliens conduisant au site Web d'un ministère ou d'un autre organisme doivent mener à la page française, car la communication avec l'Administration doit toujours s'établir en français. De même, les hyperliens de la section anglaise qui mènent au site Web d'une entreprise établie au Québec devraient, dans la mesure du possible, diriger l'internaute vers la page française.

10.1.2 Adresses URL

Dans toutes ses publications et communications en français, qu'elles soient électroniques ou papier, l'Office utilise des adresses URL en français. Dans le cas d'un texte en anglais, il est possible d'utiliser des adresses URL en anglais, à la condition qu'elles ne mènent pas au site Web d'un ministère ou d'un autre organisme de l'Administration.

10.1.3 Raisons sociales

Quand l'Office s'adresse aux entreprises, il doit toujours utiliser la raison sociale française de celles-ci, peu importe le support. Toutefois, afin d'accomplir sa mission de protection et d'information des consommateurs, les autres raisons sociales d'une entreprise, notamment celles en anglais, peuvent être employées dans le contexte où un consommateur doit chercher des renseignements sur une entreprise ou l'identifier. C'est le cas, par exemple, des outils de recherche Web « Se renseigner sur un commerçant », « Rechercher un représentant d'agent de recouvrement » et « Rechercher un conseiller en voyages ».

10.1.4 Zone enseignants

La traduction de la « Zone enseignants » du site Web, qui présente des documents de nature pédagogique accessibles pour le grand public, est permise.

10.2 Médias sociaux

La diffusion d'information et la promotion par l'entremise des réseaux sociaux, tels Facebook, Twitter, YouTube et Instagram, se font en français. Les mots-clés utilisés sont également en français.

Lorsque l'Office répond à une question ou un commentaire formulé en anglais par une personne physique, il peut y répondre en anglais et diriger l'internaute vers les pages en anglais de son site Web pour plus d'information. Cependant, toute réponse donnée de façon publique, c'est-à-dire visible par les autres internautes, dans une autre langue que le français doit être accompagnée de sa version française. Dans ce cas, afin d'établir la primauté du français dans les activités de l'Office, la version française figure en premier, suivie de sa traduction, les deux versions pouvant se trouver dans le même commentaire. Dans le cas des personnes morales et entreprises établies au Québec, l'Office répond en français seulement, que ce soit publiquement ou en privé.

11 Politique d'achat et mesures connexes

11.1 Contrats, subventions et avantages

Les contrats et les documents s'y rattachant (appel d'offres, plan et devis, cahier des charges), les subventions et les avantages faits au nom de l'Office sont rédigés en français. Si le contrat est conclu avec une entreprise établie à l'extérieur du Québec, il peut, à la demande du cocontractant, être rédigé à la fois en français et dans une autre langue, les deux versions faisant foi.

11.1.1 Clause linguistique

L'Office requiert des personnes morales et des entreprises que toutes les étapes du processus d'acquisition soient en français. Les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur les produits acquis, sur leur contenant et sur leur emballage, sont en français. De plus, lorsque l'emploi d'un produit ou d'un appareil nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français. Si une assistance technique, une formation ou un service après-vente sont offerts, ils doivent l'être en français.

Tout contrat, bon de commande ou appel d'offres ayant trait à l'acquisition d'un bien ou d'un service contient une clause obligatoire qui prévoit que tout bien et tout service fournis à l'Office, y compris ceux du domaine de l'informatique, doivent être en français. Cette clause doit être rappelée verbalement, le cas échéant, lors d'une commande téléphonique.

11.1.2 Langue des documents déposés à l'Office

Tous les documents et rapports déposés à l'Office par une personne morale, une entreprise ou une société, en lien avec un contrat d'acquisition d'équipements, de logiciels et de matériel pédagogique (requis pour des activités de formation) ou de travaux de construction, doivent être en français.

11.1.3 Situation juridique des entreprises du Québec

L'Office n'accorde aucun contrat de service et aucune commande d'approvisionnement à une entreprise assujettie aux articles 135 à 154 de la [Charte de la langue française](#), si cette entreprise :

- ➔ ne possède pas d'attestation d'inscription;
- ➔ n'a pas fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique;
- ➔ n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation;
- ➔ figure sur la Liste des entreprises non conformes au processus de francisation publiée dans le site Web de l'OQLF.

Les documents remis à l'entreprise, notamment l'appel d'offres, doivent faire mention de cette exigence. Les personnes responsables des achats et des contrats de l'Office doivent consulter régulièrement ladite liste.

11.1.4 Sous-traitants

Toute entreprise, personne morale ou association qui obtient un contrat, une subvention ou un avantage de l'Office doit s'assurer que ses sous-traitants, par exemple ceux qui fournissent des services Web aux clientèles de l'Office en son nom, se conforment aussi aux exigences de la politique linguistique.

11.2 Équipement informatique et logiciels

L'équipement informatique et les logiciels, tout comme les produits et services accessibles par le Web, qu'ils soient gratuits ou non, sont en français et doivent être mis à jour en version française.

Si un équipement n'est pas offert en français sur le marché québécois et n'a pas d'équivalent en français, mais qu'il s'avère indispensable à la poursuite des activités de l'Office, le gestionnaire concerné peut autoriser son utilisation pendant une période déterminée et par un nombre limité de personnes. Or, une telle utilisation nécessite l'accord du comité permanent de la politique linguistique de l'Office. Il en va de même pour un logiciel dont la version française n'est pas offerte, mais qui est accompagné d'une licence d'utilisation en anglais seulement. La non-disponibilité de l'équipement ou du logiciel ne peut pas être présumée; elle doit être démontrée par les experts consultés à la satisfaction du comité permanent. Ce dernier juge également des mesures temporaires proposées, s'il en est.

11.3 Examen des biens livrés

Le réceptionnaire d'un bien commandé par l'Office est tenu de s'assurer que le bien livré est conforme aux exigences linguistiques indiquées dans le contrat ou le bon de commande.

11.3.1 Retour à l'expéditeur

Si le bien livré n'est pas conforme aux exigences linguistiques, le réceptionnaire doit le retourner à l'expéditeur. La personne responsable des achats doit par la suite remplir un rapport de non-conformité et le faire parvenir à son gestionnaire et au comité permanent.

11.3.2 Plainte contre un fournisseur

Le gestionnaire concerné peut porter plainte auprès du Conseil du trésor si le bien livré n'est pas conforme et qu'il provient du Centre d'acquisitions gouvernementales. Si le bien livré non conforme a une autre provenance, le gestionnaire peut porter plainte contre le fournisseur auprès de l'OQLF. Dans les deux cas, il doit en informer le comité permanent de la politique linguistique de l'Office.

