

# Acquisition de produits et de services en français

Chaque organisme de l'Administration doit veiller à ce que les produits et les services qu'il obtient en vertu de ses contrats d'approvisionnement ou de ses ententes de service soient conformes aux dispositions de la *Charte de la langue française*.

Le présent document présente les principales exigences linguistiques à respecter dans le cadre du processus d'acquisition de produits et de services de votre organisme. Il propose également un exemple de clause linguistique à intégrer dans les documents contractuels de votre organisme ainsi qu'un exemple de procédure d'inspection des produits livrés.

## Articles de la *Charte de la langue française*

---

**Article 21.10.** *Chaque organisme de l'Administration doit voir à ce que toute inscription, visée au premier alinéa de l'[article 51](#), relative à un produit qu'il obtient en vertu d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une personne morale ou une entreprise soit, conformément à cet article, rédigée en français. Cet organisme doit, de plus, voir à ce que soit conforme à l'[article 52.1](#) ou à l'[article 54](#) le produit qui y est visé, lorsqu'il est obtenu en vertu d'un tel contrat.*

*Pour l'application du premier alinéa, « contrat d'approvisionnement » s'entend au sens qui lui est donné par la Loi sur les contrats des organismes publics ([chapitre C-6.1](#)).*

**Article 21.11.** *Lorsqu'un organisme de l'Administration obtient des services d'une personne morale ou d'une entreprise, il requiert qu'ils soient rendus en français.*

*Lorsque les services ainsi obtenus sont destinés au public, l'organisme doit plutôt requérir du prestataire de services qu'il se conforme aux dispositions de la présente loi qui seraient applicables à cet organisme s'il avait lui-même fourni ces services au public.*

---

Voici les principes à suivre en matière d'approvisionnement :

- S'assurer que les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les produits et les services, de même que les inscriptions sur les produits acquis (contenant et emballage) et les documents ou objets qui les accompagnent, sont disponibles en français;
- S'assurer que le fournisseur est en mesure de fournir des services en français à l'organisme (service après-vente, soutien technique, formation, etc.);
- Inclure une clause dans les appels d'offres, les contrats, les ententes de service, les bons de commande ou les documents de même nature stipulant que le fournisseur s'engage à fournir des produits ou une prestation de services en français (voir l'exemple de clause à la page suivante);
- Mettre en place une procédure d'inspection afin de vérifier, à la réception, si les produits livrés sont en français (voir l'exemple proposé à la page suivante).

## Exemple de clause linguistique

Toute inscription sur un produit ou relative à un produit obtenu en vertu du contrat doit être rédigée en français. Lorsque l'utilisation d'un bien nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.

Le texte français peut être accompagné d'une traduction dans une ou plusieurs autres langues, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français ou être accessible dans des conditions plus favorables.

Le prestataire de services doit rendre ses services en français auprès de [nom de votre organisme]. Les services destinés au public sont rendus exclusivement en français par le prestataire de services, sauf dans les cas où la *Charte de la langue française* ou l'un de ses règlements autorise [nom de votre organisme] à utiliser une autre langue.

Les factures, les reçus, les quittances, les états de compte, les relevés et les bons de commande doivent être en français.

## Exemple de procédure d'inspection des produits livrés

Étape	Responsable	Actions
1. Désigner une personne ou une équipe responsable	Direction	Au service de la réception des ressources matérielles, nommer une ou plusieurs personnes responsables de vérifier si les produits livrés respectent les exigences linguistiques formulées dans le bon de commande, l'appel d'offres ou le contrat.
2. Réceptionner un produit	Personnel responsable de l'inspection	Recevoir et déballer le produit livré.
3. Inspecter le produit	Personnel responsable de l'inspection	Examiner le produit et les inscriptions sur celui-ci, sur son contenant et sur son emballage ainsi que sur les documents et sur tout autre objet qui l'accompagnent, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie. <ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes ces inscriptions doivent être au moins en français. Elles peuvent aussi être dans une autre langue pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente à toute autre langue.</li><li>- Si le produit est une machine, un appareil ou un outil, les inscriptions sur les boutons de commande et les consoles, les modes d'emploi, les consignes de sécurité de même que les autres inscriptions ou étiquettes sur celui-ci doivent être en</li></ul>

Étape	Responsable	Actions
		français ou se présenter sous forme de pictogrammes. - S'il s'agit de matériel informatique, celui-ci doit être en mesure de reproduire tous les signes diacritiques du français (accents, cédille, tréma).
4. Signaler la non-conformité relevée	Personnel responsable de l'inspection	Si le produit ne respecte pas les exigences linguistiques, signaler par écrit la non-conformité du produit au service de l'approvisionnement de l'organisme.
5. Avertir le fournisseur	Service de l'approvisionnement	Communiquer avec le fournisseur pour l'informer que le produit livré ne respecte pas les exigences linguistiques.
6. Appliquer une mesure de correction	Service de l'approvisionnement	Appliquer la ou les mesures de correction appropriées à la situation : - Remplacement immédiat du produit ou du document non conforme par un produit ou un document équivalent francisé, aux frais du fournisseur; - Acquisition d'étiquettes autocollantes permettant de franciser les inscriptions non conformes, aux frais du fournisseur; - Traduction en français des inscriptions non conformes par l'organisme moyennant une compensation financière ou autre de la part du fournisseur hors Québec; - Report du paiement ou d'une partie du paiement jusqu'à la correction de la non-conformité.  Un produit peut être conservé si ses inscriptions qui ne sont pas en français sont visées par les exceptions des articles 3 à 9 du <a href="#">Règlement sur la langue du commerce et des affaires</a> .

*L'Office québécois de la langue française vous remercie de faire du français la langue normale et habituelle du travail et des communications, et de participer au rayonnement de la langue française au Québec.*