



Guide

d'approvisionnement
en français



*Office québécois
de la langue
française*

Québec 

Guide d'approvisionnement en français

TABLE DES MATIÈRES

I. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES	5
A. Principe général.....	5
B. Objectif.....	5
C. Conception	5
D. Approbation.....	5
E. Diffusion.....	6
II. SERVICE DE L'APPROVISIONNEMENT	7
RESPONSABILITÉS	
A. Avis aux fournisseurs	7
B. Bon de commande imprimé ou électronique.....	7
C. Contrat de biens et de services	8
1. L'appel d'offres, le document d'appel d'offres et le contrat prévoient les exigences linguistiques suivantes :	9
a) Emballage des produits vendus au détail	9
b) Machines, appareils, outils.....	9
c) Documentation	9
d) Formation	10
e) Service après-vente	10
2. Les ententes négociées avec les fournisseurs de l'extérieur du Québec	10
III. SERVICES DE L'APPROVISIONNEMENT ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	11
RESPONSABILITÉS	
1. L'appel d'offres, le document d'appel d'offres et le contrat prévoient les exigences linguistiques suivantes :	11
a) Matériel (clavier, imprimante, télécopieur et autres périphériques)	11
b) Logiciel (progiciels, didacticiels, applications conçues sur mesure, systèmes d'exploitation, outils de développement, gestionnaires de réseaux, programmes pour sites inforoutiers ou autres)	12
c) Documentation (relative au matériel et aux logiciels)	12
d) Service après-vente	12

Guide d'approvisionnement en français

2. Ententes négociées avec les fournisseurs de technologies de l'information (informatique)	12
a) Matériel.....	12
b) Logiciel.....	13
c) Documentation.....	13

IV. SERVICES DE RÉCEPTION DES MARCHANDISES, DE L'APPROVISIONNEMENT ET DE LA COMPTABILITÉ..... 14

RESPONSABILITÉS	
<i>Rapport de non-conformité</i>	15

V. APPROBATION DE LA POLITIQUE D'APPROVISIONNEMENT EN FRANÇAIS 20

ANNEXES 22

Lettres types à l'intention des fournisseurs du Québec et de l'extérieur du Québec	23
--	----

Guide d'approvisionnement en français

PRÉAMBULE

La Charte de la langue française reconnaît cinq droits fondamentaux, dont deux touchent particulièrement les entreprises. Il s'agit du droit des travailleurs et des travailleuses d'exercer leurs activités en français (article 4) et du droit des consommateurs et consommatrices de biens et de services d'être servis en français (article 5). L'entreprise établie au Québec est visée par le respect de ces droits tout à la fois à titre d'employeur, de consommateur et de fournisseur de biens ou de services. Celle qui emploie cinquante personnes ou plus (article 141,5°) doit s'assurer auprès des fournisseurs québécois d'obtenir sa documentation, ses outils de travail, ses logiciels et matériels informatiques en français, conformément à l'article 141,5° de la Charte. Elle avise de même de ces obligations les fournisseurs de l'extérieur du Québec, au moyen d'une lettre ou d'une clause linguistique inscrite en permanence sur les bons de commande.

Depuis l'arrivée au Québec d'une multitude de nouveaux produits provenant de l'étranger, les entreprises doivent exercer une vigilance constante pour maintenir les acquis de la francisation, et ce, au coût le plus bas. Afin de les aider à prévenir ou à résoudre des difficultés de francisation dont les répercussions d'ordre administratif ou financier peuvent être importantes, l'Office de la langue française a préparé à leur intention un *Guide d'approvisionnement en français*.

L'entreprise peut s'inspirer de ce guide pour élaborer sa propre politique ou ses propres règles ou l'adopter tel quel comme politique d'approvisionnement en français. Elle est de même invitée, si elle a obtenu les certifications ISO ou ARMPC¹, à appliquer cette politique d'approvisionnement comme ses procédures de normes ISO ou ARMPC, ou encore comme ses procédures de qualité totale. En adoptant formellement une politique ou des règles favorisant le français en matière d'approvisionnement, l'entreprise s'engage, avec son personnel, à mettre en place des mesures préventives et continues qui auront pour effet d'assurer, à long terme, la conformité à la Charte.

1. Système de surveillance de l'innocuité des aliments, mieux connu en agro-alimentaire sous l'abréviation anglaise HACCP.

Guide d'approvisionnement en français



CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

A. PRINCIPE GÉNÉRAL

Tout le personnel d'une entreprise qui exerce ses activités au Québec a le **droit de travailler en français**. L'entreprise cliente a le **droit** d'être informée et servie dans cette langue par ses fournisseurs québécois, tout comme elle a le **devoir** de servir sa clientèle en français. Ces droits linguistiques fondamentaux sont énoncés aux articles 4 et 5 de la Charte de la langue française.

B. OBJECTIF

Doter l'entreprise d'une politique d'approvisionnement en français auprès de ses fournisseurs du Québec et de ceux de l'extérieur du Québec afin d'être en mesure **d'offrir à ses employés qui travaillent au Québec ainsi qu'à sa clientèle québécoise**, par l'acquisition de produits et de services en français de même que par l'achat et l'installation de logiciels en français, **un environnement francisé qui favorise l'utilisation généralisée de la langue officielle**.

C. CONCEPTION

Avec la participation des services concernés tels que les services de l'approvisionnement, de la comptabilité, des technologies de l'information (informatique), de l'ingénierie et de la réception des marchandises, le comité de francisation (des entreprises de 100 employés et plus) ou le responsable de la francisation (des entreprises de 50 à 99 employés) peut se servir du guide comme modèle pour rédiger une politique adaptée aux besoins de l'entreprise. Le guide peut aussi être adopté tel quel comme politique d'approvisionnement en français de l'entreprise.

D. APPROBATION

Le comité de francisation ou le responsable de la francisation fera approuver, selon le cas, la politique adaptée à l'entreprise ou le texte du guide adopté tel quel par la haute direction ou par les autorités compétentes de son entreprise.

La politique choisie devra être signée par tous les membres du comité de francisation ou par la personne responsable de la francisation **et** par la haute direction ou par les autorités compétentes de l'entreprise. Elle sera suivie au même titre que les procédures d'approvisionnement, les procédures des normes ISO ou ARMPC, ou encore les procédures de qualité totale qu'applique l'entreprise. Le formulaire intitulé *Approbation de la politique ou des règles d'approvisionnement en français* devra par la suite être expédié à l'Office de la langue française, de même qu'une copie de la politique choisie.

Guide d'approvisionnement en français

E. DIFFUSION

La politique ou les règles retenues s'adressent à tout le personnel de l'entreprise qui travaille au Québec, mais plus particulièrement aux **services de l'approvisionnement, de la comptabilité, des technologies de l'information (informatique), de l'ingénierie et de la réception des marchandises**, même si ces services sont à l'extérieur du Québec, **ainsi qu'au personnel responsable du choix des fournisseurs**.

Au Québec comme à l'extérieur du Québec, la haute direction ou les autorités compétentes de l'entreprise assureront la diffusion de la politique ou des règles d'approvisionnement en les affichant à des endroits stratégiques ou en ayant recours à d'autres moyens tels que les directives, les réunions, les séances d'information ou l'intranet.

L'entreprise a la responsabilité de faire connaître à ses fournisseurs sa politique ou ses règles d'approvisionnement en français.

Quatre services jouent un rôle primordial dans la conception et, surtout, dans la mise en application d'une politique ou de règles d'approvisionnement en français. Ce sont les services de l'approvisionnement, des technologies de l'information, de la réception des marchandises et de la comptabilité. Leurs responsabilités respectives sont décrites en détail dans les sections qui suivent.

Guide d'approvisionnement en français



SERVICE DE L'APPROVISIONNEMENT RESPONSABILITÉS

A. AVIS AUX FOURNISSEURS

Informez par lettre de l'adoption d'une politique ou des règles d'achat en français tous les fournisseurs de biens et de services **qui offrent leurs produits ou services dans une autre langue que le français**, et ce, qu'ils soient du Québec ou de l'extérieur du Québec. Voir à ce propos en annexe la *Lettre type pour la correspondance d'une entreprise à l'intention d'un fournisseur du Québec* ou la *Lettre type pour la correspondance d'une entreprise à l'intention d'un fournisseur de l'extérieur du Québec*. Les approvisionneurs assurent le suivi auprès des fournisseurs.

B. BON DE COMMANDE IMPRIMÉ OU ÉLECTRONIQUE

Selon l'article 57 de la Charte de la langue française, les bons de commande destinés aux fournisseurs du Québec doivent être imprimés et remplis en français, mais en vertu de l'article 89, ils peuvent être imprimés en français et dans une autre langue pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente. De même, l'entreprise est tenue de communiquer en français avec tous les fournisseurs du Québec (article 141,5° de la Charte de la langue française), y compris lorsqu'elle passe des commandes par un système d'EDI (échange de documents informatisés) ou par l'intermédiaire d'un site inforoutier (Internet, Web, etc.).

Les bons de commande rappellent aux fournisseurs de biens et de services, qu'ils soient établis au Québec ou à l'extérieur du Québec, les **exigences linguistiques** des articles impératifs de la Charte de la langue française touchant l'**emballage** et les **étiquettes**, les **inscriptions sur les produits**, les **modes d'emploi ou d'entretien**, les **consignes de sécurité**, les **certificats de garantie**, les **fiches SIMDUT** (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail), les **fiches techniques**, les **catalogues**, les **documents publicitaires** et le **matériel de formation**. Les commandes passées par l'entremise d'un site inforoutier (Internet, Web, etc.) doivent respecter les mêmes exigences.

Guide d'approvisionnement en français

Sur chaque bon de commande, les clauses linguistiques peuvent être préimprimées sur le formulaire ou sur une étiquette autocollante, ou encore apposées avec un timbre de caoutchouc.

Exemples :

Numéro 1

Version française

Rappel : Tout texte figurant sur un produit ou sur son emballage et toute documentation relative aux produits ou services doivent au moins avoir une version française.

Numéro 1

Version anglaise

Reminder: All writing on products and their packaging, as well as all documents accompanying products and services must have a French version.

Numéro 2

Version française

Rappel : Le matériel de bureau, le matériel industriel, informatique ou autre, les services après-vente, l'étiquetage et l'emballage des produits, ainsi que tous les documents ayant trait aux produits et aux services nous sont fournis au moins en français.

Numéro 2

Version anglaise

Reminder: Office equipment and supplies, industrial equipment, computers and softwares, product labels and packaging, after-sales services and all related documents must at least be provided in French.

C. CONTRAT DE BIENS ET DE SERVICES

Avant l'achat :

Rédiger en français l'avis d'appel d'offres, l'appel d'offres et les documents d'accompagnement destinés aux fournisseurs du Québec.

Exiger des fournisseurs du Québec des catalogues en français, ou en français et dans une autre langue, et obtenir, dans la mesure du possible, auprès des **fournisseurs hors du Québec** des catalogues en français, ou en français et dans une autre langue, afin de pouvoir être en mesure d'établir une liste des termes propres au domaine d'activité de l'entreprise.

Guide d'approvisionnement en français

Offrir aux fournisseurs de l'extérieur qui ont un faible marché au Québec de rendre à leurs frais leurs produits conformes en fournissant, par exemple, une nomenclature ou liste de termes propres à leur domaine d'activité.

Exiger des fournisseurs du Québec et négocier avec les fournisseurs de l'extérieur du Québec l'inclusion au contrat de tous les éléments linguistiques français d'un produit ou d'un service.

1. L'appel d'offres, le document d'appel d'offres et le contrat prévoient les exigences linguistiques suivantes :

a) Emballage des produits vendus au détail

Les entreprises du commerce de vente au détail se doivent de servir leur **clientèle québécoise en français** comme le stipule l'article 5 de la Charte de la langue française. Ainsi, **toute inscription** sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, **doit être en français** en vertu de l'article 51 de la Charte. Le texte français peut être assorti d'une ou de plusieurs traductions, mais **aucune inscription dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est en français**. Quand le fournisseur et le distributeur sont à l'extérieur du Québec, **les détaillants du Québec sont responsables de la francisation des produits qu'ils vendent** et doivent les rendre conformes à l'article 51 de la Charte.

b) Machines, appareils, outils

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 les machines, les appareils, les outils **doivent être en français ou se présenter sous forme de pictogrammes** (article 141,3° de la Charte de la langue française). D'autres langues peuvent également être utilisées pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente.

c) Documentation

Tous les documents relatifs au produit, à l'appareil, à la machine ou au service tels que les modes d'emploi, les guides d'entretien, les guides d'utilisation, les **consignes de sécurité**, les certificats de garantie, les fiches techniques, les **fiches du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)**, les catalogues, les documents publicitaires et les manuels de formation **doivent être en français** (articles 51, 52, 141,3° et 141,4° de la Charte de la langue française). D'autres langues peuvent également être utilisées pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente.

Guide d'approvisionnement en français

d) Formation

Les cours de formation sur les produits, les appareils ou les machines se donnent en français au Québec.

e) Service après-vente

Le service après-vente ou l'assistance technique sont offerts au Québec en français, de même que tous les documents qui s'y rapportent (article 141,4). Ces documents peuvent être aussi dans d'autres langues pourvu que le français soit présent de manière au moins équivalente.

2. Différentes ententes peuvent être négociées avec le fournisseur de l'extérieur du Québec qui ne respecte pas les exigences linguistiques, par exemple :

- Partage des coûts de traduction avec le fournisseur.
- Traduction par l'entreprise cliente des inscriptions sur le produit, son contenant ou son emballage, sur un document ou un objet accompagnant le produit (y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie), moyennant une compensation financière ou autre de la part du fournisseur.
- Traduction par l'entreprise cliente de la documentation anglaise fréquemment utilisée, moyennant une compensation financière ou autre de la part du fournisseur.
- Traduction par l'entreprise cliente des inscriptions, des consignes de sécurité, des étiquettes, des listes de pièces, moyennant une compensation financière ou autre de la part du fournisseur.
- Francisation par le fournisseur de la liste des termes les plus fréquemment utilisés de son catalogue anglais.
- Interprétation simultanée offerte par l'entreprise aux frais du fournisseur de l'extérieur du Québec, lorsque celui-ci donne de la formation au Québec.
- Recherche de documentation française par le fournisseur de l'extérieur du Québec dans les pays qu'il sert.

Guide d'approvisionnement en français



SERVICES DE L'APPROVISIONNEMENT ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION RESPONSABILITÉS

CONTRAT VISANT LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (article 141,9° de la Charte de la langue française)

Avant l'achat :

Vérifier auprès des fournisseurs l'existence de la version française du logiciel. Le cas échéant, cette version **doit être achetée et installée aux postes de travail** du personnel afin qu'il puisse travailler en français.

Chercher un produit comparable en français pour les logiciels anglais dont la version française n'existe pas. On peut recourir pour ce faire à la conseillère ou au conseiller de l'Office de la langue française, qui fera, le cas échéant, les démarches nécessaires auprès des services spécialisés en francisation des technologies de l'information de l'Office.

Obtenir des fournisseurs du Québec qu'ils respectent les exigences linguistiques indiquées ci-après et négocier avec les fournisseurs de l'extérieur du Québec afin de satisfaire à toutes ces exigences; inscrire celles-ci dans le contrat.

1. L'appel d'offres, le document d'appel d'offres et le contrat prévoient les exigences linguistiques suivantes :

a) Matériel

(clavier, imprimante, télécopieur et autres périphériques)

- Les inscriptions, les boutons de commande, les touches de clavier et les consignes de sécurité doivent être en français ou pictographiques.
- Les messages à cristaux liquides s'affichent en français.
- Le matériel informatique doit être en mesure de reproduire tous les signes diacritiques du français (accents, cédille, tréma).

NOTE : Les claviers des terminaux et des micro-ordinateurs conformes à la norme canadienne CAN/CSA Z243.200-92 intègrent les exigences linguistiques **du français et d'autres langues**.

Guide d'approvisionnement en français

b) Logiciel

(progiciels, didacticiels, applications conçues sur mesure, systèmes d'exploitation, outils de développement, gestionnaires de réseaux, programmes pour sites inforoutiers ou autres)

- Les menus, les commandes et les messages sont affichés en français à l'écran et **comprennent tous les signes diacritiques du français (accents, cédille, tréma.**
- La saisie des caractères, leur lecture, leur écriture et leur impression respectent toutes les caractéristiques du français (signes diacritiques, virgule au lieu du point dans l'écriture des décimales, écriture de la date, etc.).
- Les tris et les fonctions de recherche traitent correctement les signes diacritiques du français (accents, cédille, tréma).

c) Documentation

(relative au matériel et aux logiciels)

- Les fiches techniques sont rédigées en français, de même que les fiches et les certificats de garantie, les certificats d'authenticité ou tout autre document de même nature. D'autres langues peuvent également être utilisées pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente.
- Les guides d'utilisation et d'installation doivent être en français, qu'ils soient imprimés sur du papier ou enregistrés sur cédérom. Cependant, ils peuvent aussi être dans une autre langue pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente.
- Les manuels de formation et le matériel didactique doivent être en français, qu'ils soient imprimés ou sur cédérom. Cependant, ils peuvent aussi être dans une autre langue pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente.

d) Service après-vente

L'entretien du matériel informatique et le soutien technique sont fournis en français.

2. Différentes ententes peuvent être négociées avec les fournisseurs des technologies de l'information (informatique), par exemple :

a) Matériel

- Traduction par l'entreprise moyennant une compensation financière ou autre, des consignes de sécurité, inscriptions et étiquettes que les fournisseurs hors du Québec envoient dans une autre langue que le français.
- Acquisition d'autocollants en français, aux frais du fournisseur.
- Remplacement immédiat du matériel anglais par du matériel francisé, et ce, toujours aux frais du fournisseur.

Guide d'approvisionnement en français

Formation

Interprétation simultanée offerte par l'entreprise aux frais du fournisseur de l'extérieur du Québec, lorsque celui-ci donne au Québec de la formation sur l'utilisation du matériel.

b) Logiciel

- Négociation avec le fournisseur pour le partage des coûts de traduction du logiciel et de la documentation d'accompagnement, et **négociation** concernant la diffusion **auprès des autres utilisateurs de ce même logiciel au Québec**.
- Négociation de l'acquisition des codes-sources du fournisseur, qui permettront de franciser le logiciel.
- Négociation de la traduction par l'entreprise cliente d'un ou des modules les plus fréquemment utilisés par ses divers services, moyennant une compensation financière ou autre de la part du fournisseur.
- Négociation de la traduction par l'entreprise cliente d'un ou des modules les plus fréquemment utilisés par l'ensemble des employés d'un service, moyennant une compensation financière ou autre de la part du fournisseur.
- Ajout d'une clause au contrat d'achat stipulant que **le fournisseur** au Québec ou à l'extérieur du Québec **s'engage à remplacer sans frais la version anglaise d'un logiciel par sa version française**, dès que celle-ci est offerte sur le marché.
- Il est important d'obtenir la date à laquelle la version française sera prête.
- **Négociation** avec le fournisseur du Québec ou de l'extérieur du Québec des **conditions de remplacement de la version anglaise par la version française, lorsque celle-ci sera offerte sur le marché québécois**.

Formation

Interprétation simultanée offerte par l'entreprise aux frais du fournisseur de l'extérieur du Québec, lorsque celui-ci donne au Québec de la formation sur l'utilisation des logiciels.

c) Documentation

- Négociation avec le fournisseur pour le partage des coûts de traduction.
- Traduction par l'entreprise cliente de la documentation anglaise fréquemment utilisée, moyennant une compensation financière ou autre de la part du fournisseur.

Guide d'approvisionnement en français



SERVICES DE RÉCEPTION DES MARCHANDISES, DE L'APPROVISIONNEMENT ET LA COMPTABILITÉ RESPONSABILITÉS

Au service de réception des marchandises, nommer une ou des personnes responsables de vérifier si la marchandise **respecte les exigences linguistiques formulées respectivement dans le bon de commande, l'appel d'offres ou le contrat**. Ces responsables s'assureront de même que les documents d'accompagnement sont au moins en français.

Pour veiller au respect des exigences linguistiques, l'entreprise peut aussi avoir recours à d'autres moyens, notamment

- Intégrer les vérifications de nature linguistique à ses procédures de qualité totale.
- Ajouter les vérifications de nature linguistique aux vérifications prévues par les procédures des normes ISO ou ARMPC.
- Ajouter la vérification des exigences linguistiques à ses vérifications périodiques de gestion des stocks.
- Procéder à des échantillonnages de produits.
- Faire régulièrement l'inspection des nouveaux outils de travail.
- **Distribuer aux acheteurs des copies de l'article 51 de la Charte de la langue française en français et en anglais pour qu'ils puissent les remettre à leurs fournisseurs du Québec et hors du Québec lors de la signature du contrat d'achat ou de l'envoi des commandes.**

Si la marchandise ne respecte pas les exigences linguistiques, le ou la responsable du service de la réception remplira le **Rapport de non-conformité** donné en exemple ci-après et le fera parvenir au service de l'approvisionnement.

À la réception du **Rapport de non-conformité**, le service des approvisionnements avertira le fournisseur du non-respect des exigences linguistiques en lui envoyant immédiatement ce rapport par courrier, par télécopie ou par courriel.

Le service de l'approvisionnement appliquera alors l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- Retourner la marchandise non conforme, aux frais du fournisseur.
- Renvoyer les documents non conformes.
- Différer le paiement jusqu'à correction de la non-conformité.
- Différer une partie du paiement jusqu'à correction de la non-conformité.

Le **service de l'approvisionnement** renvoie à nouveau le rapport au service de la réception après avoir coché la mesure choisie à la **section H** du **Rapport de non-conformité**. Le service de l'approvisionnement avise enfin le service de la comptabilité, dans le cas où le paiement est différé en tout ou en partie.

Guide d'approvisionnement en français

RAPPORT DE NON-CONFORMITÉ

N° de la commande : _____

N° du contrat : _____

Date

Année : _____ Mois : _____ Jour : _____

Coordonnées du fournisseur

Nom de l'entreprise : _____

Adresse : _____

Coordonnées de l'entreprise

Nom de l'entreprise : _____

Adresse : _____

Nom du destinataire

Téléphone : _____ Télécopie : _____

Courriel : _____

Nom de l'expéditeur

Téléphone : _____ Télécopie : _____

Courriel : _____

Non conforme à la commande

Non conforme au contrat

Guide d'approvisionnement en français

Article 51 de la Charte de la langue française

51. Toute inscription sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doit être rédigée en français. [...]

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.

(Fournisseurs du Québec et de l'extérieur du Québec)

Ne sont pas en français :

- les inscriptions sur le produit,
- les inscriptions sur l'emballage ou contenant,
- le mode d'emploi,
- le certificat de garantie,
- les documents ou objets accompagnant le produit.

Article 52 de la Charte de la langue française

52. Les catalogues, les brochures, les dépliants, les annuaires commerciaux et toute autre publication de même nature doivent être rédigés en français.

(Fournisseurs du Québec seulement)

Ne sont pas en français :

- les catalogues,
- les brochures,
- les dépliants,
- d'autres publications de même nature.

Guide d'approvisionnement en français

Article 57 de la Charte de la langue française

57. Les formulaires de demande d'emploi, les bons de commande, les factures, les reçus et quittances sont rédigés en français.

(Fournisseurs du Québec seulement)

Ne sont pas en français :

- les bons de commande,
- les factures,
- les reçus ou quittances.

Article 141,3° de la Charte de la langue française

141. Les programmes de francisation ont pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise, par :

[...]

3° l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes.

(Fournisseurs du Québec et de l'extérieur du Québec)

Ne sont pas en français sur les machines, les appareils et les outils :

- les inscriptions sur les boutons de commande,
- les inscriptions sur les consoles,
- les modes d'emploi,
- les consignes de sécurité,
- d'autres inscriptions ou étiquettes.

Guide d'approvisionnement en français

Article 141,4^o de la Charte de la langue française

141. Les programmes de francisation ont pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise, par :

[...]

4^o l'utilisation du français dans les documents de travail de l'entreprise, notamment dans les manuels et les catalogues.

Ne sont pas en français les documents relatifs aux machines, aux appareils et aux outils autres que les appareils informatiques :

- guides d'entretien,
- guides d'utilisation,
- certificats de garantie,
- fiches techniques,
- fiches Simdut,
- manuels de formation,
- documents du service après-vente.

Ne sont pas en français les documents relatifs au matériel et aux logiciels :

- fiches techniques,
- guides d'utilisation et d'installation,
- guides d'utilisation et d'installation sur cédérom,
- manuels de formation,
- matériel didactique,
- matériel didactique sur cédérom,
- service après-vente.

Guide d'approvisionnement en français

Article 141,9^o de la Charte de la langue française

141. Les programmes de francisation ont pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise, par :

[...]

9^o l'utilisation du français dans les technologies de l'information.

Ne sont pas en français sur le matériel informatique :

- les inscriptions,
- les boutons de commande,
- les touches de clavier,
- les consignes de sécurité,
- les messages des afficheurs à cristaux liquides (messages électroniques),
- les signes diacritiques du français (accents, cédille, tréma).

Ne sont pas en français dans les logiciels :

- les menus,
- les commandes,
- les messages affichés à l'écran,
- les signes diacritiques du français (accents, cédille, tréma).

En conséquence, notre entreprise :

- retourne la marchandise aux frais du fournisseur;**
- renvoie les documents non conformes;
- diffère le paiement jusqu'à correction de la non-conformité;**
- diffère une partie du paiement** jusqu'à correction de la non-conformité;
- emploie d'autres moyens :

Guide d'approvisionnement en français



APPROBATION DE LA POLITIQUE OU DES RÈGLES D'APPROVISIONNEMENT EN FRANÇAIS

Entreprise :

Numéro d'entreprise au Québec (NEQ) :

Signature de la responsable ou du responsable de la francisation (en caractère d'imprimerie)

_____	_____	_____
Nom	Prénom	Signature

ou

Signature des membres du comité de francisation (en caractère d'imprimerie)

_____	_____	_____
Nom	Prénom	Signature
_____	_____	_____
Nom	Prénom	Signature
_____	_____	_____
Nom	Prénom	Signature
_____	_____	_____
Nom	Prénom	Signature
_____	_____	_____
Nom	Prénom	Signature

et

(suite page suivante)

Guide d'approvisionnement en français

Signature des membres de la haute direction (en caractère d'imprimerie)

Nom	Prénom	Signature
<i>Vice-présidente ou vice-président, directrice ou directeur de l'approvisionnement</i>		

Nom	Prénom	Signature
<i>Vice-présidente ou vice-président, directrice ou directeur des technologies de l'information (informatique)</i>		

Nom	Prénom	Signature
-----	--------	-----------

Date :

Année

Mois

Jour

Guide d'approvisionnement **en français**

ANNEXES

- **Lettre type pour la correspondance d'une entreprise à l'intention d'un fournisseur du Québec**
- **Lettre type pour la correspondance d'une entreprise à l'intention d'un fournisseur de l'extérieur du Québec**
 - texte officiel en français
 - version anglaise

Guide d'approvisionnement en français

Lettre type pour la correspondance d'une entreprise à l'intention d'un fournisseur du Québec

Madame,
Monsieur,

Notre entreprise a élaboré et adopté des exigences linguistiques à l'intention de ses fournisseurs pour ses établissements et son personnel du Québec. Cette politique d'achat affirme notre volonté de faire du français la langue normale et habituelle de travail de nos employés québécois, ainsi que la langue habituelle de communication avec nos clients et fournisseurs établis au Québec.

Nous vous prions de bien vouloir expédier à notre personnel du Québec tous vos documents en langue française, notamment les factures, la correspondance, les inscriptions sur le matériel et les notices qui accompagnent vos produits et services. Il est également souhaitable que vous rédigiez ces documents en utilisant une terminologie française appropriée.

Cette demande s'intègre à nos normes de qualité et vise à l'amélioration de notre productivité.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec (ex. : **notre service des achats**) qui vous guidera dans l'application de notre politique.

En vous remerciant de votre bienveillante collaboration, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Signature

Guide d'approvisionnement en français

Lettre type pour la correspondance d'une entreprise à l'intention d'un fournisseur de l'extérieur du Québec

Texte officiel en français

Madame,
Monsieur,

Notre entreprise entend appuyer les consommateurs et travailleurs québécois dans leur volonté d'assurer la permanence de l'utilisation du français comme langue normale et habituelle de travail, du commerce et des affaires.

Nous croyons pouvoir accroître la productivité de notre personnel du Québec, et ainsi mieux servir nos clients, en mettant à leur disposition des outils de travail et des documents en français.

C'est pourquoi nous avons élaboré et adopté des exigences linguistiques à l'intention des fournisseurs, pour nos établissements et notre personnel québécois. La politique suivante s'applique à tous nos fournisseurs de l'extérieur du Québec.

Nous vous prions de bien vouloir nous envoyer en français (version française, bilingue ou multilingue) les inscriptions sur le matériel, les catalogues, les modes d'emploi, les certificats de garantie et l'ensemble de la documentation qui accompagne vos produits et services. Il est également souhaitable que vous rédigiez ces documents en utilisant une terminologie française appropriée.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec (ex. : **notre service des achats**) qui vous guidera dans l'application de cette politique et, si vous le jugez utile, vous conseillera dans l'utilisation de la terminologie française.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Signature

Guide d'approvisionnement en français

Lettre type pour la correspondance d'une entreprise à l'intention d'un fournisseur de l'extérieur du Québec

Version anglaise

Courtesy translation of an official letter

Madam,
Sir,

Our company intends to support Québec consumers and workers in their wish to ensure the permanent use of French as the common, everyday language of work, trade, and business.

By supplying our Québec workforce with tools and documents in the French language, we believe we will be able to benefit through their increased productivity, thus also improving service to our customers.

For these reasons, we have developed and adopted language requirements for our suppliers serving our establishments and employees in Québec. The following policy applies to all our suppliers outside Québec.

We would like you to ensure that your equipment labels, catalogs, user's guides, warranties, and all of the written material supplied with your goods and services, are either in French only or bilingual or multilingual with a French version. It would also be desirable for these documents to be written with the proper French terminology.

For more details, please contact (*for example, our purchasing department*), which can guide you on how to apply this policy, and, if you deem it useful, advise you on the use of French terminology.

Yours sincerely,

(original signed by)