



## Produits et services

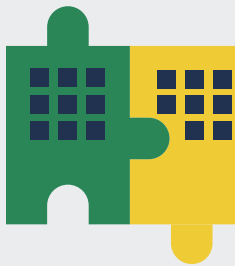
### Le saviez-vous?

- Les entreprises qui vendent des produits au Québec doivent s'assurer que les inscriptions qui s'y trouvent ainsi que les documents qui les accompagnent et leurs emballages sont en français. Cette règle s'applique que les produits soient vendus en gros ou au détail.

Qu'en est-il des autres langues? On peut trouver des inscriptions dans une autre langue que le français sur l'emballage, mais elles ne doivent pas être prédominantes, c'est-à-dire mises en évidence ou plus grandes.

- Les entreprises doivent respecter le droit des consommateurs et consommatrices de biens ou de services d'être informés et servis en français.

Si une personne demande un service dans une autre langue que le français, vous pouvez le lui offrir. Cela dit, le personnel doit toujours servir la clientèle en français et être disposé à répondre à ses questions en français.



**À titre d'entreprise, vous avez des obligations à respecter pour faire du français la langue commune du commerce et des affaires, et vous pouvez en tirer profit.**

### Offrez vos produits en français, servez votre clientèle en français et ainsi :

- augmentez l'appréciation de vos produits. Des descriptions et des instructions en français diminuent le risque de mauvaise utilisation de la part de votre clientèle, et donc l'insatisfaction de celle-ci;
- évitez de perdre une partie de votre clientèle. En effet, celle-ci pourrait quitter votre établissement si vous n'offrez pas d'emblée un service en français;
- rehaussez la notoriété de votre commerce. Il est démontré que la clientèle préfère retourner dans un commerce où elle a été servie en français.

### Conseils pratiques

Que faut-il faire si les produits que vous vendez proviennent de fournisseurs? Au moment de passer une commande, mentionnez que vous souhaitez que les emballages, les inscriptions et la documentation soient en français.

Le service à la clientèle est aussi important que les produits et services que vous proposez. L'offrir en français aide à entretenir un bon lien avec votre clientèle.



### Des questions? Besoin d'aide? L'Office québécois de la langue française est là pour vous!

Évaluez les pratiques de votre entreprise et découvrez comment nous pouvons vous soutenir pour les améliorer, et ce, gratuitement. Familiarisez-vous avec nos services à l'adresse [oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/memo-assistant-francisation/](http://oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/memo-assistant-francisation/).

*Les obligations linguistiques des entreprises du Québec visent à faire respecter les droits de leur personnel et de leur clientèle. Toute personne ayant le sentiment que ses droits sont lésés peut porter plainte à l'Office. Le contenu de cette fiche n'a aucune valeur légale.*