

DIRECTIVE : Acquisition de biens et de services

Date d'approbation : 11 décembre 2007

Service dispensateur : Ressources matérielles

Date d'entrée en vigueur : 12 décembre 2007

Date de révision : Au besoin

Remplace la directive: 1420-03-05-01

1.0 OBJECTIF

Cette directive s'adresse à l'ensemble des unités administratives de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets afin de préciser les modalités d'acquisition de biens et de services concernant divers achats, et ce, dans un environnement francisé qui favorise l'utilisation généralisée de la langue officielle.

2.0 ÉNONCÉ

2.1 Pour tout achat fait dans le cadre de la politique « Acquisition de biens et de services », pour un produit ou service équivalent, les fournisseurs ayant leur place d'affaires sur le territoire de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets peuvent être favorisés si l'écart dans le prix demandé n'excède pas 5 %.

Les renseignements suivants doivent se retrouver sur tous les documents de soumissions:

- Le nom de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets qui est l'organisme juridique.
- La Commission scolaire du Pays-des-Bleuets pourra favoriser, pour un produit ou un service équivalent, les entreprises ayant une place d'affaires sur son territoire si l'écart dans le prix demandé n'excède pas 5 %.
- La Commission scolaire du Pays-des-Bleuets ne s'engage à accepter ni la plus basse ni aucune des soumissions reçues.
- La Commission scolaire du Pays-des-Bleuets pourra accepter en tout ou en partie les soumissions reçues.
- La Commission scolaire du Pays-des-Bleuets effectuera les analyses comparatives des soumissions reçues en établissant le coût de revient des offres de la façon suivante :
 - a) Pour le soumissionnaire inscrit à la TPS et à la TVQ, l'offre sera considérée de la façon suivante : achat plus les taxes applicables, moins les ristournes récupérées par la commission scolaire.
 - b) Pour le soumissionnaire non inscrit à la TPS et à la TVQ, l'offre sera considérée sans aucune taxe.

Nous rappelons qu'en vertu des lois et règlements, tout soumissionnaire dont les revenus annuels bruts excèdent 30 000 \$ doit être inscrit à la TPS et à la TVQ. Tout soumissionnaire non inscrit et dont la soumission excède 30 000 \$ brut annuel se verra calculer les taxes pour fin de comparaison des prix.

Dans le cas où un soumissionnaire non inscrit à la TPS et à la TVQ décide de le faire après que les soumissions soient ouvertes, ou une fois que le contrat est signé, l'entrepreneur devra assumer les préjudices financiers occasionnés à la commission scolaire.

Note : Le point 2.1 ne s'applique pas aux achats effectués dans le cadre du règlement sur les contrats de construction des immeubles des commissions scolaires (I-13.3, r.0.01).

2.2 Tout achat fait dans le cadre de la politique « Acquisition de biens et de services » devra être autorisé par signature de la façon suivante :

De 0 \$ à 24 999 \$/commande	par le directeur de l'unité administrative responsable de l'achat
De 25 000 \$ à 49 999 \$/commande	par la direction générale
De 50 000 \$ à 99 999 \$/commande	par résolution du Comité exécutif de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets
De 100 000 \$ et plus	par résolution du Conseil des commissaires de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets

2.3 Un sommaire des principaux articles du règlement sur les contrats de construction des immeubles des commissions scolaires se trouve à l'annexe 1.

Un tableau sommaire du processus d'acquisition de biens et de services se trouve à l'annexe 2.

3.0 LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT POUR ASSURER LA CONFORMITÉ À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

3.1 Les bons de commande et les appels d'offres

Les clauses linguistiques 1 et 2 seront incluses «automatiquement» sur tous les bons de commande et les appels d'offres émis par les unités administratives de la commission scolaire.

Rappel 1 :

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.

Rappel 2 :

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.

3.2 Les contrats de biens et de services

Les clauses linguistiques indiquées à l'article 3.1 seront incluses à tous les contrats qui seront signés par la commission scolaire.

Les professionnels engagés par la commission scolaire seront avisés des nouvelles exigences linguistiques à inclure dans les documents standardisés d'appel d'offres.

3.2.1 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

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) Machine, appareils, outils

Les inscriptions sur les boutons de commandes 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^o de la Charte). 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^o et 141,4^o de la Charte). D'autres langues peuvent également être utilisées pourvu que le français soit présenté de manière au moins équivalente.

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.

3.2.2 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.

3.3 Les responsabilités

3.3.1 Approvisionnement et technologie de l'information

L'utilisation du français dans les technologies de l'information.

A. 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.

B. 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.

b) Logiciel

(logiciels, didacticiels, applications conçues sur mesure, systèmes d'exploitation, outils de développement, gestionnaires de réseaux, programmes pour sites informatiques 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.

C. 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.

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.

3.3.2 Réception des marchandises, de l'approvisionnement et les Services des ressources financières

A. Réception des marchandises

Le personnel qui reçoit la marchandise doit vérifier si celle-ci respecte les exigences linguistiques formulées au bon de commande, à l'appel d'offres ou à un contrat signé avec le fournisseur.

À ce moment là, il faut s'assurer que les documents d'accompagnement sont au moins en français.

- B.** Si la marchandise reçue ne respecte pas les exigences linguistiques demandées, un rapport de non-conformité sera complété par le personnel de l'unité administrative concernée. Ce rapport se retrouve à l'annexe 3.

Le rapport sera expédié aux Services des ressources matérielles.

Le fournisseur non conforme sera avisé par courrier du non respect des exigences linguistiques.

Les Services des ressources matérielles appliqueront l'une ou l'autre des mesures suivantes :

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

- C.** Les Services des ressources matérielles doivent aviser les Services des ressources financières pour les mesures 3 et 4 mentionnées ci-dessus.

**Règlement sur les contrats
de construction des immeubles
des commissions scolaires
(I - 13.3, r. 0.01)**

Ce règlement est sanctionné par l'assemblée nationale.

"Texte sommaire"
(principaux articles du règlement)

Article 1 Une commission scolaire ne peut conclure un contrat de construction dont la valeur estimée est d'au moins 50 000 \$ qu'à un prix forfaitaire et qu'après avoir procédé à un appel d'offres.

Il y a quatre exceptions à cet article:

- urgence et sécurité;
- entreprise d'utilité publique;
- travaux en régie par une municipalité, une MRC;
- immeuble loué par une commission scolaire et travaux réalisés par le propriétaire.

Notes:

1) L'expression "Contrat de construction"

comprend les contrats d'agrandissement, d'aménagement, d'amélioration, de transformation, de démolition, de reconstruction ou de réparation d'un immeuble.

Cette expression n'est donc pas limitative et peut même viser des contrats d'entreprise en électricité ou en ventilation sans qu'il s'agisse de contrats de construction ou de rénovation au sens strict du terme.

2) La valeur estimée du coût d'un projet de construction doit porter sur l'ensemble des travaux à être exécutés.

Il n'est pas permis de morceler un projet de construction afin d'accorder autant de contrats qu'il y a de corps de métiers impliqués de façon à éviter l'application du règlement.

On parle ici d'un même projet dans la même bâtisse.

3) La valeur estimée d'un projet est souvent estimée par des professionnels.

4) L'appel d'offres s'effectue selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes:

1° Par un appel d'offres public lorsque l'estimation des coûts des travaux est supérieure à 100 000 \$;

2° Par un appel d'offres public ou sur invitation lorsque l'estimation du coût des travaux est d'au moins 50 000 \$, mais n'excède pas 100 000 \$.

<u>Montants</u>	<u>Procédures</u>
0 \$ à 49 999 \$	Régie interne
50 000 \$ à 99 999 \$	Appel d'offres public ou sur invitation
100 000 \$ et plus	Appel d'offres public

5) L'appel d'offres sur invitation est adressé à au moins trois entrepreneurs.

- 6) L'appel d'offres public s'effectue par un avis publié en français dans:
- a) un quotidien de la Ville de Montréal ou un quotidien de la ville de Québec;
 - b) un quotidien ou un hebdomadaire régional circulant dans la région où les travaux doivent être exécutés;
 - c) une publication spécialisée dans le domaine de la construction.

Depuis quelques années, l'option "Babillard électronique" est disponible au Québec comme en Ontario.

NOTES GÉNÉRALES:

A) Appel d'offres public

On s'adresse à l'ensemble des entrepreneurs opérant au Québec et en Ontario.

Il n'est pas permis de limiter l'appel d'offres au territoire d'une commission scolaire afin de favoriser les entrepreneurs locaux.

B) Appel d'offres sur invitation

La commission scolaire exerce un choix des entrepreneurs invités à soumissionner. Elle peut donc accorder une préférence à ceux qui ont une place d'affaires sur son territoire ou dans sa région.

C) Un cadre d'application commun

À moins de dispositions contraires, les exigences du règlement s'appliquent tant à un appel d'offres public qu'à un appel d'offres sur invitation.

Dans le respect de cette règle, une commission scolaire ne pourrait, lors d'un appel d'offres sur invitation, octroyer un contrat de construction à un soumissionnaire autre que le plus bas conforme à moins d'une autorisation exceptionnelle du ministère de l'Éducation (article 18 du règlement, section 4: adjudication du contrat).

L'article 4: L'appel d'offres doit contenir au moins les renseignements suivants:

- 1- le nom de la commission scolaire concernée;
- 2- la description sommaire des travaux projetés et le lieu où ils doivent être exécutés;
- 3- l'endroit où l'on peut obtenir ou consulter les documents d'appel d'offres;
- 4- les conditions requises pour obtenir les documents nécessaires à la préparation de la soumission;
- 5- la date, l'heure et le lieu fixés pour le dépôt et pour l'ouverture des soumissions;
- 6- la nature et le montant de la garantie exigée;
- 7- la mention que seules seront considérées les soumissions présentées par les entrepreneurs ayant un établissement au Québec ou, lorsqu'un accord intergouvernemental est applicable, au Québec ou dans une province ou un territoire visé par cet accord, et détenant, le cas échéant, la licence requise en vertu de la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., C. B-1.1)
- 8- Une mention précisant que la commission scolaire ne s'engage à accepter aucune soumission.

Article 12 L'ouverture des soumissions suit immédiatement l'heure limite fixée par la réception des soumissions.

Article 14 Toutes les soumissions reçues relativement à un même contrat sont ouvertes publiquement en présence d'un témoin par le représentant de la commission scolaire.

Article 15 Lors de l'ouverture des soumissions, le représentant de la commission scolaire constate et lit à haute voix le nom de chaque soumissionnaire et le montant de sa soumission.

Après cette lecture, sous réserve des vérifications ultérieures quant à la conformité des soumissions reçues, il donne le nom du plus bas soumissionnaire et le montant de sa soumission en déclarant si le soumissionnaire a fourni la garantie de soumission et si une autorisation pour la signature des documents de soumission est jointe, lorsque requise.

Ces constatations sont contresignées à un procès-verbal mentionnant le nom du témoin.

Article 17 L'analyse des soumissions ne peut avoir pour effet qu'un soumissionnaire, autre que le plus bas soumissionnaire conforme lors de l'ouverture des soumissions, devienne le plus bas soumissionnaire en raison de la correction d'une erreur dans sa soumission qui a pour effet d'en réduire le prix global.

Les autres articles de ce règlement précisent les points suivants:

- documents de soumission;
- lettre de garantie;
- les signataires;
- montant de dépôt;
- délai de soumission;
- addenda.

TABLEAU DU PROCESSUS D'ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

Selon la nature et le coût des biens et des services, la responsabilité d'acquies des biens et des services relève de l'unité administrative, du directeur général, du Comité exécutif ou du Conseil des commissaires.

Biens et services	Demande de prix par :	Autorisation
Moins de 700 \$	Achat direct	Unité administrative
700 \$ à 4 999 \$	Demande de prix sur invitation	Unité administrative
5000 \$ à 24 999 \$	Appel d'offres sur invitation ou appel de propositions	Unité administrative
25 000 \$ à 49 999 \$	Appel d'offres sur invitation ou appel de propositions	Direction générale
50 000 \$ à 99 999 \$		Comité exécutif
<ul style="list-style-type: none"> • Biens et services • Contrats de construction 	Appel d'offres public ¹ ou appel de propositions ou appel d'offres sur invitation Appel d'offres public ¹ ou appel d'offres sur invitation	
100 000 \$ et plus	Appel d'offres public ¹	Conseil des commissaires

¹ Le règlement sur les contrats de construction des immeubles des commissions scolaires s'applique pour un projet à caractère physique de 50 000 \$ et plus. Le directeur des Services des ressources matérielles supervise les appels d'offres et l'administration du projet.

RAPPORT DE NON-CONFORMITÉ DES EXIGENCES LINGUISTIQUES STIPULÉES À LA POLITIQUE « ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES »

N° DE LA COMMANDE :

N° DU CONTRAT :

DATE

Année :

Mois :

Jour :

COORDONNÉES DU FOURNISSEUR

Nom de l'entreprise :

Adresse :

DESCRIPTION DES BIENS ET SERVICES CONCERNÉS

NOM DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE CONCERNÉE

Nom :

Téléphone :

Responsable :

Non conforme à la commande

Non conforme au contrat

A) 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.

B) 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.

C) 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.

D) 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.

E) Article 141,4° 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° l'utilisation du français dans les documents de travail de l'entreprise, notamment dans les manuels et les catalogues.

Ne sont pas en français sur 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.

F) Article 141,9° 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° 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.