



Ce document est une publication en ligne convertie en format PDF par la Bibliothèque de l'Assemblée nationale pour fin de conservation. Certains hyperliens externes contenus dans ce document peuvent être inactifs.

# **Commission de protection de la langue française**

**Rapport annuel  
de gestion  
2001-2002**

Le contenu de cette publication a été rédigé par  
la Commission de protection de la langue française

Cette édition a été produite par  
Les Publications du Québec  
1550-D, rue Jean-Talon Nord  
Sainte-Foy (Québec)  
G1N 2E5

Dépôt légal 2002  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-550-39726-6  
ISSN 1486-1364

© Gouvernement du Québec, 2002

Tous droits réservés pour tout pays.  
La reproduction par quelque procédé que ce soit  
et la traduction même partielle sont interdites  
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Madame Louise Harel  
Présidente de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec)

Madame la Présidente,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11, art. 179) et à la Loi sur l'administration publique (L.R.Q. c. A-6.01, art. 26), je suis heureuse de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission de protection de la langue française pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable de  
la Charte de la langue française,

Diane Lemieux

Québec, octobre 2002



Madame Diane Lemieux  
Ministre responsable de  
la Charte de la langue française  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec)

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 179 de la Charte de la langue française et de l'article 25 de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport de gestion de la Commission de protection de la langue française pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Odette Lapalme

Montréal, le septembre 2002



## **TABLE DES MATIÈRES**

Mot de la Présidente

1. Le mandat de la Commission
  - 1.1. Organigramme de la Commission de protection de la langue française
  - 1.2. Effectif autorisé au 31 mars 2002
  - 1.3. Le budget et les dépenses de l'exercice 2001-2002
2. Les plaintes reçues et leurs caractéristiques
  - 2.1. L'origine des plaintes
  - 2.2. Évolution du nombre des plaintes depuis 1998-1999
  - 2.3. Les infractions constatées
  - 2.4. Les principaux motifs de fermeture de dossiers
3. Plan stratégique 2001-2004 et déclaration de services aux citoyens
4. Les résultats obtenus
  - 4.1. Taux de correction à un niveau de 90 %
  - 4.2. Délai de traitement des dossiers
  - 4.3. Approche sectorielle dans le traitement des dossiers
  - 4.4. Fréquentation du site Internet
  - 4.5. Services téléphoniques

ANNEXE I - Liste des condamnations et amendes au cours de l'exercice 2001-2002

ANNEXE 11 – Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de protection de la langue française



## **MEMBRES DE LA COMMISSION**

- M<sup>e</sup> Odette Lapalme, présidente
- Monsieur Colin Longpré
- M<sup>e</sup> John Saywell

## **OÙ NOUS JOINDRE ?**

Les bureaux de la Commission sont situés à Montréal à l'adresse suivante :

Commission de protection de la langue française  
125, rue Sherbrooke Ouest, 2<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec)  
H2X 1X4

**Téléphone : (514) 864-2648**

Les personnes de l'extérieur de la région de Montréal peuvent nous joindre en composant le même numéro. La Commission accepte les frais.

**Télécopieur : (514) 873-3993**

**Courriel : [info@cplf.gouv.qc.ca](mailto:info@cplf.gouv.qc.ca)**

Vous êtes aussi invités à visiter le site Internet de la Commission à l'adresse suivante :

**[www.cplf.gouv.qc.ca](http://www.cplf.gouv.qc.ca)**

Vous y trouverez une foule de renseignements utiles concernant la Charte de la langue française et les activités de la Commission.



**DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE DE LA  
COMMISSION DE PROTECTION DE LA LANGUE  
FRANÇAISE**

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

---

Odette Lapalme  
Présidente

Montréal, le septembre 2002



## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le présent rapport sera le dernier rapport annuel d'activités de la Commission de protection de la langue française. En effet, le 13 juin dernier, la loi modifiant la Charte de la langue française était sanctionnée. Cette loi a notamment pour effet, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2002, d'abolir la Commission en tant qu'organisme distinct et de confier le mandat qui lui était dévolu à l'Office québécois de la langue française.

Je porte le plus grand respect aux motifs qui ont conduit l'Assemblée nationale à prendre cette décision, elle-même soutenue par la réflexion et les débats qu'avaient suscités les travaux de la *Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec*. Je partage aussi la conviction profonde que les institutions doivent évoluer en s'adaptant aux besoins de notre société, eux-mêmes en constante transformation. Toutefois, le lecteur comprendra sans doute, à la lumière des considérations qui suivent, que j'aie pu trouver quelques vertus à l'organisme que j'ai eu l'honneur de diriger.

Après cinq années à la tête de la Commission de protection de la langue française, dont j'avais pris la direction au moment de sa création, en septembre 1997, j'arrive donc au terme de mon mandat. Je quitte mes fonctions avec beaucoup de fierté pour le travail accompli et je pense qu'il sied, dans les circonstances, de présenter ici, très succinctement, un bilan général de l'action de la Commission au cours de sa brève existence.

Les réalisations de la Commission, au cours des cinq dernières années, me paraissent devoir être, pour l'essentiel, caractérisées par ces trois qualités :

- la recherche constante de solutions réduisant le plus possible le recours au processus judiciaire;
- le développement d'une approche sectorielle fondée sur la collaboration des intéressés;

- une grande célérité dans le traitement des plaintes et ce, dans le plus grand respect des parties.

Qu'on me permette d'illustrer davantage chacun de ces éléments.

### **La recherche constante d'une solution de remplacement pour éviter le recours au processus judiciaire**

De septembre 1997 au 31 mars 2002, la Commission a clos 17 303 dossiers. De ce nombre, toutefois, 5 277 furent fermés soit parce que la plainte avait été retirée, soit parce que l'entreprise visée avait cessé d'exister, soit parce que la Commission n'avait pas compétence ou qu'elle avait jugé la plainte irrecevable.

Des 12 026 autres dossiers où la Commission a pu intervenir, seulement 805 furent transmis au Procureur général avec la recommandation que des poursuites pénales soient intentées. Ce chiffre représente moins de 5 % de tous les dossiers ouverts au cours de la période et moins de 7 % des dossiers à l'égard desquels la Commission avait exigé des correctifs.

Ce n'est donc que très exceptionnellement, après l'épuisement de tous les autres moyens dont disposait la Commission, qu'elle a décidé de faire appel au Procureur général. En outre, la consultation de la liste des entreprises reconnues coupables au cours d'une année, présentée en annexe de chacun des rapports annuels de la Commission, permet de constater qu'un petit nombre d'établissements ont dû être poursuivis à de très nombreuses reprises. N'eût été de ce regrettable phénomène, le pourcentage de dossiers réglés par poursuite aurait été bien moindre encore.

À mon avis, si la Commission ne s'était pas montrée résolue dans le traitement de ces situations où elle n'obtenait aucune collaboration, non seulement n'aurait-elle pas assumé correctement les responsabilités que lui avait confiées l'Assemblée nationale, mais elle n'aurait jamais eu la crédibilité et l'influence qui lui ont permis

de régler l'immense majorité des dossiers de manière consensuelle.

Plus positivement, il faut noter que, pour l'ensemble des dossiers où la plainte s'est avérée fondée, la Commission a obtenu correction de la situation dans une proportion de près de 92 % des cas sans avoir à recourir au processus judiciaire. Pour le seul exercice 2001-2002, en conséquence du traitement accordé aux plaintes, environ 500 produits ont été francisés et 650 entreprises ont choisi, dans l'attente de corrections appropriées, de retirer le produit du marché. De plus, il s'est présenté de nombreuses situations où des entreprises ont, à ces occasions, librement choisi de rendre conformes aux dispositions de la Charte des produits qui n'avaient fait l'objet d'aucune plainte.

Je ne saurais trop insister sur l'importance que ce taux de réussite représente à mes yeux et sur la signification qu'il me paraît important d'y accorder. D'une part, il témoigne de la possibilité d'établir un dialogue véritable et constructif entre l'organisme chargé de la surveillance de la Charte et les établissements qui doivent en respecter les dispositions. D'autre part, il démontre l'à-propos et l'efficacité des interventions de la Commission. Enfin, il convainc de la nécessité et de l'utilité d'une fonction de surveillance du respect des dispositions de la Charte, assumée par un organisme disposant d'un pouvoir de contrainte suffisant.

### **Le développement d'une approche sectorielle**

Très rapidement sont apparues les limites d'une approche uniquement fondée sur le traitement au cas par cas des plaintes reçues. La nécessité de développer une approche plus large et susceptible de favoriser le meilleur respect de certaines dispositions de la Charte s'avérait nécessaire. Rappelons, en effet, que la très grande majorité des plaintes concerne des produits de consommation qui ne sont pas conformes aux exigences de la Charte en matière d'emballage ou de mode d'emploi.

D'une part, il faut convenir que le commerçant visé par une telle plainte pourrait être justifié de

se sentir traité de manière inéquitable dans la mesure où il serait le seul à devoir modifier l'emballage d'un produit ou à devoir le retirer de ses tablettes. Ses concurrents, non tenus à la même exigence parce qu'aucune plainte n'aurait été logée à leur endroit, bénéficieraient alors d'un net avantage.

D'autre part, la Commission n'a jamais eu les ressources qui lui auraient permis, quand elle était alertée par une plainte concernant un produit en particulier, de parcourir le Québec en entier afin d'assurer que le produit visé soit rendu conforme aux dispositions de la Charte.

Enfin, la Commission a acquis la conviction que la très grande majorité des commerçants avaient à cœur de servir le consommateur dans sa langue. Très souvent, la difficulté de le faire dépendait principalement de la très grande intégration du commerce québécois à l'économie nord-américaine anglophone et à une absence de sensibilisation chez certains grands fabricants et distributeurs.

Pour ces raisons, la Commission a choisi de consacrer une part importante de ses efforts en amont, c'est-à-dire auprès des distributeurs et des fabricants. Elle a obtenu des résultats probants, notamment dans les secteurs des électroménagers, des ordinateurs et logiciels, des jeux vidéos, des DVD et des fournitures médicales distribuées par les hôpitaux et le réseau public de la santé. Pour ne citer que quelques autres exemples, des fabricants de produits cosmétiques ont corrigé l'emballage et le mode d'emploi de nombre de leurs produits; plus de 20 distributeurs et manufacturiers de scies circulaires offrent dorénavant ces outils avec des inscriptions en français; une quinzaine de distributeurs et de fabricants d'appareils à soudage ont fait de même.

Le 7 novembre 2001, une entente provisoire a été conclue avec des représentants de l'industrie du logiciel interactif concernant les ludiciels des fabricants Sega, Sony et Nintendo. Cette entente aura permis à la Commission de fermer plus de 350 dossiers concernant des plaintes relatives à de tels produits.

Selon les termes de cette entente, depuis le 8 février dernier, les emballages des produits qui ne respectent pas les dispositions de la Charte seront accompagnés d'une présentation, sous enveloppe cellophane, d'un texte en français, visible et occupant une place équivalente à celle de l'autre langue. De même, tous les documents accompagnant le ludiciel, notamment les modes d'emploi et certificats de garantie, seront traduits en français. D'ici novembre 2003, la situation devra avoir été entièrement corrigée et l'article 51 de la Charte s'appliquera alors dans son intégralité. Quand on considère la popularité et l'importance de la diffusion de ces produits auprès des jeunes, on ne peut que se réjouir du succès de cette négociation.

Il vaut aussi la peine de souligner l'entente conclue avec l'industrie du DVD, visant toute nouvelle parution après le 15 mars 2002 et améliorant de manière très significative la présentation de ces produits lorsque la bande sonore comporte une version française.

L'une des orientations retenues par la Commission dans son plan stratégique 2001-2004 concernait le plus grand respect de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration publique. En 2001-2002, la Commission a concentré son action sur les nombreuses fournitures médicales distribuées par les hôpitaux et autres organismes du réseau de la santé, pour lesquelles aucun mode d'emploi en français n'était encore disponible. Plusieurs entreprises qui, dans certains cas, ont francisé les modes d'emploi de leurs produits dans une proportion de plus de 80 %, ont franchi des pas de géant.

De telles réalisations, certainement plus efficaces et dont les effets sont durables et structurants, n'auraient pas été possibles sans la collaboration étroite de l'Office de la langue française, du Secrétariat à la politique linguistique et du Conseil québécois du commerce de détail. Ce dernier n'a d'ailleurs jamais ménagé ses appuis en transmettant l'information nécessaire à ses membres, en invitant détaillants, fournisseurs et manufacturiers à des rencontres de formation et

en facilitant les rapprochements. Cette étroite collaboration a notamment permis à la Commission, en 2001-2002, de réaliser des progrès significatifs, bien que toujours insuffisants, dans le domaine de la vente des ordinateurs portatifs qui, trop souvent encore, ne sont offerts qu'avec des logiciels en version anglaise, même quand on pourrait rendre ces derniers disponibles en français. Malgré les interventions de la Commission dans ce secteur, environ 60 dossiers ont dû être transmis au Procureur général. On a déjà obtenu quelques condamnations et certains dossiers sont toujours en attente de jugement.

### **Respect et rapidité dans le traitement des plaintes**

L'approche sectorielle dont je viens de faire état ne pouvait en aucune manière, cependant, dispenser la Commission d'assumer les responsabilités que lui confiait la Charte en matière d'enquête au sujet des plaintes portées par les citoyens.

Dans l'accomplissement de ce mandat, la Commission a toujours accordé la plus grande importance à l'accueil et à l'assistance qu'elle devait réserver au citoyen qui porte plainte, à l'attitude polie et respectueuse que devaient avoir ses inspecteurs à l'endroit des personnes visées par une plainte et à la célérité du traitement des plaintes.

La déclaration de services aux citoyens de même que le code d'éthique des inspecteurs témoignent de la grande exigence que s'est imposée la Commission à cet égard. La Commission est fière de sa capacité de se conformer à ces exigences élevées. Plus de 5 000 services téléphoniques rendus annuellement, l'assistance immédiate au comptoir, le respect le plus absolu de la confidentialité de l'identité des plaignants de même que l'absence de toute plainte formelle à l'endroit du comportement des inspecteurs de la Commission permettent certainement à la Commission d'exprimer cette fierté.

À ce sujet, il faut souligner les entraves à leur travail et les menaces physiques auxquelles les inspecteurs ont trop souvent été confrontés. De-

puis 1999, le tribunal a prononcé 17 condamnations pour ces motifs et d'autres dossiers de cette nature sont toujours en attente de jugement. Le comportement irréprochable des inspecteurs de la Commission, dans ce contexte, mérite des louanges particulières.

Au plan de la rapidité du traitement des dossiers, la Commission a réussi, d'année en année, à améliorer sa performance et ce, malgré le moratoire qu'elle s'était imposée en septembre 1998, à la suite de l'avis du Conseil de la langue française concernant l'affichage des raisons sociales. Alors qu'elle comptait 2 897 dossiers actifs à la fin de l'exercice 2000-2001, elle n'en comptait plus que 1 790 à la fin de l'exercice 2001-2002. De ce nombre, 44 % dataient de moins de 6 mois et 14 % dataient de moins d'un an. De façon générale, les dossiers plus anciens étaient ceux mis en veilleuse en raison du moratoire sur les raisons sociales ou ceux relatifs à des cas faisant l'objet d'interventions sectorielles qui, nécessairement, exigent un traitement plus long.

Je tiens aussi à rappeler que, la plupart du temps, l'intervention de la Commission a été sollicitée par des citoyens désireux de faire respecter leurs droits dans des domaines qui les touchent intimement, tels que la langue qu'ils doivent utiliser au travail, celle des contrats qu'ils s'appêtent à signer et celle qu'ils lisent sur les emballages et sur les manuels d'utilisation des produits qu'ils achètent. À cet égard, la Commission a noté une baisse constante des plaintes visant l'affichage public et commercial et celui de la raison sociale. Ces dossiers ne représentent plus que 16,7 % des infractions en 2001-2002.

Certains médias ont parfois prétendu qu'une proportion excessive des plaintes provenaient d'un très petit nombre de citoyens disposés à consacrer une énergie folle à harceler de petits commerçants, pour des vétilles la plupart du temps. Ici encore, les faits appuient bien mal une telle affirmation. Globalement, au cours d'une année typique, les 3 000 à 4 000 plaintes reçues par la Commission provenaient de plus de 1 000 personnes différentes.

S'il est vrai que, bon an mal an, quelques citoyens ont été à eux seuls les auteurs de nombreuses plaintes, la Commission a toujours tenu à respecter l'exercice de ce droit le plus fondamental que leur accordait la Charte. Elle a, en outre, noté que ces personnes agissaient le plus souvent au nom d'associations qui se chargent de recueillir les plaintes individuelles de leurs membres. Enfin, le grand intérêt de ces citoyens pour le respect des dispositions de la Charte ne permettait pas, généralement, de présumer d'intentions malicieuses de leur part. D'ailleurs, quand la Commission s'est, à quelques reprises, trouvée devant une telle situation, elle n'a pas hésité à recourir à la clause discrétionnaire que lui accordait l'article 169 de la Charte pour justifier son refus d'agir.

### **En conclusion**

En terminant ce bref bilan de l'action de la Commission au cours de ses quatre années d'existence, je désire remercier mes collègues, Monsieur Longpré et M<sup>c</sup> Saywell, le personnel de l'Office de la langue française et, tout particulièrement, mon propre personnel pour leur excellente collaboration et leur dévouement. Avec une équipe réduite, nous avons réussi à accomplir une quantité impressionnante de travail d'une grande qualité. Je tiens aussi à remercier le Conseil québécois du commerce de détail pour sa collaboration soutenue et le rôle de diffuseur d'information et d'intermédiaire efficace qu'il a su jouer à maintes reprises.

Le travail de la Commission a été d'assurer que les droits des citoyens reconnus par la Charte soient respectés et que les situations non conformes soient corrigées. En cours de route, des erreurs ont peut-être été commises. Tout en souhaitant qu'elles n'aient pas sérieusement nui à l'atteinte des objectifs inscrits dans la Charte, je soutiens que la Commission a toujours été animée par les principes que j'ai évoqués ci-haut.

Le recours aux tribunaux n'a été que le moyen ultime d'assurer le respect de la Charte. L'accueil que nous avons fait aux plaintes des citoyens, la célérité avec laquelle nous les avons traitées, la capacité que nous avons développée

de corriger les situations sans devoir recourir au tribunal, dans près de 92 % des cas, de même que les succès que nous avons obtenus dans nos négociations sectorielles, voilà, à mon avis, ce qui mérite d'être retenu avant tout et ce dont nous avons raison d'être fiers.

J'ai confiance que l'expérience acquise par la Commission et que la grande compétence acquise par son personnel profiteront au nouvel Office québécois de la langue française dans l'exercice futur de cet aspect crucial de son mandat.

M<sup>c</sup> Odette Lapalme

Présidente  
Commission de protection de la langue française

## 1. LE MANDAT DE LA COMMISSION

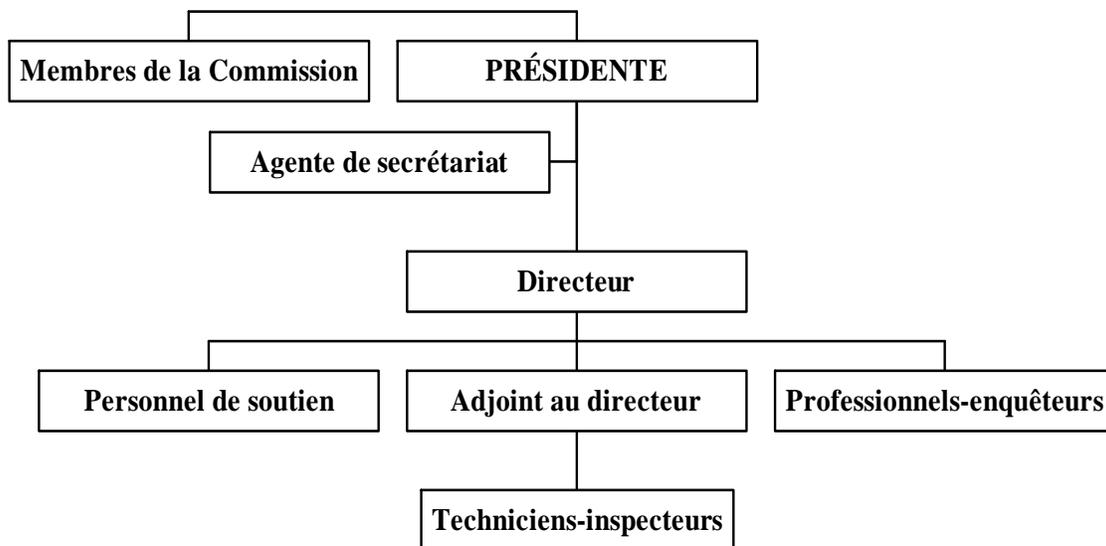
La Commission de protection de la langue française a le mandat d'assurer le respect de la Charte de la langue française. Notamment, la Charte établit que le français est la langue officielle du Québec, elle définit les droits linguistiques fondamentaux et elle établit les conditions de l'utilisation du français ou d'une autre langue dans les domaines de la législation et de la justice, de l'administration publique et parapublique, du travail, du commerce et des affaires ainsi que de l'enseignement.

La Commission est composée de trois membres nommés par le gouvernement, dont la présidente. La Commission s'est réunie à deux reprises au cours de la période couverte par le présent rapport, soit les 5 juillet 2001 et 17 décembre 2001. La présidente assure la direction de la Commission et elle est seule à exercer ses fonctions à temps plein. Son personnel est nommé suivant la Loi sur la fonction publique.

Dans l'exercice de son mandat, la Commission peut réaliser des inspections et des enquêtes initiées par elle-même ou à la suite de plaintes. La décision d'agir d'office doit être prise par la Commission, mais, lorsqu'il y a plainte, la présidente agit seule. Toute plainte doit être formulée par écrit, indiquer les motifs qui la justifient ainsi que l'identité du plaignant. La présidente de la Commission a l'obligation de rejeter une plainte non fondée ou de mauvaise foi et elle a le pouvoir discrétionnaire de ne pas agir si le plaignant dispose d'un recours approprié ou si elle est d'avis que les circonstances ne justifient pas son intervention.

Si la Commission ou sa présidente constate qu'il y a contravention à la Charte ou aux règlements pris pour son application, le contrevenant présumé est informé par lettre de l'irrégularité et incité à la corriger. S'il refuse d'effectuer la correction demandée, il est mis en demeure de se conformer dans un délai donné. En cas de défaut, le dossier est transmis au Procureur général qui intentera, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées.

### 1.1. Organigramme de la Commission de protection de la langue française



### 1.2. Effectif autorisé au 31 mars 2002

Le tableau qui suit illustre la répartition de l'effectif de la Commission par catégorie d'emploi au 31 mars 2002. À cette date, 26 postes étaient autorisés dont 25 étaient permanents et un, occasionnel. Comparativement à

l'exercice précédent, trois postes ont été ajoutés à l'effectif.

### Effectif autorisé par catégorie d'emploi au 31 mars 2002

Direction	Hors cadres	Cadres	Professionnels	Techniciens et assimilés	Employés de bureau	Total
Bureau de la présidente	1				1	2
Traitement des plaintes		1	11	6	6	24
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>26</b>

### 1.3. Le budget et les dépenses de l'exercice 2001-2002

Pour l'exercice financier 2001-2002, la Commission a disposé d'un budget de 1 734 700 \$. Les dépenses ont totalisé 1 702 906 \$. Les dépenses représentent un accroissement de 146 289 \$ par rapport à l'exercice précédent (un peu plus de 9 %).

Un surplus de 31 794 \$ a donc été engendré au cours de l'exercice, dont il a fallu obligatoirement périmé un montant de 22 557 \$ pour amortissement. La part inutilisée des sommes disponibles représente donc réellement 9 237 \$,

soit 0,5 % du budget initial. Le tableau suivant présente une comparaison des dépenses entre le présent exercice et le précédent.

Le poste budgétaire relié aux dépenses de fonctionnement inclut le loyer ainsi que tous les frais afférents aux contrats de service, à la location d'équipements, au courrier, à l'entretien et à l'achat de fournitures de bureau. Le loyer compte pour 42 % des dépenses de fonctionnement, atteignant 170 013 \$. Pour l'exercice 2001-2002, la totalité des crédits périmés proviennent du poste budgétaire relié aux dépenses de fonctionnement.

### Évolution du budget et des dépenses (2000-2001 et 2001-2002)

Catégories	Budget		Dépenses	
	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002
<b>Rémunération</b>	1 194 700 \$	1 274 716 \$	1 172 934 \$	1 274 710 \$
<b>Fonctionnement</b>	366 600	440 216	356 277	408 428
<b>Capital – matériel et équipement</b>	30 000	19 768	27 406	19 768
<b>TOTAL</b>	<b>1 591 300 \$</b>	<b>1 734 700 \$</b>	<b>1 556 617 \$</b>	<b>1 702 906 \$</b>



## 2. LES PLAINTES REÇUES ET LEURS CARACTÉRISTIQUES

Cette section présente un ensemble de statistiques significatives concernant l'origine des plaintes, leur nombre, les infractions constatées et les motifs de fermeture de dossiers. Le but de cette section est d'offrir au lecteur une perception du contexte dans lequel œuvre la Commission.

Une plainte peut parfois permettre de constater plusieurs infractions et elle peut aussi obliger la Commission à ouvrir de nombreux dossiers. Ainsi, une plainte concernant l'emballage ou le manuel d'utilisation d'un produit entraînera l'ouverture d'un dossier visant le commerçant, mais parfois aussi d'autres dossiers visant le distributeur, le grossiste ou même le manufacturier. Cette approche permet, entre autres, de trouver des solutions aux contraventions à la Charte, qui sont beaucoup plus équitables, durables et systémiques.

De fait, avant de recourir à une mise en demeure, des démarches incitatives assorties de conseils quant aux solutions acceptables sont généralement réalisées. Ce n'est qu'après avoir constaté qu'elles sont sans effet qu'une mise en demeure sera signifiée. Dans les rares cas où cette dernière aura été ignorée, la Commission

transmettra alors le dossier au Procureur général.

Il est opportun, enfin, de rappeler que la Commission ne peut pas toujours agir à la suite de la réception d'une plainte. Notamment, le requérant peut décider de l'abandonner, la Commission peut ne pas avoir juridiction ou la plainte peut être non fondée ou irrecevable.

### 2.1. L'origine des plaintes

Le tableau qui suit immédiatement indique, depuis 1998, le nombre de personnes ayant porté une ou plusieurs plaintes. Il importe de signaler que les auteurs de plaintes nombreuses agissent le plus souvent au nom d'associations qui recueillent les plaintes individuelles de leurs membres. Ce nombre est resté relativement stable au fil des ans alors que celui des auteurs de cinq plaintes ou moins a augmenté de plus de 25 % depuis 1998.

Le deuxième tableau indique, pour l'exercice 2001-2002, le nombre de requérants ainsi que le nombre de plaintes inscrites par région administrative. De manière constante, la région de Montréal principalement, mais aussi celles de la Montérégie, de Québec et des Laurentides sont à l'origine du plus grand nombre de plaintes.

### Le comportement des requérants depuis 1998

Le nombre de plaintes	1998/1999	1999/2000	2000/2001	2001/2002
1 plainte	662	750	827	820
Entre 2 et 5 plaintes	211	302	236	278
Entre 6 et 10 plaintes	25	39	38	34
Entre 11 et 25 plaintes	21	33	25	31
Entre 26 et 49 plaintes	8	7	8	7
Plus de 50 plaintes	5	5	7	6
<b>TOTAL</b>	<b>932</b>	<b>1 136</b>	<b>1 141</b>	<b>1 176</b>

## L'origine géographique des requérants et le nombre de plaintes portées en 2000-2001

Régions administratives	Nombre de requérants	Nombre de plaintes
00 – Hors Québec	4	20
01 – Bas-Saint-Laurent	13	14
02 – Saguenay – Lac-Saint-Jean	27	38
03 – Québec	95	395
04 – Mauricie – Bois-Francs	22	26
05 – Estrie	28	47
06 – Montréal	495	1 361
07 – Outaouais	63	188
08 – Abitibi – Témiscamingue	4	8
09 – Côte-Nord	5	10
10 – Nord-du-Québec	1	2
11 – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	3	3
12 – Chaudière – Appalaches	16	52
13 – Laval	49	123
14 – Lanaudière	39	153
15 – Laurentides	53	296
16 – Montérégie	164	403
17 – Centre-du-Québec	7	14

### 2.2. Évolution du nombre des plaintes depuis 1998-1999

Depuis 1998-1999, le nombre annuel des plaintes portées est demeuré relativement constant et ne présente qu'une très légère tendance à l'augmentation. Durant l'exercice 2001-2002, 3 437 plaintes ont été logées. Ces plaintes visaient 2 184 entreprises différentes et ont donné lieu à l'ouverture de 3 373 dossiers.

En comparaison, 3 382 plaintes avaient été logées en 1998-1999, 2 740, en 1999-2000 et 3 392, en 2000-2001.

### 2.3. Les infractions constatées

Rappelons qu'une plainte peut donner lieu à la constatation de plusieurs infractions. Il est donc normal que les chiffres qui suivent dépassent de manière significative le nombre de plaintes enregistrées.

Il est par ailleurs intéressant de noter la grande importance que la population accorde à l'étiquetage des produits, aux manuels et modes d'emploi qui les accompagnent et à la publicité qui lui est destinée (articles 51, 52 et 52.1 de la Charte). Ces motifs comptent pour 53 % des infractions relevées, en légère augmentation par rapport à l'exercice précédent. À elles seules, l'ensemble des infractions reliées à la langue du

commerce et des affaires représentent, pour l'exercice 2001-2002, plus de 75 % de toutes les infractions constatées. Il faut aussi noter la baisse significative des signalements concernant l'affichage public et commercial et celui

de la raison sociale. Ce type d'infractions ne représente plus que 16,7 % en 2001-2002, par rapport à 25,3 % durant l'exercice précédent.

#### INFRACTIONS CONSTATÉES DANS LES DOSSIERS EN 2000-2001 ET 2001-2002

Nature de l'infraction	2000-2001		2001-2002	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Qualité du français	38	0,9 %	46	1,0 %
Langue de l'administration (art. 2)	193	4,4 %	223	5,2 %
Langue de service (art. 5)	196	4,5 %	222	5,1 %
Produits, étiquetage, etc. (art. 51)	1 490	33,9 %	1 546	36,0 %
Catalogues, dépliants, etc. (art. 52)	594	13,5 %	541	12,6 %
Logiciels, ludiciels (art. 52.1)	190	4,3 %	188	4,4 %
Contrats (art. 55)	81	1,8 %	67	1,6 %
Bons de commande, etc. (art. 57)	122	2,8 %	126	2,9 %
Affichage public et commercial (art. 58)	846	19,2 %	527	12,3 %
Affichage de la raison sociale (art. 68)	270	6,1 %	191	4,4 %
Programme de francisation (art. 139 à 151)	79	1,8 %	97	2,3 %
Autres (*)	296	6,8 %	525	12,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>4 395</b>	<b>100 %</b>	<b>4 299</b>	<b>100 %</b>

(\*) Cette catégorie comprend notamment 60 infractions concernant le fonctionnement d'un appareil public

#### 2.4. Les principaux motifs de fermeture de dossiers

Plusieurs raisons peuvent entraîner la fermeture d'un dossier. Il y a cependant lieu de se réjouir du fait qu'une proportion fort importante de dossiers peuvent être fermés parce que la situation a été corrigée et rendue conforme aux dispositions de la Charte. C'est ainsi, qu'en 2001-2002, c'est ce motif qui a engendré la fermeture de 54,5 % des dossiers.

Si l'on soustrait du nombre des dossiers fermés ceux qui l'ont été parce que la plainte a été retirée, parce que la Commission n'avait pas juridiction, parce que la plainte était non fondée

ou irrecevable ou, encore, parce que l'établissement avait cessé ses activités, le taux de correction obtenu par la Commission est de 88 %, en légère baisse par rapport au taux de 91 % obtenu en 2000-2001.

Le tableau suivant présente une comparaison entre le présent exercice et les deux précédents quant aux principaux motifs de fermeture de dossiers.

### Principaux motifs de fermeture de dossiers (1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002)

Motifs de la fermeture	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Plainte retirée	89	3 %	86	2,3 %	105	2,7 %
Impossibilité d'agir	414	13,5 %	517	14,3 %	343	8,7 %
Plainte non fondée ou irrecevable	713	23,3 %	848	23,4 %	959	24,4 %
Situation corrigée	1 536	50,2 %	1 899	52,4 %	2 139	54,5 %
Établissement fermé	95	3 %	80	2,2 %	87	2,2 %
Dossier transmis au Procureur général	212	7 %	196	5,4 %	294	7,5 %

### 3. PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, la Commission a adopté, en avril 2001, son plan stratégique 2001-2004. Ce plan comporte les orientations stratégiques, les axes d'intervention retenus, les résultats visés au terme de la période couverte ainsi que les indicateurs de performance utilisés pour mesurer l'atteinte des résultats.

L'orientation stratégique qu'a retenue la Commission vise à assurer la présence du français dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services. Les axes d'intervention privilégiés sont l'administration et les entreprises, plus particulièrement, les petites entreprises. La Commission souhaite ainsi atteindre les résultats suivants :

- assurer une meilleure connaissance et le respect de la politique linguistique du gouvernement dans l'Administration publique, notamment dans les villes, commissions scolaires, services de santé et services sociaux;
- encourager les entreprises ayant fait l'objet d'une plainte à franciser l'ensemble de leurs produits, y compris leurs documents

publicitaires, factures et contrats d'adhésion;

- informer davantage les petites entreprises afin de favoriser une diminution du nombre de plaintes individuelles à leur endroit;
- stimuler la consultation du site Internet de la Commission et assurer sa mise à jour régulière.

Les indicateurs qui permettent de mesurer l'atteinte des objectifs précités sont les suivants :

- le maintien d'un taux de correction volontaire à un niveau de 90 %;
- le traitement de plus de 60 % des dossiers dans un délai inférieur à six mois;
- la capacité de traiter les dossiers de manière sectorielle;
- le suivi des délais et des taux de correction par catégorie de plainte;
- la mesure de la fréquentation du site Internet et de la fréquence de ses mises à jour.

La Commission a adopté et rendu publique sa déclaration de services aux citoyens le

21 février 2001. Celle-ci énumère les services que la Commission offre aux citoyens, essentiellement les services d'assistance à la rédaction d'une plainte et les services de renseignements sur la Charte et sa réglementation. Ces services sont mis à la disposition de la population et des entreprises et peuvent être obtenus au comptoir, au téléphone, par courrier, par télécopie ou en utilisant le site Internet de la Commission.

La Commission y prend aussi de nombreux engagements. L'accueil doit être courtois et les inspecteurs sont tenus au respect d'un code d'éthique. L'assistance au comptoir doit être immédiate; au téléphone, une réponse doit être fournie dans la journée même; une requête transmise par le courrier exige une réponse écrite et diligente. Au besoin, le directeur ou un conseiller juridique doit relayer les préposés à l'information. La confidentialité de l'identité d'un requérant est garantie. Toute requête est suivie d'un accusé de réception et toute fermeture de dossier est motivée par un écrit transmis au requérant. Un désaccord au sujet de la fermeture d'un dossier donne lieu à un réexamen de la requête. Si la position initiale de la Commission est maintenue, le requérant est avisé par écrit de ses droits.

#### **4. LES RÉSULTATS OBTENUS**

La Commission a mis au point un certain nombre d'outils lui permettant de mesurer le degré d'atteinte des objectifs qu'elle s'est fixés dans son plan stratégique de même que sa capacité de respecter sa déclaration de services aux citoyens.

##### **4.1. Taux de correction à un niveau de 90 %**

Comme on l'a mentionné précédemment, il arrive que la Commission ne puisse intervenir à la suite d'une plainte. Cette incapacité d'agir ne peut permettre de présumer qu'il n'y avait pas infraction et la Commission ne peut conclure que la situation a été corrigée. Par ailleurs, le fait de recenser ces dossiers afin d'évaluer les

effets de ses interventions en aurait faussé les résultats.

C'est pourquoi la Commission a mis au point un indicateur permettant de mesurer son efficacité uniquement dans les dossiers où elle avait eu la possibilité d'agir. À la lumière de cet indicateur, qui établit le véritable taux de correction des contraventions, il ressort que l'intervention de la Commission a permis, pour le présent exercice, de corriger les infractions à la Charte sans avoir à recourir au tribunal dans 88 % des cas. Le taux de correction obtenu durant l'exercice précédent avait été de 91 %. Les enquêtes sectorielles expliquent en partie cet écart.

De telles variations apparaissent normales sur de courtes périodes et elles ne mettent pas en péril l'objectif de la Commission de maintenir un taux de correction volontaire supérieur à 90 %. Pour les quatre dernières années, la moyenne est juste sous la barre des 92 %.

##### **4.2. Délai de traitement des dossiers**

La Commission accorde une très grande importance au temps requis pour fermer un dossier. Il en va de la crédibilité du système, mais aussi, de l'atteinte des objectifs d'observance de la Charte qui constitue l'essentiel du mandat de la Commission. Bien sûr, tous les dossiers ne peuvent être réglés à la même vitesse. Il va de soi que les dossiers exigeant des interventions à de multiples niveaux tels, par exemple, ceux concernant la commercialisation d'un produit et impliquant le commerçant, le distributeur et le manufacturier, ne peuvent facilement être réglés en moins de six mois. Il demeure que la Commission ne cesse de chercher à améliorer son efficacité avec les moyens qui lui sont consentis.

Alors qu'elle a ouvert 3 373 dossiers durant l'exercice 2001-2002, la Commission ne comptait plus que 1 790 dossiers actifs au 31 mars 2002. De ce nombre, 44 % dataient de moins de six mois, 14 %, de moins de 12 mois et 42 %, de plus d'un an. Ces chiffres représentent une amélioration par rapport à l'exercice

précédent à la fin duquel 38 % des dossiers actifs dataient de moins de six mois, 16 %, de moins de 12 mois et 46 %, de plus d'un an. Un pourcentage important des dossiers qui datent de plus d'un an ont trait à une infraction présumée concernant l'affichage des raisons sociales. Il faut rappeler que la Commission avait pris la décision, en septembre 1998, de mettre ces plaintes en veilleuse à la suite de la demande d'avis au Conseil de la langue française sur cette question et en raison de la tenue des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec.

### Délais de fermeture des dossiers en 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002

Délai	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Moins de 6 mois	55,4 %	62,89 %	56,25 %
Entre 6 et 12 mois	17,8 %	21,21 %	18,39%
Plus de 12 mois	26,8 %	15,90 %	25,36%

#### 4.3. Approche sectorielle dans le traitement des dossiers

Au cours de l'exercice 2001-2002, la Commission a, conformément à son plan stratégique, concentré ses efforts sur la problématique des fournitures médicales distribuées par le réseau public de la santé. Il s'est avéré, en effet, qu'une proportion importante de ces fournitures n'étaient accompagnées d'aucun mode d'emploi en français.

L'intervention de la Commission auprès des fournisseurs n'a pas encore permis de corriger entièrement la situation mais des améliorations très importantes ont été apportées, de l'ordre de 80 % dans certains cas. Les établissements du réseau de la santé sont aussi plus sensibilisés à cette importante question et il y a lieu de croire que leur collaboration est acquise.

Le 7 novembre 2001, une entente provisoire a été conclue avec des représentants de l'industrie du logiciel interactif concernant les ludiciels des fabricants Sega, Sony et Nintendo. Grâce à cette entente, la Commission a pu fer-

mer plus de 350 dossiers concernant des plaintes relatives à de tels produits.

Selon les termes de cette entente, depuis le 8 février dernier, les emballages de tels produits qui ne respectent pas les dispositions de la Charte seront accompagnés d'une présentation, sous enveloppe cellophane, d'un texte en français, visible et occupant une place équivalente à celle de l'autre langue. De même, tous les documents accompagnant le ludiciel, notamment les modes d'emploi et certificats de garantie, seront traduits en français.

Il s'agit cependant d'une entente provisoire et, d'ici novembre 2003, la situation devra avoir été entièrement corrigée. L'article 51 de la Charte s'appliquera alors dans son intégralité.

Enfin, une entente avec des représentants de l'industrie du DVD est en vigueur depuis le 15 mars 2002. Selon cette entente, l'emballage et la jaquette de toute nouvelle parution dans ce format, quand la bande sonore comporte une version française, devront contenir des indica-

tions en français. L'application de ces nouvelles règles bénéficie, cependant, de l'exception culturelle contenue à l'article 2 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires.

#### **4.4. Fréquentation du site Internet**

La Commission a consacré beaucoup d'efforts à la présentation et au contenu de son site Internet. Au cours de l'année, elle l'a d'ailleurs considérablement remanié afin d'en rendre la consultation plus agréable et plus facile. Par son contenu, le site intéresse autant les entreprises que les citoyens.

Conformément aux engagements pris dans son plan stratégique, la Commission s'est aussi astreinte à garder très régulièrement à jour l'information que le site contient. Ainsi, d'importantes données statistiques portant sur l'année 2002 sont déjà disponibles sur le site.

La Commission s'est dotée d'outils qui lui permettent de mesurer l'achalandage de son site et d'en évaluer l'intérêt et l'utilité. Les statistiques qu'elle a compilées à cet égard montrent l'intérêt croissant qu'il suscite. Alors qu'en juin 2001 le site n'avait reçu que 399 visiteurs, ce nombre était passé à 1 136 en mars 2002. La moyenne mensuelle du nombre d'utilisateurs depuis les 10 derniers mois est de 686. Le nombre de requêtes provenant des utilisateurs est lui aussi en croissance, ce qui témoigne de la convivialité du site et de l'intérêt qu'il présente. En moyenne, actuellement, 3,6 requêtes sont effectuées lors d'une consultation du site.

#### **4.5. Services téléphoniques**

Du 1<sup>er</sup> avril 2001 au 31 mars 2002, la Commission a répondu à 5 324 appels téléphoniques en provenance du public. De ce nombre, 2 479 appels avaient pour motif une demande de renseignements concernant le dépôt d'une plainte. Les 2 845 autres appels portaient sur des questions diverses reliées à la Charte et à son application.

À cet égard, la Commission est fière de la qualité et de la célérité du service de renseignements offerts. Fidèle aux engagements contenus dans la déclaration de services aux citoyens, la Commission peut assurer une réponse immédiate ou dans la journée même. À cette fin, 5 personnes comptent parmi leurs responsabilités celle d'assurer le service téléphonique.

## ANNEXE I - LISTE DES CONDAMNATIONS ET AMENDES AU COURS DE L'EXERCICE 2001-2002

### LÉGENDE : objet de l'infraction

Article 22	Langue utilisée dans l'affichage de l'administration
Article 51	Inscription sur un produit, mode d'emploi
Article 52	Catalogues, brochures, dépliants, annuaires, sites Web
Article 52.1	Logiciel, ludiciel ou système d'exploitation
Article 57	Offre d'emploi, facture, bon de commande
Article 58	Affichage public et commercial
Article 139	Inscription auprès de l'Office de la langue française
Article 143	Défaut de se conformer aux éléments et aux étapes du programme de francisation ou de remettre à l'Office le rapport sur sa mise en oeuvre.
Article 175	Refus de fournir des renseignements pertinents
Article 176	Entrave à l'action de la Commission
*Règ. art. 21	Affichage du mode d'utilisation d'un appareil installé en permanence dans un lieu public.

*\*Règlement sur la langue du commerce et des affaires*

No. Dossier	Nom du contrevenant	Date de poursuite	Date de condamnation	Art.	Amende
2000-010912	AACHEN MOVERS	2001-05-08	2002-03-13	A.52	500
1998-007719	ADERCO	2000-11-02	2001-12-10	A.52	500
2000-011413	ALIMENTS KOYO INC.	2001-05-08	2001-05-30	A.51	500
1997-003432	ALTITUDE SPORTS PLEIN AIR	2001-05-09	2002-03-13	A.51	500
1998-006241	ALTITUDE SPORTS PLEIN AIR	2001-05-09	2002-03-13		
2000-011420	AMEUBLEMENT ET DÉCORATION CÔTÉ SUD (ST-DENIS) INC.	2001-05-16	2002-01-11	175	500
2000-011421	AMEUBLEMENT ET DÉCORATION CÔTÉ SUD (ST-DENIS) INC.	2001-05-16	2002-01-11		
1998-007762	AVEDA	2001-06-11	2001-08-20	A.51	500
1999-008026	AVEDA	2001-03-01	2001-04-19	A.51	500
2000-10387	BEAUDIN LE PROHON INC.	2001-10-17	2001-11-27	175	250
1997-004011	BENIX & CO.	2001-03-29	2001-05-08	A.51	500
1997-002432	BERANEK TRADING COMPANY	2001-05-08	2001-05-23	A.52	250
2000-011089	BLUEBIRD INDUSTRIES	2001-03-29	2001-04-30	A.52	500
1997-001280	BROOM CHRYSLER PLYMOUTH INC.	2001-03-29	2002-01-22	A.58	500
1998-007010	BROOM CHRYSLER PLYMOUTH INC.	2001-03-29	2002-01-22		
1999-009852	BUREAU EN GROS	2001-05-08	2002-03-25	A.51	500
2000-013834	BUREAU EN GROS	2001-08-15	2001-09-20	A.51	2000
2000-013835	BUREAU EN GROS	2001-08-15	2001-09-20		
2000-013836	BUREAU EN GROS	2001-08-15	2001-09-20	A.51	2000
2000-013837	BUREAU EN GROS	2001-08-15	2001-09-20	A.51	500
2000-013838	BUREAU EN GROS	2001-08-15	2001-09-20		
2000-013842	BUREAU EN GROS	2001-08-15	2001-09-20		
2000-013843	BUREAU EN GROS	2001-08-15	2001-09-20		
2000-010648	CAMELOT-INFO INC.	2001-11-07	2001-12-19	A.51	500

No. Dossier	Nom du contrevenant	Date de poursuite	Date de condamnation	Art.	Amende
1998-007401	CAMP FORTUNE	2001-03-29	2002-03-18	A.58	1000
1995-001381	CARRÉ DÉCARIE	1998-08-17	2002-03-18	A.58	500
1996-001837	CARRÉ DÉCARIE	1998-08-17	2002-03-18		
1998-005969	CARRIER CANADA LTÉE	2001-03-29	2001-06-12	A.51	500
2000-011200	CARRIER CANADA LTÉE	2001-04-11	2001-06-12	A.51	500
2000-013108	CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES MOTEUR ESDC INC.	2001-07-11	2001-07-30	A.52	500
2000-010262	CHALAIS TRAVEL	2001-04-17	2002-03-13	A.52	500
2000-013435	CHALET ET MAISONS VICEROY	2001-10-17	2001-11-06	A.52	500
1999-009661	CHÂTEAU D'ARGENT INC.	2000-11-20	2001-09-14	A.139	500
1999-008538	COMPUSMART	2001-04-02	2001-08-06	A.51	500
1999-008549	COMPUSMART	2001-03-01	2001-08-06	A.51	500
2000-011458	COMPUSMART	2001-07-30	2001-08-24	A.51	500
1999-009419	CONSTRUCTION QUORUM INC. (AMÉLIA'S COVE)	2001-05-09	2002-01-10	A.58	500
1999-009048	CONSTRUCTION RENÉ VOYER INC.	2001-05-08	2001-05-22	A.58	500
1998-007664	CORBEIL ÉLECTRIQUE INC.	2001-05-07	2001-05-24	A.51	500
2000-012564	DA VINCI FOODS	2001-03-29	2002-02-13	A.52	500
2000-010540	DÉPÔT ÉLECTRONIQUE	2001-05-09	2002-03-13	175	500
2000-010635	DÉPÔT ÉLECTRONIQUE	2001-05-09	2002-03-13	175	500
1999-008419	DIGITAL DESIGN & TECHNOLOGIES	2000-11-15	2001-10-19	A.52	250
2000-012305	EASYBUY2000	2001-03-29	2001-11-30	A.52	250
2000-012809	EUCANIA INTERNATIONAL INC.	2001-05-07	2002-03-21	A.52	500
1999-009393	EXCAVATION RENÉ ST-PIERRE INC.	2001-05-08	2001-06-12	A.52	500
1999-010044	EXECUTIVE PROMOTIONS	2001-03-29	2001-11-12	A.52	500
1997-003894	FG COMMODITY ELECTRONICS	2001-04-17	2001-06-06	A.52	500
1999-007963	FLEURISTE DON F. BELVÉDÈRE LTÉE	2000-07-17	2001-05-30	A.58	500
2000-013783	FRASER SOURCE DE SPORTS	2001-05-07	2002-03-21	A.52	500
1999-009224	FUTURE SHOP		2002-01-18	A.52	500
1999-009105	GÉNÉRALE ÉLECTRIQUE DU CANADA INC. (GE)	2001-06-11	2001-10-12	A.51	500
1999-010043	GNR TECHNOLOGIES	2001-03-29	2002-01-17	A.52	500
2000-012685	GRAVEL, PIERRE	2001-05-08	2001-06-12	175	250
1995-001190	GRAVEL PONTIAC-BUICK-CADILLAC INC.	2001-04-02	2001-04-27	A.57	500
1997-02513	HAGUE, DAVID J.	2000-07-17	2001-05-03	176	250
2000-010267	H-I-TOURS	2001-04-02	2002-01-17	A.52	500
1999-007950	HORIZON LUSSIER LTÉE	2001-05-07	2002-03-07	A.51	500
1999-008422	HYPERINFO	2000-11-15	2001-11-01	A.52	500
1999-008295	INGRAM MICRO INC.	2001-05-09	2002-03-13	A.51	500
2001-014266	INGRAM MICRO INC.	2001-05-10	2002-01-14	175	500
2001-014382	INGRAM MICRO INC.	2001-05-10	2002-01-14	175	500

No. Dossier	Nom du contrevenant	Date de poursuite	Date de condamnation	Art.	Amende
2000-12937	INGRAM MICRO INC.	2001-05-10	2002-01-14	175	500
2000-010913	INSTRUMENTS RÉGENT INC.	2001-05-07	2001-05-16	A.52	500
2000-011545	INSULCAN RESTORATION INC. (RODRIGUE BISSONNETTE)	2001-11-05	2002-01-04	A.58	500
2000-010940	INTERLOGIC	2001-05-08	2002-01-24	A.52	500
2000-011423	JVC CANADA	2001-03-29	2002-01-18	A.52	500
1999-008782	KAR-WAH TRADING CO.	2001-03-29	2001-05-11	A.58	500
1999-008672	LA PORTE GRECQUE	2001-03-29	2002-03-20	A.58	500
2000-013181	LAURA ASHLEY	2001-09-20	2001-10-23	A.57	500
1999-008474	LES ALIMENTS MORALES	2001-04-17	2002-03-04	A.51	500
2000-011310	LES ALIMENTS MORALES	2001-04-25	2002-03-04		
2000-013112	LES ALIMENTS NATURELS OPTIMUM 1	2001-03-02	2002-03-13	A.51	500
2000-012092	LES ALIMENTS VALLI INC	2001-09-14	2001-10-03	A.51	500
2000-011798	LES DISTRIBUTIONS R.V.I. LTÉE	2002-02-05	2002-03-11	A.51	500
1998-007714	LES ENTREPRISES E.T.M.W. LTÉE	2001-03-29	2001-04-23	A.52	500
2000-011093	LES FORMULES AUTOMATIQUES LTÉE	2001-05-07	2002-03-13	A.52	500
1997-003889	LES ORDINATEURS INDUSTRIELS OPTION	2001-03-29	2001-05-07	A.52	500
1997-001650	LES SERRES NESBITT'S	2001-03-29	2001-05-15	A.58	500
1998-005098	LES SERRES SYLVAIN CLÉROUX INC.	2001-04-17	2002-02-19	A.51	500
2000-010301	M.L.P. COSMÉTIQUES INC.	2001-04-17	2001-11-06	A.51	500
2000-011874	MACHINERY INC.	2001-03-29	2001-05-04	A.52	500
1999-008669	MAGASIN DE MUSIQUE STEVE'S ENR.	2001-04-02	2001-11-16	A.51	500
1997-003265	MAJESTIC LASER	2001-05-07	2002-01-30	A.52	500
1997-003265	MAJESTIC LASER			A.57	1000
2000-013462	MARCHÉ KIM HOA	2001-09-24	2001-10-11	A.57	500
1997-000054	MATINIQUE	2001-03-01	2001-06-01	A.51	500
1999-009400	MAX TECHNOLOGIE INC.	2001-04-17	2001-05-28	A.52	500
1999-008787	MÉGA-PC INC.	2001-05-08	2002-03-13	A.51	500
1999-008787	MÉGA-PC INC.			A.57	500
1999-008346	METRO STAR BEAUTY	2001-05-07	2001-07-13	A.51	1500
1998-007223	MICROBYTES CENTRE-VILLE	2001-04-17	2002-01-11	A.51	500
1999-008063	MICROSYSTÈMES CENTRALE 4000 INC.	2001-04-12	2002-02-22	A.52	500
2000-011884	MONDIAL ELECTRONICS	2001-03-29	2002-03-22	A.52	500
2001-015817	MONSIEUR YVES CARRIÈRE	2001-09-27	2001-11-28	A 175	250
1999-008173	MUNICIPALITÉ DE L'ISLE- AUX- ALLUMETTES	2001-06-29	2001-09-17	A.22	500
2000-011113	MUSIC WORLD LTÉE	2001-05-08	2002-01-18	A.57	500
2000-011006	PET SCIENCES LTD	2001-05-09	2002-03-21	A.51	500
2000-011007	PET SCIENCES LTD	2001-05-09	2002-03-21	A.51	500
1997-001941	PHARMACIE JEAN COUTU LUCIEN RICHARD, PHARMACIEN ASSOCIÉ	2001-06-11	2001-08-07	A.51	500

No. Dossier	Nom du contrevenant	Date de poursuite	Date de condamnation	Art.	Amende
1997-000180	PILON PRODUITS DE BUREAU INC.	2001-07-30	2001-08-20	A.51	500
1997-001723	PILON PRODUITS DE BUREAU INC.	2001-07-30	2001-08-20	A.51	500
1997-001891	PILON PRODUITS DE BUREAU INC.	2001-07-30	2001-08-20	A.51	500
1999-008690	PISCINES BEFOR	2001-09-20	2002-02-12	A.51	
1997-002684	PONTIAC COMPUTERS	2001-06-11	2001-12-03	A.52	250
1997-004025	PONTIAC COMPUTERS	2001-06-11	2001-12-03		
1997-004031	PONTIAC COMPUTERS	2001-06-11	2001-12-03		
1998-007422	PREVIMED, 04 INC.	2000-07-20	2001-04-18	A.51	500
2000-012800	PRIMAX TECHNOLOGIES	2001-09-14	2001-10-29	A.52	500
2000-012713	RÉNO-DÉPÔT INC.	2001-12-21	2002-02-22	A.51	500
1998-006928	S.G.T. 2000 INC.	2000-11-02	2001-11-26		
1998-007382	S.G.T. 2000 INC.	2000-11-02	2001-11-26	A.58	500
2000-010957	SATAU INC.	2001-03-30	2001-04-23	A.51	500
1998-005219	SERVICE DE VOYAGE « WHERE TO GO » INC.	2001-03-30	2002-03-13	A.52	500
1999-008423	SERVICEWARE CORPORATION	2001-03-30	2001-10-15	A.52	500
1999-009022	SOCIÉTÉ D'AGRICULTURE DU PONTIAC	2001-05-02	2001-12-03	A.58	1000
1999-008301	SOFTIMAGE INC.	2001-05-09	2002-03-21	A.52	500
1998-005724	SPORTS EXPERTS INC.	2001-03-29	2001-06-05	A.51	500
1999-008050	SPORTS SHAVER	2001-11-05	2002-01-18	A.51	250
1999-008050	SPORTS SHAVER			A.58	250
2000-012570	STANDALONE	2001-05-07	2002-03-13	A.52	250
2000-013451	STÉRÉO PLUS, AUDIO VIDÉO INFORMATIQUE	2001-11-19	2001-12-10	A.51	500
1999-009967	SUNGLASS HUT INTERNATIONAL	2001-04-17	2001-06-11	A.51	1000
1998-004964	TABAGIE CHAMARD	2001-09-27	2001-10-26	A.51	1000
2001-014759	TECHNOLOGIES INFERNO	2001-10-03	2001-11-05	A.52	250
2000-012516	TI TITANIUM LTÉE	2001-04-11	2001-05-16	A.143	500
1997-03983	3219232 CANADA INC.	2001-02-28	2001-10-15	175	500
1993-000232	U.A.P. INC.	2001-05-06	2001-06-01	A.51	500
2000-011483	U-HAUL CANADA LTÉE	2001-05-08	2001-08-27	A.52	500
2000-010886	ULTRATAINER	2001-05-02	2001-11-22	A.52	500
1999-009531	VERRE SELECT	2001-05-08	2001-05-31	A.52	500
1998-006586	VIDÉO ÉCLAIR	2000-07-17	2001-10-04	A.58	500
1997-000508	VILLE DE MONTRÉAL	2000-11-06	2001-06-19		
1997-002045	VILLE DE MONTRÉAL	2000-11-06	2001-06-19	A.22	500
1999-009725	VILLE DE MONTRÉAL	2000-11-06	2001-06-19		
1999-008443	YAMAS	2001-03-29	2001-12-11	A.51	500
2000-011747	YAMAS	2001-07-11	2001-08-27	A.51	500
1998-007122	ZELLERS INC.	2001-05-09	2001-12-04	A.51	1000

## **ANNEXE 2**

### **CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE PROTECTION DE LA LANGUE FRANÇAISE**

Loi sur le ministère du Conseil exécutif  
(L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2; 1997, c. 6, a. 1)

#### **CHAPITRE I**

##### **OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

1. Le présent code s'applique aux membres de La Commission de protection de la langue française.

#### **CHAPITRE II**

##### **PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE**

2. Les membres de la Commission sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.

3. Le membre de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (824-98), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre de la Commission représentant ou lié à une entreprise ou à un groupe d'intérêts particulier de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si la Commission exige le respect de la confidentialité.

5. Le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

6. La présidente de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

7. La présidente de la Commission ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association si cela la place dans une situation de conflit d'intérêts.

Toutefois cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'elle y renonce ou en dispose avec diligence.

8. Le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts.

S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation à la présidente de la Commission et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

Il doit en outre se retirer de la salle du Conseil pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

9. Le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

10. La présidente de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommée ou désignée la nomme ou la désigne aussi à d'autres fonctions. Elle peut, toutefois, exercer des activités didactiques pour lesquelles elle peut être rémunérée et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif si elle y est autorisée par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. Le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

12. Le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. Le membre de la Commission ne doit pas, dans la prise de ses décisions, se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

15. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. La présidente doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres de la Commission.

### **CHAPITRE III**

#### **ACTIVITÉS POLITIQUES**

17. La présidente doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.

18. La présidente qui veut se porter candidate à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

### **CHAPITRE IV**

#### **RÉMUNÉRATION (non applicable)**

19. Le présent code d'éthique entre en vigueur le 15 mars 2000.

No de résolution : 2000-03-15.28