
Commission de protection de la langue française

**Rapport
annuel
2000-2001**

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
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19505-5
ISSN 1486-1364

© Gouvernement du Québec, 2001

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

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11, art. 179), je suis heureuse de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 2000-2001 de la Commission de protection de la langue française.

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, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable de
la Charte de la langue française,

Diane Lemieux

Montréal, octobre 2001

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, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de la Commission de protection de la langue française au 31 mars 2001.

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

La présidente,

Odette Lapalme

Montréal, le 17 septembre 2001

TABLE DES MATIÈRES

1. Organisation 11

- 1.1. Mandat de la Commission 11
- 1.2. Organigramme de la Commission de protection de la langue française 11
- 1.3. Effectif autorisé au 31 mars 2001 12
- 1.4. État du budget et des dépenses de l'exercice 2000-2001 12
- 1.5. Déclaration de services aux citoyens 12
- 1.6. Plan stratégique 2001-2004 13
- 1.7. Le site Internet de la Commission 13
- 1.8. La protection des renseignements personnels 13
- 1.9. Services téléphoniques 14

2. Traitement des plaintes 15

- 2.1. L'origine des plaintes 15
- 2.2. Évolution du nombre des plaintes depuis 1998-1999 16
- 2.3. Les infractions constatées 16
- 2.4. Les délais de traitement des plaintes 17
- 2.5. Le nombre de mises en demeure signifiées 17
- 2.6. Les principaux motifs de fermeture des dossiers 17

Annexes

- Annexe 1 Liste des dossiers où il y a eu condamnation et amende 19
- Annexe 2 Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de protection de la langue française 23

Membres de la Commission

- M^e Odette Lapalme, présidente
- Monsieur Colin Longpré
- M^e 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^e étage
Montréal (Québec)
H2X 1X4

Téléphone : (514) 864-2648

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

Télécopieur : (514) 873-3993

Courriel : info@cplf.gouv.qc.ca

La Commission invite le public à visiter son site Internet à l'adresse suivante :

www.cplf.gouv.qc.ca

Une foule de renseignements utiles concernant la Charte de la langue française et les activités de la Commission y sont réunis.

1. Organisation

1.1 Mandat de la Commission

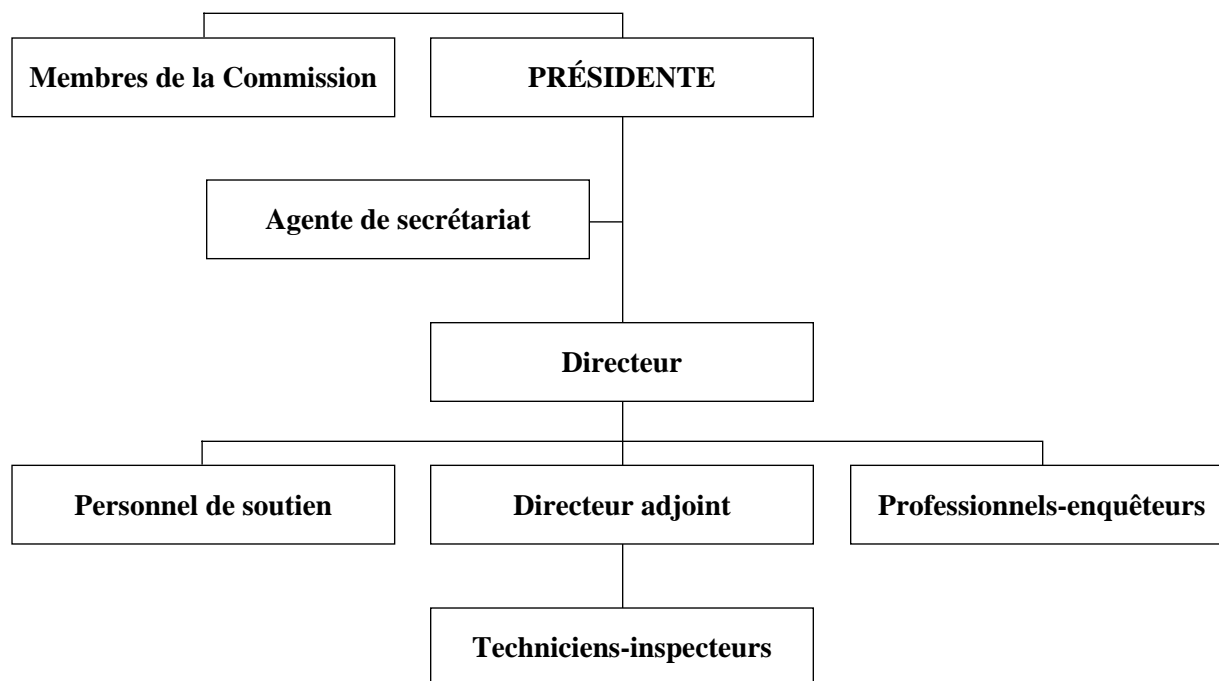
La Commission de protection de la langue française a le mandat d'assurer le respect de la Charte de la langue française. Notamment, la Charte établit que le français est la langue officielle du Québec, elle définit les droits linguistiques fondamentaux et elle fixe les conditions de l'utilisation du 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.

Aux fins de l'exercice de son mandat, la Commission est composée de trois membres nommés par le gouvernement, dont une présidente. La Commission s'est réunie à deux reprises au cours de la période couverte par le présent rapport, soit les 15 décembre 2000 et 28 mars 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 décréter des inspections et des enquêtes ou agir 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 supportent 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 la discrétion 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.

1.2 Organigramme de la Commission de protection de la langue française



1.3 Effectif autorisé au 31 mars 2001

Le tableau qui suit illustre la répartition de l'effectif de la Commission par catégorie d'emploi au 31 mars 2001. À cette date, 23 postes étaient autorisés.

Effectif autorisé par catégorie d'emploi au 31 mars 2001

Direction	Hors cadres	Cadres	Professionnels	Techniciens et assimilés	Employés de bureau	Total
Bureau de la présidente	1					1
Traitement des plaintes		1	11	5	5	22
TOTAL	1	1	11	5	5	23

1.4 État du budget et des dépenses de l'exercice 2000-2001

Pour l'exercice financier 2000-2001, la Commission a vu son budget global réduit de 11 300 \$ en regard de l'exercice précédent. Il faut aussi noter que la Commission a dû assumer à même son budget les augmentations de salaire consenties, qui représentent plus de 50 000 \$. C'est donc une diminution réelle d'environ 65 000 \$ qu'elle a dû absorber.

Les dépenses totales ont été de 1 556 617 \$ alors que le budget initial prévoyait 1 591 300 \$. La part inutilisée des sommes disponibles représente 2 % du budget initial. Le tableau suivant présente une comparaison des dépenses entre le présent exercice et le précédent. La différence marquée des dépenses ins-

crites au poste de l'achat de matériel et d'équipement s'explique par le remplacement de certaines pièces d'équipement informatique en 1999-2000. Cette dépense avait été nécessaire en raison du caractère désuet de l'ancien équipement qui ne permettait plus de gérer adéquatement les dossiers de la Commission.

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'équipement, au courrier, à l'entretien et à l'achat de fournitures de bureau. Le loyer compte pour 48 % des dépenses de fonctionnement, atteignant 170 013 \$, en hausse de 4 840 \$ par rapport à celui de l'exercice précédent.

Évolution du budget et des dépenses (1999-2000 et 2000-2001)

Catégories	Budget 1999-2000	Budget 2000-2001	Dépenses 1999-2000	Dépenses 2000-2001
Rémunération	1 181 000 \$	1 194 700 \$	1 144 961 \$	1 172 934 \$
Fonctionnement	391 600	366 600	346 518	356 277
Capital - matériel et équipement	30 000	30 000	53 710	27 406
TOTAL	1 602 600 \$	1 591 300 \$	1 545 189 \$	1 556 617 \$

1.5 Déclaration de services aux citoyens

La *Loi sur l'administration publique* exige qu'un organisme rendant des services directement aux citoyens adopte et rende publique une déclaration de services aux citoyens. Cette déclaration doit s'appuyer sur une connaissance des attentes des citoyens, les informer de la nature des services rendus et de la diligence avec laquelle ils devraient l'être. Elle doit en outre viser à simplifier le plus possible les règles et les procédures.

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 ceux d'assistance à la rédaction d'une plainte et ceux de renseignements

sur la Charte et sa réglementation. Ces services mis à la disposition de la population et des entreprises 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.

1.6 Plan stratégique 2001-2004

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, la Commission a préparé et adopté son plan stratégique 2001-2004. Ce plan doit notamment comporter les orientations stratégiques, les objectifs et 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 objectifs suivants :

- assurer une meilleure connaissance et le respect de la politique linguistique du gouvernement dans l'Administration, 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 en assurer la mise à jour régulière.

Les indicateurs qui permettront 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 mesure de la fréquentation du site Internet et de la fréquence de ses mises à jour;
- la capacité de traiter les dossiers de manière sectorielle;
- le suivi des délais et des taux de correction par catégorie de plainte.

1.7 Le site Internet de la Commission

La Commission a consacré beaucoup d'efforts à la présentation et au contenu de son site Internet. De navigation facile, la page d'accueil du site présente la déclaration de services aux citoyens et offre une variété de rubriques.

Ainsi, le visiteur est invité à consulter les pages suivantes :

- *Foire aux questions*, dans laquelle on trouve réponse à une foule de questions les plus fréquemment posées au sujet de la Charte et de son application;
- *Charte de la langue française*, qui renferme les textes de la loi et des règlements ainsi que de nombreux documents officiels relatifs à la Charte;
- *Rapports annuels de la Commission*;
- *Infractions*, où l'on trouve la liste des entreprises condamnées depuis 1998 ainsi que les motifs de leur condamnation;
- *Exemptions temporaires*, où sont recensées les entreprises qui bénéficient d'une exemption temporaire accordée par l'Office de la langue française;
- *Statistiques*, où le lecteur est invité à consulter une foule de statistiques, notamment, au sujet de la nature des infractions visées par les plaintes, des motifs de fermeture des dossiers et de l'origine des plaintes;
- *Comment porter plainte ?*, page indiquant comment une plainte doit être portée et permettant de télécharger un formulaire de plainte qui pourra être retransmis par courriel.

La Commission s'est dotée d'outils qui lui permettront de mesurer l'achalandage de son site et d'évaluer l'intérêt qu'il suscite et son utilité. Elle s'est en outre engagée, dans son plan stratégique, à lui consacrer des efforts importants par l'ajout régulier d'informations pertinentes et par des mises à jour fréquentes.

1.8 La protection des renseignements personnels

Le responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* assiste régulièrement aux réunions d'information et de formation organisées par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

En vertu du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, la Commission doit, dans son rapport annuel d'activité, évaluer le niveau de protection des renseignements personnels qu'elle recueille et détient. Les recom-

mandations remises le 31 mars 2000 par une firme externe spécialisée qui avait reçu le mandat de réaliser un audit de la conformité des pratiques de la Commission aux dispositions de la *Loi sur l'accès*, ont été étudiées avec attention.

Il ressort de l'analyse de ce rapport que le niveau de protection des renseignements personnels offert par la Commission est très satisfaisant et qu'il dépasse même les exigences de la *Loi sur l'accès* eu égard, par exemple, à la confidentialité accordée à l'identité des personnes portant plainte. Les failles identifiées concernant l'accessibilité de certains locaux ont pu être rapidement et facilement corrigées. Par ailleurs, certains mandats de gestion exigeant la communication de renseignements personnels, bien qu'autorisés par la *Loi sur l'accès*, ne comportaient pas toutes les clauses exigées par l'article 67.2 de cette loi. Les corrections nécessaires seront donc bientôt apportées aux contrats ou aux ententes qui les encadrent.

Par ailleurs, le Comité interministériel sur la protection des renseignements personnels a demandé aux ministères et aux organismes publics de procéder à une évaluation de leur capacité de se conformer aux dispositions de l'article 62 de la *Loi sur l'accès* et d'en communiquer les résultats dans leur rapport d'activité 2001-2002. Rappelons que cet article précise à quelles conditions et dans quelles circonstances le personnel de la Commission peut prendre connaissance de renseignements personnels. Bien que le rapport soumis par la firme spécialisée n'ait relevé aucune irrégularité à ce sujet, la Commission a planifié la réalisation de cette évaluation qui portera sur le fichier relatif aux plaintes. L'évaluation sera réalisée à l'hiver 2002 conformément au guide d'évaluation remis par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, lequel a la responsabilité de superviser cet exercice.

1.9 Services téléphoniques

Du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001, la Commission a répondu à 5 573 appels téléphoniques en provenance du public. De ce nombre, 2 115 appels avaient pour motif une demande de renseignements concernant le dépôt d'une plainte. Les 3 458 autres appels portaient sur des questions diverses reliées à la Charte et à son application.

2. Traitement des plaintes

Cette section présente un ensemble de statistiques significatives concernant l'origine des plaintes, leur nombre, les infractions constatées, les délais de traitement et les motifs de fermeture de dossiers.

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, et probablement d'autres dossiers visant le distributeur, le grossiste ou même le manufacturier. Cette approche permet, entre autres, de trouver des solutions beaucoup plus équitables, durables et systémiques aux contraventions à la Charte.

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 ne pas être fondée ou s'avérer irrecevable. C'est pourquoi la Commission a développé 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 est très significatif de constater qu'il a été de 91 % pour le présent exercice et de 88 % pour le précédent.

2.1 L'origine des plaintes

Le tableau qui suit immédiatement indique, depuis 1997, le nombre de personnes ayant porté plainte une ou plusieurs fois. Le deuxième tableau indique, pour la période 2000-2001, le nombre de requérants ainsi que le nombre de plaintes portées par région administrative. Le premier tableau indique que le nombre des personnes déposant une seule plainte auprès de la Commission a tendance à augmenter régulièrement et de manière significative. Il importe aussi de signaler que les auteurs de plaintes nombreuses agissent le plus souvent au nom d'associations qui recueillent les plaintes individuelles de leurs membres.

Le comportement des requérants depuis 1997

Le nombre de plaintes	1997/1998	1998/1999	1999/2000	2000/2001
1 plainte	459	662	750	827
2 à 5 plaintes	151	211	302	236
6 à 10 plaintes	18	25	39	38
11 à 25 plaintes	14	21	33	25
26 à 49 plaintes	3	8	7	8
50 à 100 plaintes	1	3	3	4
Plus de 100 plaintes	3	2	2	3
TOTAL	649	932	1 136	1 141

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

Région administrative	Nombre de requérants	Nombre de plaintes
00 – Hors Québec	4	7
01 – Bas Saint-Laurent	10	16
02 – Saguenay – Lac Saint-Jean	23	26
03 – Québec	100	503
04 – Mauricie – Bois-Francs	25	38
05 – Estrie	40	66
06 – Montréal	470	1 117
07 – Outaouais	48	191
08 – Abitibi-Témiscamingue	8	13
09 – Côte-Nord	10	10
10 – Nord-du-Québec	1	1
11 – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	2	2
12 – Chaudière-Appalaches	15	54
13 – Laval	70	388
14 – Lanaudière	53	128
15 – Laurentides	60	418
16 – Montérégie	193	447
17 – Centre-du-Québec	9	15
TOTAL	1 141	3 440

2.2 Évolution du nombre des plaintes depuis 1998-1999

Depuis 1998-1999 le nombre de plaintes par année est demeuré relativement constant. Durant la première période de référence, 3 382 plaintes ont été reçues; 3 310 l'ont été en 1999-2000; en 2000-2001, ce chiffre s'élève à 3 440.

En 1999-2000, les 3 310 plaintes provenaient de 1 136 requérants et visaient 2 754 entreprises. Durant l'exercice 2000-2001, ce sont 1 141 requérants qui ont déposé 3 440 plaintes contre 2 945 entreprises.

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 guides d'emplois qui les accompagnent ainsi qu'à la publicité qu'elle reçoit (articles 51 et 52 de la Charte). Ces motifs comptent pour 50 % des infractions rapportées. À elles seules, les infractions reliées à la langue du commerce et des affaires représentent, pour l'exercice 2000-2001, 81,6 % de toutes les infractions constatées.

Infractions constatées dans les dossiers en 1999-2000 et 2000-2001

Nature de l'infraction	1999-2000		2000-2001	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Qualité du français	51	1,3 %	38	0,9 %
Langue de l'Administration (art. 2)	170	4,4 %	193	4,4 %
Langue de service (art. 5)	170	4,4 %	196	4,5 %
Produits, étiquetage, etc. (art. 51)	1 492	38,5 %	1 490	33,9 %
Catalogues, dépliants, etc. (art. 52)	472	12,3 %	594	13,5 %
Logiciels, ludiciels (art. 52.1)	—	—	190	4,3 %
Contrats (art. 55)	—	—	81	1,8 %
Bons de commande, etc. (art. 57)	125	3,2 %	122	2,8 %
Affichage public et commercial (art. 58)	664	17,3 %	846	19,2 %
Affichage de la raison sociale (art. 68)	253	6,6 %	270	6,1 %
Programme de francisation (art. 139 à 151)	—	—	79	1,8 %
Autres	452	11,7 %	296	6,8 %
TOTAL	3 849	100 %	4 395	100 %

2.4 Les délais de traitement des plaintes

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 de respect 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 que, par exemple, ceux concernant la commercialisation d'un produit et impliquant le commerçant, le distributeur et le manufacturier, ne peuvent facilement être réglés en deçà de six mois. Il demeure que la Commission ne cesse de chercher à améliorer son efficacité avec les moyens qui lui sont consentis.

En pratique, elle réussit à ne pas se laisser déborder et, même, à prendre une certaine avance qui lui permettra, conformément à son plan stratégique 2001-2004, de mettre plus d'énergie à la mise en œuvre de stratégies davantage sectorielles et dont les effets seront plus durables.

Alors qu'elle en avait ouvert 3 676 durant l'exercice 2000-2001, la Commission ne comptait plus que 2 897 dossiers actifs au 31 mars 2001. De ce nombre, 38 % avaient moins de 6 mois, 16 % de 6 à 12 mois et 46 % plus d'une année. La grande majorité des dossiers qui ont plus d'une année ont trait à une infraction présumée concernant l'affichage des raisons sociales. Il faut rappeler, qu'à la suite de l'avis du Conseil de la langue française sur cette question et qu'en raison de la tenue des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, la Commission a pris la décision, en septembre 1998, de mettre ces plaintes en veilleuse.

Le tableau suivant fournit une comparaison entre le présent exercice et le précédent quant à la productivité de la Commission. Si l'on tient compte de l'augmentation du nombre de plaintes et de dossiers ouverts, on ne peut que constater une augmentation significative de la productivité de la Commission. Dans les faits, elle a fermé 3 722 dossiers au cours du présent exercice, contre 3 110 durant le précédent.

Délais de fermeture des dossiers en 1999-2000 et 2000-2001

Délai	1999-2000	2000-2001
Moins de 6 mois	55,42 %	62,89 %
De 6 à 12 mois	17,73 %	21,21 %
Plus de 12 mois	26,84 %	15,90 %

2.5 Le nombre de mises en demeure significatives

Au cours du présent exercice, la Commission s'est vue placée dans l'obligation de signifier 527 mises en demeure. Au cours de l'exercice précédent, 407 mises en demeure avaient dû être signifiées. Il s'agit d'une augmentation significative qu'il serait pour l'instant imprudent d'expliquer par l'hypothèse d'un durcissement de l'attitude des entreprises. L'accroissement important du nombre de dossiers traités au cours de l'exercice pourrait expliquer ce phénomène.

2.6 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 très grande 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 2000-2001, 51 % des dossiers ont été fermés pour ce motif. Si l'on soustrait du nombre des dossiers fermés tous ceux qui l'ont été parce que la plainte a été retirée, parce que la Commission n'avait pas juridiction ou a refusé d'agir, parce que la plainte n'était pas fondée ou était irrecevable ou, encore,

parce que l'établissement avait cessé ses activités, ou enfin parce que la plainte était déjà traitée dans un programme de francisation, le taux de correction obtenu par la Commission est de 91 %.

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

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

Motifs de la fermeture	1999-2000		2000-2001	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Plainte retirée	89	3 %	86	2,3 %
Impossibilité d'agir	414	13 %	517	14 %
Plainte non fondée ou irrecevable	713	22 %	848	23 %
Situation corrigée	1 536	49 %	1 899	51 %
Établissement fermé	95	3 %	80	2 %
Dossier transmis au Procureur général	212	7 %	196	5 %

ANNEXES

Annexe 1

Liste des dossiers où il y a eu condamnation et amende au cours de l'exercice 2000-2001

LÉGENDE : objet de l'infraction

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	Défaut de s'inscrire 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

BAR BALOO'S (9016-9061 Québec inc.)	2000-04-03	Article 58	500 \$
LES ALIMENTS NATURELS OPTIMUM ENR. (9019-2014 Québec inc.)	2000-04-03	Article 51	500 \$
LES ALIMENTS VALLI INC.	2000-04-03	Article 51	500 \$
PROSOL DISTRIBUTION INC.	2000-04-06	Article 51	500 \$
LA LIONNE ET LE MORSE	2000-04-13	Article 58, 2 ^o	500 \$
LES ALIMENTS EN VRAC PAPILLON INC.	2000-04-18	Article 58, 2 ^o	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-04-18	Article 51	500 \$
LES ALIMENTS BELLES PATTES (9057-6182 Québec inc.)	2000-04-18	Article 51	500 \$
LES ALIMENTS BELLES PATTES (9057-6182 Québec inc.)	2000-04-18	Article 51	500 \$
RESTAURANT DEUX-MONTAGNES (3099-3844 Québec inc.)	2000-04-26	Article 58, 2 ^o	500 \$
ANIMALERIE SNOWDON	2000-04-27	Article 58, 1 ^o	250 \$
R.D. MANAGEMENT	2000-05-01	Article 58, 2 ^o	250 \$
LANCIA (3143546 Canada inc.)	2000-05-31	Article 58, 2 ^o	500 \$
MANOIR CHAREST	2000-05-31	Article 58, 2 ^o	250 \$
J.K.S. MARTIAL ARTS (9012-6848 Québec inc.)	2000-06-01	Article 58	500 \$
CLUB LA CITÉ (2809630 Canada inc.)	2000-06-08	Article 176	500 \$
AMEUBLEMENT THOMASVILLE (3122158 Canada inc.)	2000-06-09	Article 52	500 \$
SUNGLASS HUT OF CANADA LTD	2000-06-19	Article 52	500 \$
LES ALIMENTS NATURELS OPTIMUM (9019-2014 Québec inc.)	2000-06-21	Article 51	500 \$
PIZZA ITALIE	2000-06-21	Article 51(menu)	250 \$
JACQUES CHAMARD & FILS INC.	2000-06-27	Article 51	500 \$

LE ROULEMENT NATIONAL LTÉE (Wajax composantes industrielles ltée)	2000-06-27	Article 143	500 \$
SPORTS EXPERTS INC.	2000-07-04	Article 51	500 \$
SPORTS EXPERTS INC.	2000-07-04	Article 51	500 \$
SPORTS EXPERTS INC.	2000-07-04	Article 51	500 \$
SPORTS EXPERTS INC.	2000-07-04	Article 51	500 \$
RESTAURANT COCO PAZZO INC.	2000-07-10	Article 58,2°	500 \$
TANIA LINGERIE LTÉE (en récidive - 2e condamnation)	2000-07-14	Article 146	500 \$
LE MEILLEUR PRIX 1\$ PLUS (2756-3600 Québec inc.)	2000-08-02	Article 51	500 \$
LE SERGENT RECRUTEUR (9036-4407 Québec inc.)	2000-08-07	Article 58	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-09	Article 51	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-09	Article 51	500 \$
MACHINERIE WILSON CIE LTÉE	2000-08-09	Article 143	500 \$
LE GROUPE DE MODE DOUBLE J. INC.	2000-08-11	Article 51	500 \$
VICEROY CONSTRUCTION COMPANY CANADA LTD	2000-08-17	Article 52	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-29	Article 51	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-29	Article 51	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-29	Article 51	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-29	Article 51	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-29	Article 51	500 \$
THE BUSINESS DEPOT LTD (BUREAU EN GROS)	2000-08-29	Article 51	500 \$
WCI CANADA INC.	2000-09-05	Article 51	500 \$
RESTAURANT MESS HALL (301365-1 Canada inc.)	2000-09-11	Article 58,2°	500 \$
TI TITANIUM LTÉE	2000-09-25	Article 143	500 \$
FUTURE SHOP	2000-10-26	Article 51	500 \$
AUTO STOLZ (3288943 Canada inc.)	2000-10-30	Article 57	500 \$
EATZ OUT OUEST (3124266 Canada inc.)	2000-11-02	Article 58	500 \$
REVUE COMMERCE WEST ISLAND	2000-11-09	Article 58	250 \$
IMPRIMERIE CALICO	2000-11-09	Article 58,1°	250 \$
ROLIEM & BROWN (3219232 Canada inc.)	2000-11-20	Article 175	500 \$
STATIONNEMENT CARRÉ-ÉLÉGANT INC.	2000-11-21	Article 58, 2°	500 \$
PET SCIENCE LTD	2000-11-21	Article 51	500 \$
DÉMÉNAGEMENT PRINCE (2701545 Canada inc.)	2000-11-22	Article 58, 1°	500 \$
FROMAGERIE CAVALLARO (3013472 Canada inc.)	2000-11-28	Article 51	500 \$
BICYCLE & ARTICLES DE SPORT FRASER (170803 Canada inc.)	2000-11-28	Article 58, 2°	500 \$
BICYCLE & ARTICLES DE SPORT FRASER (170803 Canada inc.)	2000-11-28	Article 57	500 \$
VOYAGES MARDI GRAS (2717328 Canada inc.)	2000-11-29	Article 58, 1°	500 \$
U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE	2000-11-29	Article 58, 1°	500 \$

U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE	2000-11-29	Article 58, 2°	500 \$
CELLULAND (9017-1356 Québec inc.)	2000-11-29	Article 58, 1°	500 \$
TECHNOLOGIE MYNIX INC.	2000-12-04	Article 175	500 \$
HÔTEL DAYS INN (9028-3581 Québec inc.)	2000-12-04	Article 58, 2°	500 \$
BUREAU EN GROS	2000-12-04	Article 51	500 \$
CENTRE DE RESSOURCES STENTOR INC.	2000-12-04	Article 175	500 \$
FUTURE SHOP	2000-12-06	Article 51	500 \$
FITNESS DÉPÔT (9009-5050 Québec inc.)	2000-12-20	Article 51	500 \$
CENTRE D'AMUSEMENT UNIQUE (9042-2247 Québec inc.)	2000-12-20	Règl.21-art.58	500 \$
MULTIMICRO (HARTCO)	2000-12-20	Article 51	500 \$
CASA PINO (3093-8633 Québec inc.)	2001-01-22	Article 58, 2°	500 \$
FUTURE SHOP LTÉE	2001-01-24	Article 51	500 \$
FUTURE SHOP LTÉE	2001-01-24	Article 51	500 \$
FUTURE SHOP LTÉE	2001-01-24	Article 51	500 \$
FUTURE SHOP LTÉE	2001-01-24	Article 52.1	500 \$
DÉCARIE SATURN, SAAB, ISUZU (2528-9323 Québec inc.)	2001-02-05	Article 57	500 \$
SEARS CANADA INC.	2001-02-07	Article 51	500 \$
SEARS CANADA INC.	2001-02-07	Article 51	500 \$
FUTURE SHOP LTÉE	2001-02-22	Article 51	500 \$
CASINO ROYAL (113475 Canada inc)	2001-02-09	Article 51	500 \$
PRODUITS POUR ANIMAUX YAMAS INC.	2001-03-20	Article 51	500 \$
CENTRE DE RESSOURCES STENTOR INC.	2001-03-08	Article 175	500 \$
J.E. MONDOU LTÉE	2001-03-14	Article 51	500 \$
J.E. MONDOU LTÉE	2001-03-14	Article 51	500 \$
J.E. MONDOU LTÉE	2001-03-14	Article 51	500 \$
J.E. MONDOU LTÉE	2001-03-14	Article 51	500 \$
J.E. MONDOU LTÉE	2001-03-14	Article 51	500 \$

Annexe 2

Cours 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

N° de résolution : **2000-03-15.28**

Composition typographique : Mono-Lino inc.
Achévé d'imprimer en octobre 2001
sur les Presses de l'imprimerie
Laurentide à Lorretteville (Québec)