

Plaintes d'entreprises reçues au bureau de la commissaire à la qualité des services (CQS) du 2019-01-2019 au 2024-01-19

N°	Requérant	Objet du message	Démarches entreprises
1	Entreprise : ██████████ ██████████	La citoyenne dénonce, en août 2021, des incohérences dans les informations que l'Office donnerait par téléphone. Elle affirme qu'on l'aurait mal informée lors d'une conversation avec l'Office en 2018, ce qui fait en sorte que le nom de son entreprise n'est pas conforme.	<ul style="list-style-type: none"> * La commissaire communique avec la citoyenne pour clarifier son besoin d'informations. * La commissaire communique avec la DPLF pour obtenir un état de situation qui confirme la non-conformité et le fait que ses premières communications avec l'entreprise remontent à janvier 2020. Depuis, la DPLF a accompagné l'entreprise dans la correction des non-conformités. * La commissaire écrit à la citoyenne pour lui indiquer que son message a été transféré à la direction compétente qui fera le suivi auprès d'elle pour le traitement de son dossier. * La citoyenne remercie la commissaire pour son aide.
2	Entreprise : ██████████ ██████████	Le dirigeant de l'entreprise ██████████ de la ville de Sainte-Thérèse veut s'informer, en juin 2023, au sujet du fonctionnement des visites en entreprise. Il semblerait que la conseillère en francisation n'ait pas pris rendez-vous avant de se présenter dans son entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> * Le message a été transféré à la Direction de la francisation des régions pour qu'un suivi soit fait auprès du dirigeant de l'entreprise. La conseillère avait un rendez-vous, qui avait été confirmé par courriel de la part de la représentante de l'entreprise. * Un retour d'appel a été fait au dirigeant pour lui confirmer que la représentante de l'Office avait un rendez-vous avec la représentante désignée par l'entreprise et afin de lui expliquer la démarche d'accompagnement de l'Office auprès des entreprises dans leur démarche de francisation. Le dirigeant a assuré sa collaboration dans le dossier.
3	Entreprise : ██████████ ██████████	Le propriétaire du bar ██████████ porte plainte le 5 décembre 2023 contre le service de téléphonie de l'Office. Il tente de rejoindre sans succès la Direction de la protection de la langue française concernant un affichage non conforme dans son bar.	<ul style="list-style-type: none"> * La commissaire a communiqué avec la responsable de la Direction de la protection de la langue française (DPLF) qui l'a informée que le conseiller responsable du dossier avait déjà tenté de communiquer avec le propriétaire le 5 décembre 2023 et réussi à le joindre le 6 décembre 2023. * Des vérifications du système téléphonique de l'Office ont été effectuées confirmant son bon fonctionnement. Pour pouvoir acheminer correctement un appel, le citoyen doit composer le numéro de poste suivi du dièse (#), comme précisé dans le message vocal du système. * La commissaire a communiqué ces informations au propriétaire du bar.