De : [redacted]
A : Cloutier-Lapointe Marjorie
Cc : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Suivi - Réception d"une plainte ([redacted]) - STM
Date : 24 janvier 2025 09:10:57
Pièces jointes : image001.png
image002.jpg
image003.jpg
image004.jpg
image005.jpg

Bonjour Marjorie,

C’est bien le cas. Chaque fois qu’un de ces 102 bus reprend du service, il recevra la mise à jour des girouettes.

Merci,

[redacted]
Place Bonaventure, 800 de la Gauchetière Ouest, bureau [redacted]
[redacted] (mobile)

De : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 23 janvier 2025 11:54
À : [redacted]
Cc : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Suivi - Réception d'une plainte [redacted]) - STM

ATTENTION: Ce message NE provient PAS de votre organisation, merci de faire attention aux liens et aux pieces jointes.

Bonjour [redacted],

Selon les informations transmises, dois-je comprendre que les 102 bus dont les indicateurs n’ont pas été corrigés le seront lorsqu’ils reprendront du service? Donc, chaque fois qu’un de ces 102 bus reprend du service, pouvez-vous me confirmer qu’il aura reçu la correction demandée? Si c’est le cas, je pourrais fermer la plainte.

Je vous remercie pour le suivi.

Bien cordialement,

Marjorie Cloutier-Lapointe
Conseillère en francisation

Direction de la francisation de l'Administration

101, boulevard Roland-Therrien, bureau 220
Longueuil (Québec) J4H 4B9
Téléphone : [redacted]
marjorie.cloutier-lapointe@oqlf.gouv.qc.ca

De : [redacted]
Envoyé : 15 janvier 2025 15:00
À : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Cc : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Suivi - Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

Bonjour Marjorie,

Voici le suivi :

1 002 bus sur 1 104 ont reçu la nouvelle programmation des indicateurs de ligne. Ce qui équivaut à 91% de la flotte. Les 102 bus sont des bus pour le moment immobilisés (donc pas en service) pour diverses raisons. La mise à jour se poursuit pour ses 102 bus restants selon les besoins opérationnels (s'ils sont mis en service, la mise à jour est priorisée).

En espérant que ceci permettra de démontrer la volonté de la STM à fermer la plainte.

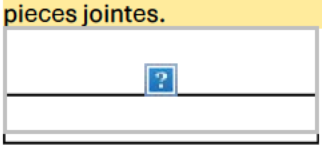
Merci,

[redacted]
Place Bonaventure, 800 de la Gauchetière Ouest, bureau [redacted]
[redacted](mobile)

De : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 10 janvier 2025 10:25
À : [redacted]

Objet : RE: [EXTERNE] Suivi - Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

ATTENTION: Ce message NE provient PAS de votre organisation, merci de faire attention aux liens et aux pieces jointes.



Bonjour [redacted]

J'aimerais faire un suivi dans ce dossier de plainte. Puisqu'il avait été mentionné que les corrections devaient être terminées pour le 31 décembre dernier, je souhaite vérifier si l'objectif a bel et bien été atteint.

J'en profite également pour vous souhaiter une très belle année 2025.

Bien cordialement,

Marjorie Cloutier-Lapointe
Conseillère en francisation

Direction de la francisation de l'Administration

101, boulevard Roland-Therrien, bureau 220
Longueuil (Québec) J4H 4B9
Téléphone : [redacted]
marjorie.cloutier-lapointe@oqlf.gouv.qc.ca

De : [redacted]
Envoyé : 5 novembre 2024 15:30
À : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Cc : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Suivi - Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

Bonjour Marjorie,

Le processus d'enclenchement de la mise à jour de nos indicateurs de ligne a démarré début août et se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2024, selon l'ordonnancement de l'entretien bus.

À ce jour, 839 bus ont reçu la nouvelle version des indicateurs de ligne, soit 75% de notre flotte. Les bus de deux centres de transport, Anjou et Saint-Michel, n'ont toujours pas reçu la mise à jour, mais le travail devrait démarrer dans la première semaine de novembre.

Merci,

[redacted]
Place Bonaventure, 800 de la Gauchetière Ouest, bureau [redacted]
[redacted] (mobile)

De : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 5 novembre 2024 14:17
À : [redacted]
Objet : [EXTERNE] Suivi - Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

ATTENTION: Ce message NE provient PAS de votre organisation, merci de faire attention aux liens et aux pieces jointes.

Bonjour [redacted],

J'aimerais faire un suivi dans le dossier de la plainte mentionnée en titre. Où en êtes-vous avec la correction du message des girouettes d'autobus? Si les corrections ne sont pas terminées, quel est le délai envisagé pour qu'elles le soient?

Bien cordialement,

Marjorie Cloutier-Lapointe
Conseillère en francisation

Direction de la francisation de l'Administration

101, boulevard Roland-Therrien, bureau 220
Longueuil (Québec) J4H 4B9
Téléphone : [redacted]
marjorie.cloutier-lapointe@oqlf.gouv.qc.ca

De : Cloutier-Lapointe Marjorie
Envoyé : 25 juillet 2024 15:44
À : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

Bonjour [redacted],

C'est noté. Je vous remercie pour les explications supplémentaires. Je ferai donc un suivi avec vous au courant du mois de septembre. Vous pourrez alors me dire si les modifications ont été amorcées. Considérant que la problématique soulevée ne sera pas entièrement corrigée avant quelques mois, la plainte restera ouverte jusqu'à ce que la confirmation de correction de toutes les girouettes nous soit transmise.

En ce qui concerne la demande de transmission des communications entre l'OQLF et le MLF, il ne me sera pas possible d'y répondre. Il faut comprendre que la STM est classée comme un organisme municipal. Lorsque le processus de conformité sera terminé, il passera sous la responsabilité du MLF, mais les plaintes seront toujours traitées par l'OQLF. Le MLF souhaite donc être tenu au courant des plaintes, mais n'intervient pas directement avec la STM à ce sujet.

Bien cordialement,

Marjorie Cloutier-Lapointe
Conseillère en francisation

Direction de la francisation de l'Administration

31e étage, bureau 3100
800, rue du Square-Victoria
Montréal (Québec) H3C 0B4
Téléphone : [redacted]
marjorie.cloutier-lapointe@oqlf.gouv.qc.ca

De : [redacted]
Envoyé : 18 juillet 2024 16:07
À : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Cc : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

Bonjour Mme Lapointe,

Voici les précisions demandées :

Le processus de mise à jour est effectivement complexe et long. Il faut savoir que notre flotte de bus comporte différentes versions d'indicateurs de ligne, aussi appelés girouettes, (Axiom, Luminator) et chacune a ses particularités propres. La mise à jour actuelle se fait **bus par bus avec une clé USB**. Il faut savoir que notre flotte compte près de **2 000 bus, répartis dans 8 centres de transport.** De plus, la mise à jour doit se faire lorsque les bus sont au garage alors

que les bus peuvent être sur la route pour plusieurs heures d'affilée ou en entretien, ce qui demande de revenir plusieurs fois dans un centre de transport afin de compléter le processus.

La mise à jour des indicateurs de ligne est régie par un processus d'ingénierie et est semestrielle, soit le 15 mars et le 15 septembre. Étant donné la complexité et le nombre d'intervenants impliqués dans ce processus, l'équipe d'information à la clientèle rassemble l'ensemble des demandes de modifications (des modifications sont aussi nécessaires lors de la création d'une nouvelle ligne de bus par exemple) et nous les soumettons de manière consolidée deux fois par année aux périodes désignées. Le retrait du « Go » sur les girouettes s'effectuera ainsi dès la prochaine mise à jour prévue au processus.

Finalement, serait-ce possible que les communications subséquentes/questions transmises par le MLF à l'OQLF nous soient acheminées également?

Merci,

[redacted]
Place Bonaventure, 800 de la Gauchetière Ouest, bureau [redacted]
[redacted] (mobile)

De : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 9 juillet 2024 15:20
À : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

ATTENTION: Ce message NE provient PAS de votre organisation, merci de faire attention aux liens et aux pieces jointes.

Bonjour [redacted],

Je vous remercie pour retour.

Tout d'abord, j'aimerais relever le fait que le CF Montréal utilise plutôt l'expression *Allez Montréal*. L'équipe a d'ailleurs fait une campagne publicitaire en 2022 avec pour slogan *Allez, Allez, Allez*. De plus, quiconque a déjà assisté à un match à domicile de l'équipe de soccer

montréalaise peut témoigner que le chant entamé par la foule pour encourager l'équipe est en français.

Ceci étant dit, je ferai part de votre plan de correction au ministère de la Langue française (MLF) et vous transmettrai leur réponse. Afin d'être en mesure de répondre aux questions du MLF, pourriez-vous m'expliquer pour quelles raisons la modification ne peut débuter avant la fin du mois d'août? Aussi, je comprends que le message doit être modifié pour chacun des autobus individuellement, mais qu'est-ce qui explique que ce changement s'étale sur plusieurs mois? Ne serait-il pas possible d'effectuer la modification sur quelques jours lorsque les véhicules sont au garage?

Je vous remercie à l'avance pour les précisions.

Bien cordialement,

Marjorie Cloutier-Lapointe
Conseillère en francisation

Direction de la francisation de l'Administration

31e étage, bureau 3100
800, rue du Square-Victoria
Montréal (Québec) H3C 0B4
Téléphone : [redacted]
marjorie.cloutier-lapointe@oqlf.gouv.qc.ca

De : [redacted]
Envoyé : 27 juin 2024 16:44
À : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Cc : [redacted]
Objet : RE: [EXTERNE] Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

Bonjour Marjorie,

Je confirme que ce message peut être affiché sur les girouettes (nom technique pour l'écran à l'avant) des autobus.

Le message en question peut être activé manuellement par le chauffeur, à sa discrétion et s'affiche en alternance avec le numéro de la ligne en service. Ce type de message permet d'offrir aux employés de la STM un moyen de saluer les équipes sportives nationales, de soutenir les partenaires officiels de la STM et d'asseoir la STM comme un acteur dans sa communauté.

À noter que l'utilisation du mot « Go » employé dans un contexte sportif est également cohérente avec les messages connus de ces équipes sportives « Go Montréal ». Il permet une compréhension rapide et un sentiment d'appartenance à ces équipes.

Il faut savoir que l'indicateur de ligne est un outil peu flexible offrant un enjeu au niveau de l'espace (nombre de caractères limités, restreignant ainsi les possibilités) et peu agile (longue mise à jour manuelle deux fois par année). Le message qui fait l'objet de la plainte comporte 15 caractères permettant ainsi au message de ne pas défiler, combinant ainsi un message clair et concis tout en étant accessible. Un message qui défile étant considéré moins accessible universellement pour les personnes en situation de handicap ou éprouvant des difficultés en lecture.

Cela étant dit et considérant que le mot « Go » est considéré comme un anglicisme, nous nous engageons à retirer ce mot des girouettes des autobus à l'avenir. En raison des contraintes du système actuel et vieillissant, nous pourrons débuter la modification que lors de la prochaine mise à jour des girouettes, soit à la fin du mois d'août. Notons que le processus pourrait prendre quelques mois avant que le changement soit complété dans l'ensemble des bus (les messages doivent être changés manuellement dans chaque véhicule).

Bien cordialement,

[redacted]
Place Bonaventure, 800 de la Gauchetière Ouest, bureau [redacted]
[redacted] (mobile)

De : Cloutier-Lapointe Marjorie <maclouti@oqlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 21 mai 2024 12:38
À : [redacted]
Objet : [EXTERNE] Réception d'une plainte ([redacted]) - STM

ATTENTION: Ce message NE provient PAS de votre organisation, merci de faire attention aux liens et aux pieces jointes.

Bonjour [redacted],
L'Office québécois de la langue française a reçu une plainte au sujet de la qualité, du

rayonnement et de la protection de la langue française. Selon les informations qui nous ont été fournies par la personne plaignante, le message affiché sur l'écran d'un autobus de Wesmount était en anglais. On pouvait y lire « GO! CF MTL GO! »

Si la plainte s'avérait fondée, la situation contreviendrait à l'article **13.1.** de la *Charte de la langue française*.

Je vous invite à vérifier l'état de la situation et à me faire part de vos observations d'ici le 11 juin 2024. Si vos observations vous amènent à conclure que la plainte est fondée, vous voudrez bien indiquer, dans votre réponse, de quelle façon votre organisme entend éviter que la situation se reproduise.

Dans l'attente de votre réponse, je demeure à votre disposition pour vous fournir de plus amples renseignements, au besoin, et je vous remercie à l'avance de votre précieuse collaboration.

Bien cordialement,

Marjorie Cloutier-Lapointe
Conseillère en francisation

Direction de la francisation de l'Administration

31e étage, bureau 3100
800, rue du Square-Victoria
Montréal (Québec) H3C 0B4
Téléphone : [redacted]
marjorie.cloutier-lapointe@oqlf.gouv.qc.ca