

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AÉ	AF	
	M_Requête	Etat_Verrouille	c_M_Requ岸ant_RI	c_M_TypeR	c_TypeRequ岸ant	c_TypeRequ岸ant_Autre	Etat_CitoyenR	c_M_Requ岸ant_Citoyen	c_M_TypeR	c_TypeRequ岸ant	c_TypeRequ岸ant_Autre	M_TypeCommuni	TypeCommunication	Date_ReceptionLF	Date_ReceptionO	Date_AccuseR	Date_Reception	Respect_DelAc	Etat_DemandeRequ岸ante	Metricule_Original	M_Direction	Signe_Direction	M_Direction	Signe_Direction	M_Direction	Signe_Direction	M_Direction	Signe_Direction	M_TypeR	TypeRequ岸ante	M_SujetRequ岸ante	Description_Requ岸ante	DémarcheAventContact
1	20220303100001	FALX					FALX	1186	3	Citoyen		2	Téléphone	2022-03-01	2022-03-01	2022-03-01	2022-03-01	VRAI	FALX		90	DGSLC	92	DCOM	95	90	5	9	9	Qualité de la réponse, de l'information fournie	Le citoyen avance qu'il n'a pas reçu une réponse adéquate de la part de [REDACTED] de l'Office. D'ailleurs, j'ajoute que les informations obtenues par [REDACTED] me contredisent avec celles disponibles sur le site web. Il s'agit des informations relatives à l'application de la charte de la langue française.	* La commissaire a communiqué avec le responsable de la DCOM. Aucun document n'a été retourné à ce sujet. * La commissaire a contacté le citoyen pour clarifier son besoin d'informations. Sa question portait sur les obligations des sites web, selon la Charte, pour une entreprise située hors du Québec ayant un site internet destiné à des gens au Québec. Selon notre site web, les obligations des sites web, à la question 6 il y a 2 conditions, mais [REDACTED] mentionne qu'il y en a qu'une. * Le responsable de la DCOM a fait les vérifications appropriées, le site web est à jour. Un suivi a été fait auprès des préposés aux RG. * La commissaire a informé le citoyen que le site web est à jour et s'est assurée que le citoyen a obtenu toutes les réponses à sa demande.	
16	20220315100001	FALX					FALX	1187	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2022-03-11	2022-03-14	2022-03-14	2022-03-14	VRAI	FALX		90	DGSLC	92	DCOM	95	90	5	9	9	Qualité de la réponse, de l'information fournie	Formulaire en ligne Borjourn, j'ai été contacté pour un sondage au sujet de TOQLF. Quelque chose m'intrigue. Je n'ai pas pu me rendre au-delà de la première question. La personne avait mes coordonnées, mais me demandait si j'avais été en contact avec l'Office dans une période précise et combien de fois. D'abord, il est absolument impossible, humainement, de se rappeler à brûle-pourpoint à quelle date exactement et combien de fois on vous contacte. Certes, je l'ai fait à maintes reprises, soit par ce formulaire-ci, soit par le REL, mais impossible de me rappeler avec exactitude (surtout en ces temps-ci, avec la pandémie et le surplus de travail dans mon secteur d'activités) les dates précises. Plus, je me questionne : si je ne vous avais pas contactés, comment cette personne avait-elle mon nom et mon numéro de téléphone mobile? Alors pourquoi cette question d'entrée de jeu? J'en viens à me demander s'il s'agissait bien d'un sondage pour votre compte ou d'une amourette? Je trouve bien dommage de n'avoir pas pu répondre aux questions suivantes. Habituellement, je décline toutes les demandes de sondage téléphonique, mais je m'étais montrée volontaire, justement parce que c'était TOQLF et que c'est un sujet (je français) qui me tient à cœur! Pourriez-vous m'expliquer, d'un, quel était le but de ce sondage, et de deux, comment cette personne a obtenu mes coordonnées exactes? (Si cela ne venait pas de vous, alors j'en profite pour vous le signaler.) Cordialement Veuillez noter que les dates que vous indiquez dans votre réponse ne correspondent même pas aux dates du sondage. Il est probable que je vous aie contactés entre le 1er juillet et le 31 décembre (ou du 1er avril au 30 septembre comme eux le demandent), mais malheureusement, c'est impossible de savoir. J'ai souvent fait affaire avec le REL, mais je ne note pas les dates. Je pourrais aussi vous avoir envoyé un courriel, mais remonter aussi loin serait long, à brûle-pourpoint, par téléphone, je ne pourrais pas le faire. De plus, la question n'était pas « avez-vous déjà », mais « combien de fois » avez-vous. Votre sondage me paraît malheureusement peu réaliste.	* La commissaire a communiqué avec le responsable de la DRÉVI. La responsable lui a fourni les informations. Une coquette s'est glissée dans l'information fournie à la DCOM. * La commissaire a validé les informations avec le responsable de la DCOM afin de corriger l'erreur. * La commissaire a communiqué les informations à la citoyenne. * La personne remercie la commissaire et fait des commentaires sur la qualité du questionnaire. * La commissaire accuse réception du message. Les commentaires ont été portés à l'attention de la responsable de la DRÉVI.	
17	20220324100001	FALX					FALX	1188	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2022-03-23	2022-03-23	2022-03-23	2022-03-23	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	-Le citoyen affirme que les dossiers relatifs aux plaintes déposées à l'Office ont été fermés, et ce, sans préavis. Voici ci-après, ses propos: "4 dossiers (NIRéf. [REDACTED]) avec l'Office; évidemment, les 4 sont fermés maintenant. Zero suivi de l'Office". -Le citoyen a laissé également un message vocal au même sujet.	* La commissaire a contacté la responsable de la DPLF afin qu'un suivi approprié soit fait. * La DPLF a communiqué avec le citoyen. De l'information lui a été donnée en utilisant principalement les messages de rétroaction préparés pour les plaignants. L'appel a été courtois et le plaignant a semblé accepter les explications qui lui ont été fournies.	
18	20220407100002	FALX					FALX	1191	20	[REDACTED]		1	Courriel	2022-04-06	2022-04-06	2022-04-06	2022-04-06	VRAI	FALX		90	DGSLC	92	DCOM	95	90	5	1	1	Accès aux services	Bonjour Madame Louis, Nous avons reçu une plainte de la part de la citoyenne citée ci-dessus. Cette dernière alléguait avoir tenté de contacter l'Office à diverses reprises dans les derniers mois afin d'obtenir un suivi de sa plainte déposée le 17 juin 2021. Des relances auraient été faites par téléphone et par télécopieur, mais en vain. Afin de faciliter le tout et lui offrir un bon service à la clientèle, nous lui avons indiqué que nous allions vous transmettre le message tout en précisant qu'une personne de l'Office allait la contacter par la suite. Êtes-vous en mesure de faire le nécessaire afin qu'un membre de votre personnel contacte madame svp? Vous pouvez le rejoindre au [REDACTED] les jours ouvrables ou vendredi après-midi. Pendant la journée de demain, soit le jeudi 7 avril, madame demande à être appelée au [REDACTED]. Est-ce possible de me confirmer le tout lorsque madame [REDACTED] sera contactée svp? Sincères salutations,	* La commissaire a communiqué avec la DCOM sur le fonctionnement du service téléphonique. * La commissaire a communiqué avec la responsable de la DPLF pour un état de la situation. * Un conseiller de la DPLF a communiqué avec la citoyenne pour un suivi approprié. La plainte a été traitée.	
19	20220519100002	FALX					FALX	1194	3	Citoyen		6	Requête transmise par un membre du personnel	2022-04-01	2022-04-01	2022-04-01	2022-04-01	VRAI	FALX		90	DGSLC	92	DCOM	95	90	5	9	9	Qualité de la réponse, de l'information fournie	Bonjour, Je viens d'apporter votre numéro (514 873-6565) afin de faire un suivi sur des plaintes que j'ai formulées. Je souhaite me plaindre de [REDACTED] à qui j'ai parlé. Comme l'Office de la langue française ne peut offrir de suivi en français, j'ai demandé à ce que l'Office m'appelle en français. De plus, j'ai demandé à ce que l'Office m'appelle dans vos bureaux, car j'ai un excellent français. [REDACTED] aux renseignements doit représenter l'excellence de la langue française. [REDACTED] ne travaille pas dans une province ni dans un pays francophone. C'est se moquer des Québécois que de leur imposer [REDACTED] qui ne parle pas français. Bien cordialement,	* La commissaire a envoyé un accusé de réception à la citoyenne pour l'informer que son courriel a été acheminé à la direction concernée pour un suivi approprié. * La commissaire a informé le responsable de la DCOM du commentaire de la citoyenne pour un suivi approprié. Le suivi a été fait par la DCOM.	
20	20220526100001	FALX					FALX	1196	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2022-05-24	2022-05-24	2022-05-24	2022-05-24	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	J'ai transmis il y a plusieurs semaines un formulaire de plainte concernant les restaurants [REDACTED] qui affiche plein de slogans lumineux en anglais uniquement à l'intérieur des établissements avec photos à l'appui. Depuis aucune nouvelle. Est-ce qu'il y a quelqu'un qui s'occupe de ça ou bien c'est directement dans le vide informatique que c'est envoyé. Merci	* La commissaire a communiqué avec le responsable de la DPLF qui informe que la citoyenne a déposé sa plainte le 19-03-2022, un dossier a été ouvert et un accusé de réception a été envoyé à la citoyenne le 22-03-2022. * La citoyenne a informé la commissaire que le dossier est ouvert et que le traitement est en cours. Les délais de traitement peuvent varier selon la complexité de la situation et les priorités de l'Office. * La commissaire remercie la commissaire pour le suivi.	
21	20220613100001	FALX					FALX	1197	20	[REDACTED]		1	Courriel	2022-05-26	2022-05-26	2022-05-26	2022-05-26	VRAI	FALX		90	DGSLC	93	DEF	95	96	5	11	11	Qualité du traitement (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Message reçu de [REDACTED] afin d'obtenir une copie complète du dossier d'examen de français d'un citoyen. Ce dernier conteste les résultats d'un examen de français.	* La commissaire a communiqué avec le responsable de la DPLF qui informe que la citoyenne a déposé sa plainte le 19-03-2022, un dossier a été ouvert et un accusé de réception a été envoyé à la citoyenne le 22-03-2022. * La citoyenne a informé la commissaire que le dossier est ouvert et que le traitement est en cours. Les délais de traitement peuvent varier selon la complexité de la situation et les priorités de l'Office. * La commissaire remercie la commissaire pour le suivi.	
22	20220613100002	FALX					FALX	1198	3	Citoyen		2	Téléphone	2022-05-31	2022-05-31	2022-05-31	2022-05-31	VRAI	FALX		90	DGSLC	92	DCOM	95	90	5	9	9	Qualité de la réponse, de l'information fournie	Une dame [REDACTED] qui dit avoir eu un mauvais service aux renseignements généraux hier. Elle n'a pas d'internet, elle aimerait avoir un formulaire de plainte par la poste. Elle voudrait un retour d'appel.	* La commissaire communique avec le responsable de la DCOM. Il informe que la citoyenne n'avait pas précisé qu'elle n'avait pas accès à Internet, on lui a offert la possibilité de compléter le formulaire en ligne ou par téléphone. La citoyenne n'a pas accepté le fait que l'Office n'offre pas l'option de recevoir le formulaire par la poste. * Les RG ont rappelé la citoyenne pour assurer le suivi.	
23	20220623100002	FALX					FALX	1201	3	Citoyen		1	Courriel	2022-06-20	2022-06-21	2022-06-21	2022-06-21	VRAI	FALX		2	CT						5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Suite à la plainte du 17-12-2021 concernant la demande d'identification d'un lac à Sainte-Rose-du-Nord, le citoyen nous envoie à nouveau un message en mentionnant ne pas avoir reçu de nouvelle information au sujet de sa dernière conversation avec la COB en date du 4 février dernier.	* La commissaire s'informe auprès du responsable de la CT pour savoir s'il y avait de nouveaux éléments dans le dossier. * La responsable informe que la CT n'a pas eu de communication avec le citoyen. * Une lettre a été envoyée au citoyen pour lui rappeler les conditions générales de proposition d'un nom de lieu, que le traitement de son dossier est terminé et aucune suite n'est plus donnée.
24	20220707100001	FALX					FALX	1203	12	Ministère ou organisme de l'Administration		1	Formulaire en ligne	2022-07-06	2022-07-06	2022-07-06	2022-07-06	VRAI	FALX		90	DGSLC	92	DCOM	95	90	5	1	1	Accès aux services	Bonjour, Bien que notre ministère n'a pas d'affaires avec vous, nous avons reçu une plainte. Est-ce qu'il serait possible d'effectuer le suivi auprès de la personne? Merci. [REDACTED] vous aurait fait parvenir un formulaire de plainte il y a plus d'un mois. Toutefois, elle dit de pas avoir eu de suivi. Elle mentionne avoir tenté de vous rejoindre à plusieurs reprises, mais il serait impossible de laisser un message puisque la boîte vocale est pleine. Elle demande un retour.	* La commissaire s'est informée auprès des RG ainsi que la DPLF. Aucune n'a été retournée au nom de la citoyenne. * Les RG ont contacté la citoyenne et l'ont accompagné dans le dépôt de sa plainte. Une plainte anonyme similaire déposée en juin a été retracée. La citoyenne avait inscrit ses renseignements personnels dans la section prévue pour le contrevenant dans son formulaire initial. Les corrections nécessaires ont été apportées. Un avis d'ouverture de dossier a été envoyé à la citoyenne avec son numéro de dossier pour de futures demandes.	
25	20220708100001	FALX					FALX	1204	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2022-07-07	2022-07-07	2022-07-07	2022-07-07	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	J'ai déposé une plainte le 30 avril dernier. Je constate que l'affichage est toujours en anglais... le numéro de la demande est [REDACTED]. J'aimerais avoir un suivi si la plainte sera bientôt traitée. Merci	* La commissaire a informé la responsable de la DPLF de la demande de la citoyenne. * La DPLF a contacté la citoyenne pour le suivi de son dossier.	
26	20220728100001	FALX					FALX	1205	3	Citoyen		1	Courriel	2022-07-18	2022-07-18	2022-07-18	2022-07-18	VRAI	FALX		2	CT					5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Suite à la plainte du 17-12-2021 concernant la demande d'identification d'un lac à Sainte-Rose-du-Nord, le citoyen nous envoie à nouveau un message pour s'informer si une autre demande d'attribution de nom pour le lac est en cours.	* La commissaire s'est informée auprès du responsable de la CT. Aucune demande n'est en cours. * La commissaire a communiqué l'information au citoyen. De plus, la commissaire lui a rassuré que le traitement de son dossier étant terminé, nous ne donnerons suite qu'à vos communications qui contiendront des éléments nouveaux dans ce dossier.	
27	20220804100001	FALX					FALX	1206	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2022-07-25	2022-07-25	2022-07-25	2022-07-25	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	À l'heure de droit, Au cour des 18 derniers mois environ, j'ai déposé deux plaintes concernant le nom et le site Web anglais de [REDACTED]. Rien à changé depuis et le nom n'a pas été changé. [REDACTED] avec site Web n'existe à nul part! Est-ce un privilège ou un ami du patron de TOQLF?	* La commissaire a communiqué avec le responsable de la DPLF qui lui a informé que le traitement des dossiers est en cours et qu'une inspection du site Web a été réalisée suivant le dépôt des plaintes. * La commissaire a communiqué les informations au citoyen et lui a rappelé que l'Office traite toutes les plaintes reçues.	
28	20220804100002	FALX					FALX	1207	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2022-08-03	2022-08-03	2022-08-03	2022-08-03	VRAI	FALX		81	OFF					5	1	1	Accès aux services	Bonjour, Je ne sais pas si je suis la seule personne à encourir ce problème mais je n'arrive pas à ouvrir le lien suivant trouvé sur le site internet de TOQLF. État de la situation - Exigence liée à la connaissance d'une autre langue que le français (Word, 55 Ko). Merci à l'avance de votre attention à ce message.	* La commissaire a fait les vérifications nécessaires, le lien fonctionne. * La commissaire a communiqué avec la citoyenne pour l'informer que nous avons fait les vérifications nécessaires, le lien se trouvant sur le site web de l'Office fonctionne. La citoyenne dit qu'elle va vérifier auprès des techniciens de son organisme pour régler son problème. Elle nous félicite de la rapidité de notre intervention.	
29	20220804100003	FALX					FALX	1208	3	Citoyen		1	Courriel	2022-08-03	2022-08-03	2022-08-03	2022-08-03	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Bonjour, En mai dernier, j'ai déposé la plainte ci-dessous pour laquelle vous avez assigné le numéro de dossier [REDACTED] dans un avis de réception daté du 17 mai 2022. Or, à mon grand étonnement, je viens tout juste d'apprendre par un de vos préposés téléphoniques que cette plainte n'aurait pas été encore traitée. Par la présente, je voudrais donc déposer une plainte envers TOQLF pour sa lenteur dans l'exécution de ce dossier. Je vous invite à communiquer avec moi pour tout renseignement additionnel, le cas échéant. La citoyenne veut porter plainte contre [REDACTED] de la DGREA. Elle demande un retour d'appel du responsable des conseillers en francophonie. La citoyenne souhaite que sa plainte soit confidentielle et refuse de remplir le formulaire d'application des services en ligne même si le formulaire assure la confidentialité.	* La commissaire a communiqué avec le responsable de la DCOM. La citoyenne voulait déposer sa plainte par téléphone sans remplir le formulaire de plainte, et ce, malgré l'accompagnement qui lui a été offert par le préposé aux renseignements généraux. * La commissaire a communiqué avec [REDACTED] pour l'informer de la procédure pour déposer une plainte à l'Office. [REDACTED] communique les informations à la citoyenne. * La commissaire planifie un rendez-vous afin que la citoyenne puisse déposer sa plainte à l'Office.	
30	20220915100001	FALX					FALX	1212	20	[REDACTED]		1	Courriel	2022-09-09	2022-09-09	2022-09-09	2022-09-09	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Je vous écris car cette citoyenne se plaint de nouveau chez nous d'un manque de suivi. Elle croit que sa plainte est toujours en traitement et dit qu'elle n'a jamais reçu de correspondance de la part de TOQLF. Serait-ce possible de m'envoyer une copie des correspondances envoyées à Madame svp? Je vous remercie de votre collaboration.	* La commissaire communique avec le responsable de la DPLF pour un état de la situation. * La commissaire a communiqué avec le citoyen pour l'informer que le traitement de son dossier est en cours et suit la procédure normale et habituelle.	
31	20220915100003	FALX					FALX	1214	3	Citoyen		6	Requête transmise par un membre du personnel	2022-09-13	2022-09-13	2022-09-13	2022-09-13	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	8	8	Qualité d'un produit (GDT, BDL, site Web, formulaire, dépliants)	Bonne journée, salut ça prend combien de temps avant que les plaintes soient traitées? p.s. je trouve que vos formulaires de plainte sont vraiment long pour rien si on vous donne notre courriel, c'est inutile de nous demander NOTRE adresse... code postal... et téléphone... on dirait que vous voulez dissuader les gens de faire des plaintes par la longueur des informations inutiles demandées	* La commissaire informe la responsable de la DPLF du commentaire du citoyen. * La commissaire informe le citoyen que ses commentaires ont été transmis à la direction concernée et considérés lors de la prochaine révision du formulaire de plainte, et que les délais de traitement des plaintes varient selon la complexité de la situation, les priorités de l'Office et les intervenants en cause.	
32	20220920100001	FALX					FALX	1215	3	Citoyen		6	Requête transmise par un membre du personnel	2022-09-14	2022-09-14	2022-09-14	2022-09-14	VRAI	FALX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	8	8	Qualité d'un produit (GDT, BDL, site Web, formulaire, dépliants)	Message reçu des RG. Le responsable de la DCOM nous informe que la citoyenne refuse l'accompagnement des RG pour l'aider à remplir les formulaires. * La commissaire communique avec le responsable de la DPLF qui l'informe des options qui pourraient être offertes à la citoyenne. Option 1 La plaignante peut faire parvenir ses plaintes par courriel à plaintes@oqlf.gouv.qc.ca en inscrivant les informations pertinentes comme : nom et adresse de l'entreprise, date et description de l'événement, les coordonnées de la plaignante. Option 2 La plaignante peut faire parvenir ses plaintes par la poste en inscrivant les mêmes informations que l'option 1. * La commissaire a communiqué les informations à la citoyenne au cours d'un appel. [REDACTED] en a été informé.	* Message reçu des RG. Le responsable de la DCOM nous informe que la citoyenne refuse l'accompagnement des RG pour l'aider à remplir les formulaires. * La commissaire communique avec le responsable de la DPLF qui l'informe des options qui pourraient être offertes à la citoyenne. Option 1 La plaignante peut faire parvenir ses plaintes par courriel à plaintes@oqlf.gouv.qc.ca en inscrivant les informations pertinentes comme : nom et adresse de l'entreprise, date et description de l'événement, les coordonnées de la plaignante. Option 2 La plaignante peut faire parvenir ses plaintes par la poste en inscrivant les mêmes informations que l'option 1. * La commissaire a communiqué les informations à la citoyenne au cours d'un appel. [REDACTED] en a été informé.	
35																																	

	A	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO							
	ID_Requete	Date_ButoirReponseGest	Date_ReponseGest	Date_ButoirReponseCommissaire	Date_ReponseCommissaire	Respect_DelaisReponseCommissaire	Raison_Delais	Delais_DelaisCleres	ID_TypeCommunication_ModerationRequete	TypeCommunication_ModerationRequete	TypeTraitement_Reponse	Resumé_Reponse	Commentaires_CitoyenReponse	Particularité_Reponse	ID_EtatDossier_Citoyen	EtatDossier_Citoyen	Date_FermetureDossierCivique	ID_Utilisateur_PersonnelFermature	Recommandation_Commissaire	Description_MotifRequete	ID_EtatDossier_Gestonnaire	EtatDossier_Gestonnaire	Date_FermetureDossierGestonnaire	ID_InscritP	ID_AnnéeFin	Déla1	Déla2	Déla3	Déla4	Déla5	Déla6	Déla7	ID_Importation	Etat_Supp	ID_Nom_Requérant	ID_Prenom_Requérant							
1	20210610100001			2021-07-02	2021-06-11	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire a contacté le citoyen pour lui expliquer le fonctionnement de la ligne de l'Office et le formulaire en ligne pour faire une demande de plainte.	Mr dit qu'il a pu parler à quelqu'un, il a déjà réglé son problème. Il me dit qu'il est tout de même déçu, il trouve ça trop long.	2	Dossier fermé	2021-06-11							25	9	0	0	0	2	2	2				FALX								
2	20210921100001			2021-10-13	2021-09-24	VRAI		FAUX	1		Courriel	Réponse de la commissaire	Le traitement du dossier est appliqué normalement, selon la procédure de traitement de la Commission de toponymie. Cependant, en raison des consultations et vérifications dans les cas de changement de noms, des délais sont à prévoir et peuvent s'étendre sur plusieurs mois.	Aucun retour du citoyen.	2	Dossier fermé	2021-09-24							25	9	2	0	0	3	3	3				FALX								
3	20210617100001			2021-07-12	2021-06-18	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire a communiqué avec le citoyen pour lui dire que le traitement de sa plainte est appliqué normalement, selon la procédure de traitement des plaintes de l'Office mais qu'en raison de la pandémie, nous devons respecter les consignes sanitaires du gouvernement qui ne sont pas stables, elles évoluent et nous devons être cohérents avec ces mesures.	* Le citoyen dit qu'il veut avoir en détails les démarches effectuées depuis janvier. La commissaire lui explique que nous ne pouvons lui communiquer ces informations mais qu'à la fin du traitement il recevra une communication avec les résultats. * Le citoyen demande à avoir une date précise ou une estimation du délai restant pour le traitement de sa plainte. La commissaire lui explique que l'on ne peut déterminer un délai précis compte tenu des circonstances dues à la pandémie mais le rassure que le traitement de sa plainte suit son cours normal. * Le citoyen dit que notre processus est long. Aux Renseignements généraux, on lui a obligé de compléter un formulaire sur le web alors qu'il avait appelé au téléphone et on entendait clairement le téléviseur du préposé. La commissaire lui explique l'importance de compléter le formulaire web afin d'avoir les informations pertinentes pour ouvrir un dossier. La commissaire lui dit que nous allons communiquer avec les Rens. généraux afin que cela ne se reproduise plus. * La commissaire le rassure à nouveau que le traitement de sa plainte est en cours et qu'il suit son cours normal. Mr dit qu'il comprend. Il dit qu'il va attendre et espère avoir une réponse le plus rapidement possible.	2	Dossier fermé	2021-06-18						25	9	1	0	0	1	1	1				FALX									
4	20210812100001			2021-09-02	2021-08-20	VRAI		FAUX	1		Courriel	Réponse de la commissaire	L'Office vous informe des options qui pourraient faciliter le traitement de votre dossier. - Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir de communiquer avec la personne responsable de la francisation pour l'entreprise envers laquelle vous avez porté plainte. Si cette option vous intéresse, il est possible pour l'Office de vous fournir cette information. Nous pouvons pour ce faire convenir d'un bref rendez-vous téléphonique. Par la suite, la direction de la protection de la langue française vous enverra une lettre de clôture de dossier. - Si vous le souhaitez, il est également possible d'autoriser l'Office à communiquer votre identité et vos coordonnées à l'entreprise afin de faciliter l'analyse de votre plainte. Si cette option vous intéresse, en raison de la confidentialité des informations personnelles, l'Office vous fera parvenir une lettre vous demandant l'autorisation de divulguer vos informations personnelles en vue d'obtenir les documents demandés dans le cadre du traitement de votre plainte.	Le citoyen autorise l'Office à communiquer son identité et ses coordonnées à l'entreprise pour le traitement de son dossier.	2	Dossier fermé	2021-08-20						25	9	0	0	0	6	6	6				FALX									
5	20210825100001			2021-09-15	2021-09-13	VRAI		FAUX	1		Courriel	Réponse de la commissaire	La réponse mentionnant qu'il est possible que les communications relatives aux démarches pour son entreprise soient désormais exclusivement par écrit. Pour la demande d'aide pour le traitement du dossier à la DPLF, la commissaire a répondu que la demande a été réacheminée à la Direction de la protection de la langue française, et qu'un conseiller communiquera avec elle dans les prochains jours pour y donner suite.	La citoyenne nous remercie pour notre aide.	2	Dossier fermé	2021-09-13						25	9	5	0	0	13	13	13				FALX									
6	20210929100001			2021-10-21	2021-10-15	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire		Le citoyen est déçu de la position de l'Office sur la formulation neutre et la rédaction épiciène.	2	Dossier fermé	2021-10-15								25	9	1	0	0	11	11	11				FALX							
7	20211118100001			2021-12-09	2021-11-30	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire	Appel fait, la citoyenne est absente. La commissaire laisse un message sur la boîte vocale de la citoyenne. Aucun retour d'appel de la citoyenne. Le dossier a été fermé le 30-11-2021.		2	Dossier fermé	2021-11-30							25	9	0	0	0	8	8	8				FALX								
8	20211206100002			2021-12-29	2021-12-15	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire	* La commissaire a communiqué avec [redacted] pour l'informer que le dossier est ouvert et en cours. La [redacted] a remercié la commissaire. * La [redacted] communique le lendemain pour demander des informations complémentaires. * La commissaire organise une rencontre avec la responsable de la DPLF et la [redacted] pour répondre à la demande de cette dernière. * La [redacted] nous a remercié. Elle ferme le dossier. Aucune intervention n'est requise, mais elle demande de lui communiquer la date de fin de traitement du dossier.	Aucune intervention n'est requise, mais la [redacted] demande de lui communiquer la date de fin de traitement du dossier.	2	Dossier fermé	2021-12-15						25	9	0	0	0	8	8	8				FALX									
9	20211216100002			2022-01-10	2021-12-17	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire	Le formulaire de plainte fonctionne et il est possible qu'un préposé aux renseignements remplisse le formulaire avec la citoyenne par téléphone.		2	Dossier fermé	2021-12-17							25	9	0	0	0	3	3	3				FALX								
10	20220106100001			2022-01-14	2022-01-07	VRAI		FAUX	1		Courriel	Réponse de la commissaire	Le dossier a été traité dans le respect de la procédure habituelle de la CT. Le dossier a été réexaminé à la demande du citoyen, aucun nom n'a été officialisé par les membres de la CT car les propriétaires actuels ne sont pas en accord. Rappel fait au citoyen qu'un autre nom, faisant l'objet d'un large consensus, pourrait éventuellement être proposé à la CT.		2	Dossier fermé	2022-01-07						25	9	1	2	2	8	10	10				FALX									
11	20220110100001			2022-01-27	2022-01-10	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire	L'intervention a eu lieu et le dossier est fermé depuis le 4 août 2021 mais l'intervenant ne l'a pas fermé dans le système par erreur. La modification a été faite.		2	Dossier fermé	2022-01-10							25	9	0	0	0	2	2	2				FALX								
12	20220121100001			2022-02-09	2022-01-21	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire	* La commissaire a contacté la citoyenne pour l'informer que ses commentaires ont été transmis au directeur des communications qui assurera le suivi approprié.		2	Dossier fermé	2022-01-21							25	9	0	0	0	2	2	2				FALX								
13	20220202100001			2022-02-18	2022-02-08	VRAI		FAUX	2		Téléphone	Réponse de la commissaire			2	Dossier fermé	2022-02-08							25	9	0	0	0	7	7	7				FALX								
14	20220220100002			2022-03-08	2022-02-22	VRAI		FAUX	1		Courriel	Réponse de la commissaire	* La commissaire envoie un courriel à la citoyenne pour l'aviser que son commentaire a été transmis à la direction concernée pour un suivi approprié et qu'un retour par écrit lui sera fait avec diligence.		2	Dossier fermé	2022-02-22						25	9	0	0	0	5	5	5				FALX									
15																																											

A	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO						
ID_Requete	Date_ButoirReponseGest	Date_ReponseCommissaire	Date_ButoirReponseCommissaire	Date_ReponseCommissaire	Respect_DeliberationCommissaire	Raison_Deliberation	Delai_DepenseClient	ID_TypeCommunication_ModerationRequete	TypeCommunication_ModerationRequete	TypeTraitement_Reponse	Reponse_Reponse	Commentaires_CitoyenReponse	ParticulierReponse	ID_EtatDossier_Citoyen	EtatDossier_Citoyen	Date_FermetureDossierCivique	ID_VilleMaire_PersonnelFemulaire	Recommandation_Commissaire	Description_MesureProposeeDirect	ID_EtatDossier_Gestonnaire	EtatDossier_Gestonnaire	Date_FermetureDossierGestonnaire	ID_InscritPar	ID_AnnéeFinancière	Delai1	Delai2	Delai3	Delai4	Delai5	Delai6	Delai7	ID_Importation	Etat_Support	ID_Nom_Requrant	ID_Prenom_Requrant						
1	20220303100001		2022-03-22	2022-03-15	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	Le site web est à jour et un suivi a été fait auprès des préposés aux renseignements.	Aucun retour de la part du citoyen.		2	Dossier fermé	2022-03-15							25	9	0	0	0	10	10	10											
16	20220315100001		2022-04-04	2022-03-21	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie ont mandaté la firme de sondage [REDACTED] pour réaliser un sondage sur la satisfaction de la clientèle auprès des citoyens et citoyens ayant eu recours aux services de l'Office pour la période allant du 1er avril au 30 septembre 2021. Ce sondage a pour but d'évaluer si nos services correspondent bien aux besoins de la clientèle, notamment les services de consultations linguistiques et ceux du réseau de l'expertise linguistique. Les renseignements personnels des personnes sollicitées tels que : nom de l'organisme, nom du répondant, numéro de téléphone ou courriel ont été transmis à la firme de sondage [REDACTED] par l'Office québécois de la langue française. Les personnes ciblées étaient celles qui étaient usagères des différents services de l'Office évalués au cours de la période de référence, entre autres, celles qui avaient fait une demande aux consultations linguistiques de la Banque de dépannage linguistique, du Grand dictionnaire terminologique ou du Réseau de l'expertise linguistique. Par ailleurs, soyez assurés que les renseignements personnels fournis à la firme de sondage [REDACTED] ont été transmis conformément à la « Loi sur l'accès » et du « Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels ». De plus, les données recueillies seront traitées de façon à ce que les répondantes et les répondants ne soient pas identifiées.	* La citoyenne remercie la commissaire et fait des commentaires sur la qualité du questionnaire. * La commissaire accuse réception du message. Les commentaires ont été portés à l'attention de la responsable de la DREV1.		2	Dossier fermé	2022-03-21												25	9	1	0	0	5	5	5						
17	20220324100001		2022-04-13	2022-03-25	VRAI		FAUX	2	Téléphone	Transfert	* La DPLF a communiqué avec le citoyen. De l'information lui a été donnée en utilisant principalement les messages de rétroaction préparés pour les plaignants. L'appel a été courtisé et le plaignant a semblé accepter les explications qui lui ont été fournies.	Aucun retour de la part du citoyen.		2	Dossier fermé	2022-03-25								25	9	0	0	0	2	2	2										
18	20220407100002		2022-04-29	2022-04-08	VRAI		FAUX	8		Aucune réponse à donner	Transfert			2	Dossier fermé	2022-04-08			1	Dossier à suivre		25	10	0	0	0	2	2	2												
19	20220519100002		2022-04-26	2022-04-01	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	La citoyenne a été informé que son courriel a été acheminé à la direction concernée pour un suivi approprié.			2	Dossier fermé	2022-04-01						26	10	0	0	0	0	0	0	0											
20	20220526100001		2022-06-14	2022-05-31	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	La commissaire a informé la citoyenne que le dossier est ouvert et que le traitement est en cours. Les délais de traitement peuvent varier selon la complexité de la situation et les priorités de l'Office.	Je vous remercie du suivi. Les affiches intérieures des restos [REDACTED] m'ont beaucoup heurté alors que c'est une chaîne québécoise avec des propriétaires québécois!		2	Dossier fermé	2022-05-31						26	10	0	0	0	5	5	5												
21	20220613100001		2022-06-16	2022-06-06	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	La commissaire planifie la rencontre avec la directrice générale (DG/GCSL) et la la responsable de la DEF. Les documents seront transmis par l'intermédiaire d'un formulaire en ligne par la DEF.			2	Dossier fermé	2022-06-06						26	10	0	0	0	7	7	7												
22	20220613100002		2022-06-21	2022-06-01	VRAI		FAUX	8		Aucune réponse à donner	Transfert	Les RG ont rappelé la citoyenne pour assurer le suivi.		2	Dossier fermé	2022-06-01						26	10	0	0	0	1	1	1												
23	20220623100002		2022-07-14	2022-06-28	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	Une lettre a été envoyé au citoyen pour lui rappeler les conditions générales de proposition d'un nom de lieu, que le traitement de son dossier est terminé et aucune suite ne peut y être donnée.			2	Dossier fermé	2022-06-28						26	10	1	0	0	4	4	4												
24	20220707100001		2022-07-27	2022-07-07	VRAI		FAUX	8		Aucune réponse à donner	Les RG ont contacté la citoyenne et l'ont accompagné dans le dépôt de sa plainte.			2	Dossier fermé	2022-07-07						26	10	0	0	0	1	1	1												
25	20220708100001		2022-07-28	2022-07-07	VRAI		FAUX	8		Aucune réponse à donner	La DPLF a contacté directement la citoyenne pour le suivi de son dossier.			2	Dossier fermé	2022-07-07						26	10	0	0	0	0	0	0												
26	20220728100001		2022-08-08	2022-07-25	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	La commissaire a informé le citoyen qu'aucune demande n'est en cours. De plus, la commissaire lui a rappelé que le traitement de son dossier étant terminé, nous ne donnerons suite qu'aux communications qui contiendraient des éléments nouveaux dans ce dossier.	Bonjour Mme. Louis, Pour donner suite à la réception de votre courriel de ce jour, je vous félicite pour la clarté des informations que vous m'avez fournies. Elles sont claires et nettes, telles qu'elles auraient dû l'être depuis très longtemps. D'autre part je vous remercie de m'avoir confirmé qu'aucune suite demandée d'attribution d'un nom à l'entité visée, soit ce petit lac orphelin situé à Sainte-Rose-du-Nord, n'est en cours de traitement. En terminant, soyez assurée que s'il me survenaient des faits nouveaux dans ce dossier, je vous les communiquerais avec grand plaisir. Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.			2	Dossier fermé	2022-07-25				26	10	0	0	0	5	5	5													
27	20220804100001		2022-08-15	2022-07-28	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	La commissaire a informé le citoyen que le traitement des dossiers est en cours et qu'une inspection du site Web a été réalisée suivant le dépôt des plaintes. Elle lui a également rappelé que l'Office traite toutes les plaintes reçues.			2	Dossier fermé	2022-07-28						26	10	0	0	0	3	3	3												
28	20220804100002		2022-08-24	2022-08-03	VRAI		FAUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire a communiqué avec la citoyenne pour l'informer que nous avons fait les vérifications nécessaires, le lien se trouvant sur le site web de l'Office fonctionne. La citoyenne dit qu'elle va vérifier auprès des techniciens de son organisme pour régler son problème.	La citoyenne nous félicite de la rapidité de notre intervention.		2	Dossier fermé	2022-08-03						26	10	0	0	0	0	0	0												
29	20220804100003		2022-08-24	2022-08-08	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	La commissaire communique avec le citoyen pour l'informer que le traitement de son dossier est en cours et suit la procédure normale et habituelle.			2	Dossier fermé	2022-08-08						26	10	0	0	0	3	3	3												
30	20220811100001		2022-08-31		FAUX		FAUX							1	Dossier à suivre							26	10	0	0	0															
31	20220823100001		2022-09-06	2022-08-19	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	* La commissaire communique avec le [REDACTED] pour l'informer de la procédure pour déposer une plainte à l'Office. La [REDACTED] communique les informations à la citoyenne. * La commissaire planifie un rendez-vous afin que la citoyenne puisse déposer sa plainte à l'Office.			2	Dossier fermé	2022-08-19						26	10	0	0	0	4	4	4												
32	20220915100001		2022-09-30	2022-09-15	VRAI		FAUX	3	Poste	Réponse de la commissaire	* Un nouveau suivi a été fait auprès de la citoyenne au sujet de ses plaintes par la commissaire. Les correspondances lui ont été renvoyées par la poste. * La commissaire communique les informations au [REDACTED] et leur soumet la copie des correspondances par courriel.			2	Dossier fermé	2022-09-15						26	10	0	0	0	4	4													
33	20220915100003		2022-10-04	2022-09-26	VRAI		FAUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	La commissaire informe le citoyen que ses commentaires ont été transmis à la direction concernée et considérés lors de la prochaine révision du formulaire de plainte, et que les délais de traitement des plaintes varient selon la complexité de la situation, les priorités de l'Office et les intervenants en cause.			2	Dossier fermé	2022-09-26						10	0	0	0	9	9	9													
34	20220929100001		2022-10-05	2022-09-26	VRAI		FAUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire a communiqué les informations à la citoyenne qui choisit l'option 2, car elle n'a pas d'ordinateur.			2	Dossier fermé	2022-09-26						26	10	0	0	0	8	8	8												
35																																									

	A	DQ	DR	DS	DT	DU
	Id_Requete	r_MRC	r_Code_Pays	r_PaysRégion	r_Code_Région	r_Région
1	20210610100001					
2	20210921100001					
3	20210617100001					
4	20210812100001					
5	20210825100001					
6	20210929100001					
7	20211118100001					
8	20211206100002					
9	20211216100002					
10	20220106100001					
11	20220110100001					
12	20220121100001					
13	20220202100001					
14	20220220100002					
15						

	A	DQ	DR	DS	DT	DU
	r_Requete	r_MRC	r_Code_Pays	r_PaysRégion	r_Code_Région	r_Région
1	20220303100001					
16	20220315100001					
17	20220324100001					
18	20220407100002					
19	20220510100002					
20	20220526100001					
21	20220613100001					
22	20220613100002					
23	20220623100002					
24	20220707100001					
25	20220708100001					
26	20220728100001					
27	20220804100001					
28	20220804100002					
29	20220804100003					
30	20220811100001					
31	20220823100001					
32	20220915100001					
33	20220915100003					
34	20220929100001					
35						