

	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	AE
12	2019032610000	FAUX					FAUX	995	2	Candidat aux ordres professionnels		5	Formulaire en ligne	2019-03-14	2019-03-15	2019-03-15	2019-03-15	VRAI	FAUX		4	DGSL	51	SEFOP2	60	43	5	10	10	Objet: Nouvel examen Dossier: [redacted] À qui de droit, Je fais une plainte concernant la transition de l'ancien examen au nouvel examen de français. Je n'ai reçu aucune lettre ou courriel m'informant du changement d'examen excepté trois semaines avant mon examen. Cela ne m'a aucunement donné la chance d'étudier et me préparer pour le nouvel examen. Jusqu'à date j'ai déjà passé trois des quatre parties de l'ancien examen. Il ne me reste qu'une partie à passer, c'est la partie écrite. Vous ne m'avez pas communiqué qu'il y aurait une transition à un nouvel examen. Votre site dit: "Les candidats qui sont admissibles à ce nouvel examen ont reçu une lettre les informant du nouveau processus." Je n'ai jamais reçu cette lettre et donc je n'ai pas eu l'opportunité de me préparer pour ce nouvel examen. Je sais que l'ancien examen est toujours actif pour d'autres ordres comme l'ordre [redacted]. Je fais partie de l'ordre [redacted]. À cause de la désinformation de votre part à me communiquer la transition à ce nouvel examen je vous demande de s'il vous plaît de me donner un rendez-vous pour l'examen écrit de l'ancien examen de l'OQLF. Merci de l'attention que vous portez à ma plainte. [redacted]	
13	2019032910000	FAUX					FAUX	1003	12	Ministère ou organisme de l'Administration		2	Téléphone	2019-03-26	2019-03-26	2019-03-26	2019-03-26	VRAI	FAUX		35	DGREA	38	SRAFER	75	73	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Elle évoque avoir eu de grandes difficultés à la joindre par téléphone vers la fin de 2018 et avoir ni retour ni commentaires de la part de [redacted] depuis environ un mois.
14	2019032910000	FAUX					FAUX	1004	12	Ministère ou organisme de l'Administration		2	Téléphone	2019-02-04	2019-02-04	2019-02-04	2019-02-04	VRAI	FAUX		35	DGREA	38	SRAFER	75	73	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	[redacted] interpellé la direction générale de la direction des services linguistiques en raison des difficultés qu'elle rencontre avec [redacted] et que cela pouvait être très long avant d'avoir des nouvelles.
15	2019041510000	FAUX					FAUX	1005	11	Organisme (autre que les deux précédents)		1	Courriel	2019-04-01	2019-04-01	2019-04-01	2019-04-01	VRAI	FAUX		4	DGSL	25	DTT	60	42	5	8	8	Qualité d'un produit (DOT, BDL, site Web, formulaire, dépliants)	La présidente [redacted] signifie, dans une lettre adressée à la commissaire à la qualité des services et transmise par courriel, son désaccord avec le contenu de certaines fiches du GDT en lien avec les orientations sexuelles et les identités de genre. Elle interagit dans cette même lettre Mme Nathalie Roy, ministre de la Culture et des Communications, Mme Isabelle Charest, ministre responsable de la condition féminine, Mme Ginette Galameau, PDG de l'Office, Mme Marie-Claude l'Homme, présidente du comité d'officialisation linguistique et Mme Johanne Maltais, terminologue.
16	2020092610000	FAUX					FAUX	1008	3	Citoyen		2	Téléphone	2019-04-29	2019-05-01	2019-05-01	2019-05-01	VRAI	FAUX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	12	12	Relation personnel-clientèle	Le citoyen a déposé une plainte qui visait la langue des résidents et du personnel d'entretien de l'immeuble où il habite et la présence d'une affiche "Net sur" sur les lieux durant une journée. Un employé de la direction concernée l'a contacté pour l'informer que la plainte n'était pas recevable. Le citoyen comprend la question de non recevabilité, mais déplore l'attitude de l'employé qui lui donnait des explications. Il précise que la discussion et les arguments de l'employé lui ont fait sentir qu'il portait plainte pour "des peccadilles" et qu'il n'aurait pas dû, et qu'il a eu l'impression que l'employé rattachait pas d'importance au français.
17	2020092610000	FAUX					FAUX	1070	20	Protecteur du citoyen		1	Courriel	2020-08-31	2020-08-31	2020-09-02	2020-09-02	VRAI	FAUX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	[redacted] demande des informations dans le dossier de [redacted]. Il s'agit d'un citoyen qui s'est plaint au Protecteur du citoyen de ne pas avoir obtenu d'accuser-réception à la suite d'une plainte déposée à l'Office. [redacted] désire savoir si l'Office a reçu une plainte de ce citoyen et si un accusé-réception lui a été envoyé.
18	2019083010000	FAUX					FAUX	1013	5	Entreprise de moins de 50 employés		2	Téléphone	2019-08-16	2019-08-23	2019-08-23	2019-08-23	VRAI	FAUX		55	SGDSGRP	66	DPF2	68	69	5	12	12	Relation personnel-clientèle	Premier appel (16 août 2019) : [redacted] souhaite se plaindre de [redacted] auprès de son supérieur pour un manque de professionnalisme. Il dit qu'elle refuse de lui faire parvenir son chèque de subvention, approuvé et déjà envoyé à l'ancienne adresse de son bureau, puis retenu par l'Office sans raison valable. Après discussion avec M. Passalacqua et Mme Bouvier (DP), le chèque a été retenu à la suite du non-respect de l'entente de subvention, qui prévoyait l'élaboration de vidéos montrant des personnes immigrantes parler en français. Une rencontre est prévue avec [redacted] le 29 août aux bureaux de l'Office en présence de monsieur Passalacqua et de [redacted] pour résoudre la situation. Deuxième appel (29 août 2019) : [redacted] rappelle la commissaire pour signifier son insatisfaction à l'égard de la rencontre qui a eu lieu la même journée. Il souhaite aussi porter plainte auprès de la commissaire concernant le processus suivi lors du traitement de son dossier de subvention par la direction des partenariats de l'Office et obtenir l'adresse courriel de monsieur Passalacqua afin de l'inclure dans ses futures correspondances avec l'Office. Ainsi, [redacted] exige la réception du chèque initialement approuvé dans les dix jours qui suivent sous peine de poursuites judiciaires, il menace également de contacter les médias.
19	2019092510000	FAUX					FAUX	1015	2	Candidat aux ordres professionnels		5	Formulaire en ligne	2019-09-10	2019-09-10	2019-09-10	2019-09-10	VRAI	FAUX		4	DGSL	51	SEFOP2	60	43	5	4	4	Erreur administrative	Une erreur administrative a été commise sur l'adresse courriel d'une candidate à l'examen de français qui demandait une accommodation pour la passation de cet examen. En effet, son adresse courriel a été saisie [redacted] au lieu [redacted]. Cependant, aucun message d'erreur n'a été reçu lors de l'envoi des documents d'accommodation. Ayant rien reçu après six semaines, la candidate porte plainte directement auprès de la commissaire à la qualité des services sans pour autant contacter le SEFOP. Voici le contenu de sa plainte : Hello, I submitted my request for a test date 6 weeks ago and I have not heard back. I need to write the french exam for [redacted] I also require accommodations. Bonjour, j'ai envoyé mon demand pour l'examen le mois dernier (il y a 6 semaines) mais je n'ai pas reçu aucune réponse. Je dois compléter l'examen de français pour [redacted]. J'ai aussi besoin des accommodations. Merci [redacted]
20	2019092510000	FAUX					FAUX	1016	2	Candidat aux ordres professionnels		5	Formulaire en ligne	2019-09-19	2019-09-19	2019-09-19	2019-09-19	VRAI	FAUX		4	DGSL	51	SEFOP2	60	43	5	4	4	Erreur administrative	Bonjour, I received a letter from the [redacted] regarding the renew of my permit in the context of my attendance to the French exam. It seems that the [redacted] hasn't received any letter from l'Office de langue française regarding my attendance to the exam on January 28, 2018. This has caused a problem with renewal of my permit. I appreciate it if you help me with resolving this issue. Best, [redacted]
21	2019101810000	FAUX					FAUX	143	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2019-10-11	2019-10-11	2019-10-11	2019-10-11	VRAI	FAUX		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 soumis récemment une plainte concernant la qualité du service en vertu de la disposition 5.4 de la Politique de traitement des plaintes (communication au plaignant dans les 20 jours ouvrables) en rapport avec une plainte que j'ai déposée le 7 août à l'OQLF sous l'article 7 de la Charte, au cas où cela puisse être utile à qui de droit. L'art 7 de la Charte (Chap III) stipule que "Le français est la langue de la législation et de la justice au Québec". Attention, nuance: l'art 7 dit "AU" Québec et non "DU" Québec. Or le par 2' du même art 7 de la Charte incorpore la Loi constitutionnelle de 1867 par un renvoi à son article 133, qui n'existe officiellement qu'en anglais seulement. Pour que l'on puisse lire intégralement la Charte jusqu'au bout en français, de manière formelle et officielle, avec cette incorporation de la L.C. 1867, il faut alors franciser (adopter une version française de) la L.C. 1867. Même si l'Assemblée nationale et le Gouvernement rejettent unanimement et ne reconnaissent aucunement la légitimité de l'art 55 de la L.C. 1982 (le fameux « rapatriement de la Constitution »), la L.C. 1867 demeure bien établie en droit. Celle-ci a dissout l'ancienne province du Canada ou Canada-Uni qui était constituée dans un but avoué d'assimilation, dans le sillon du Rapport Durham sur les Rébellions patriotes. La L.C. 1867 est le fondement constitutionnel du Québec que nous connaissons aujourd'hui. Rien n'empêche de procéder au Québec à une francisation parallèle ou séparée de la L.C. 1867 sous l'art 7 de la Charte plutôt que sous l'article 55 de la L.C. 1982, de manière à préserver intacts les revendications traditionnelles et le profil officiel, le rejet ou refus du Québec de reconnaître la L.C. 1982. La L.C. 1867 n'est pas une « législation DU Québec » mais c'est une loi pleinement en vigueur « AU Québec » et qui s'applique AU Québec. C'est aussi une loi susceptible d'être amendée devant les tribunaux et la « justice AU Québec ». Pour ces raisons, le Québec a besoin d'une version officielle de la L.C. 1867 proclamée dans la langue officielle du Québec, en vertu de l'art 7 de la Charte. La situation actuelle étant donc une contention des droits prévus par la Charte, je me plains pour que l'OQLF reconnaisse les faits, l'absence d'une version française officielle qui permettrait aux Québécois, Francophones et Français de la lire, de connaître et de pouvoir se servir, en français, de la loi et du droit applicable AU Québec, et recommande une mise en œuvre corrective conduisant à l'adoption d'une version française de la L.C. 1867, assortie d'une échéance ferme afin donner à ce vide linguistique et juridique la priorité réelle qui lui revient, sans laisser place à la continuation de la négligence et des reports générationnels à l'infini. [contact] Je n'ai reçu aucune communication de l'OQLF à ce jour. J'ai essayé de demander un accusé de réception de ma plainte en utilisant le formulaire de plainte en ligne (sur Internet) mais je n'ai rien reçu [contacts]
22	2019101810000	FAUX					FAUX	143	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2019-10-17	2019-10-17	2019-10-17	2019-10-17	VRAI	FAUX		55	SGDSGRP			68		5	10	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Bonjour, Selon la "Politique de traitement des plaintes" (5.4) que je cite du site Web de l'OQLF: "L'Office ouvre un dossier de plainte pour toutes les plaintes complètes qu'il reçoit et envoie une communication aux plaignants et plaignés dans les vingt jours ouvrables suivant le dépôt de leur plainte." Source: https://www.oqlf.gouv.qc.ca/franctation/inspect/documents/politique-traitement-plaintes.pdf J'ai soumis une plainte sous l'article 7 de la Charte, le 7 août 2019 ou vers cette date (le 8 août?), et je n'ai pas reçu la moindre communication, pas même un accusé de réception, malgré mes tentatives pour demander au moins un accusé de réception qui me confirmerait que ma plainte a bien été reçue. Une instance a été ouverte en Cour supérieure du Québec par d'autres personnes que moi - sans aucun lien avec moi (Serge Joyal et al.) ce qui fait qu'un accusé de réception de ma plainte devient très important pour moi. J'ai des décisions à prendre. Je me demande aussi ce que fera l'OQLF dans les circonstances. Va-t-elle intervenir en mon nom dans l'instance? Que va-t-elle se passer? Je comprends qu'il s'agit de questions complexes qui peuvent prendre du temps à analyser, donc je suis tout à fait disposé à faire preuve de patience (es 20 jours ouvrables sont écoulés). Mais j'apprécierais recevoir un accusé de réception, qui confirmerait ainsi mon statut de plaignant dont la plainte fut ouverte avant l'ouverture de l'instance devant le tribunal. [contact] Par la voie du formulaire en ligne du site Web de l'OQLF, j'ai essayé (sans succès) de demander à recevoir au moins un accusé de réception indiquant la date de réception par l'OQLF de ma plainte, afin d'avoir une preuve de l'ouverture d'un dossier de plainte en août 2019, confirmant ainsi mon statut de plaignant. Je n'ai reçu aucune communication, donc je ne peux pas fournir le prénom, nom, fonction ou unité d'un(e) agent(e) de l'OQLF [contacts]

	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	AE
36	202103010000 1	FAUX					FAUX	1145	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2021-02-26	2021-02-26	2021-02-26	2021-02-26	VRAI	FAUX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	Plainte sur la qualité des services	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Le 2 novembre 2020, je déposais une plainte complète et détaillée par Internet contre l'entreprise suivante, MAIS je n'ai jamais reçu en retour la moindre communication, PAS MEME UN ACCUSE DE RECEPTION avec votre numéro de référence. Cette entreprise est [redacted]. Le 13 novembre 2020, je déposais deux plaintes complètes et détaillées par Internet contre l'entreprise suivante, MAIS je n'ai jamais reçu en retour la moindre communication, PAS MEME UN ACCUSE DE RECEPTION avec votre numéro de référence. Cette entreprise est [redacted]. [contacts] Aucune personne, puisque je n'ai même pas votre numéro de référence [contacts]
37	2021030210000 1	FAUX					FAUX	1146	14	Municipalité		2	Téléphone	2021-03-01	2021-03-01	2021-03-01	2021-03-01	VRAI	FAUX		2	CT			59		5	Plainte sur la qualité des services	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	[redacted] avait fait une demande pour la création d'un nom de rue (rue Aude) en décembre 2020 ou janvier 2021. Il a reçu un accusé de réception, mais aucun suivi concernant le dossier. Il souhaite savoir ce qu'il en est.
38	2021031910000 1	FAUX					FAUX	1148	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2021-03-18	2021-03-18	2021-03-18	2021-03-19	VRAI	FAUX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	Plainte sur la qualité des services	1	Accès aux services	Le formulaire de transmission des plaintes me semble inutilement compliqué. Il est extrêmement restrictif et décourage les plaignants de bonne foi qui n'ont pas l'habitude de ce genre d'interaction informatisée. Je viens de transmettre une plainte. Il m'a fallu six essais pour transmettre et j'ai l'habitude de travailler avec cet outil. J'espère qu'il ne s'agit pas d'un moyen de réduire le nombre de plaintes. J'avoue que j'ai souvent laissé tomber.
39	2021032410000 1	FAUX					FAUX	1150	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2021-03-24	2021-03-24	2021-03-24	2021-03-25	VRAI	FAUX		75	DCOM			83		5	Plainte sur la qualité des services	12	Relation personnel-clientèle	Bonjour, J'aimerais vous signaler une insatisfaction en rapport à votre service reçu ce matin vers 8 h 35-40. En appelant à votre numéro d'informations générales, après avoir parlé à la réceptionniste, très gentille, je suis tombée sur [redacted] qui n'avait pas l'air d'avoir le goût de parler à la clientèle. J'avais beaucoup de mal à le comprendre, tant dans son ton que dans sa prononciation. Comme si il était complètement biaisé de son travail et que je le dérangeais. De plus, à ma question : « J'aimerais savoir quand vous allez vous prononcer sur une nouvelle réglementation sur l'écriture épicière », il m'a simplement répondu, sans aucune recherche, comme pour se débarrasser de moi : « je ne peux pas vous répondre et rien vous garantir, car nous sommes en pandémie et tout a été retardé ». PARDON??? Belle façon de ne rien répondre... tout mettre sur le dos de la pandémie. Je lui ai demandé de parler à un supérieur. Il m'a dit qu'il n'y avait pas de supérieur... Il a par la suite consenti à prendre mon nom et mon numéro de téléphone pour donner suite à ma question... Son nom est [redacted]... j'ai bien compris... car comme je vous le dis, je ne comprends pas... et ce n'est nullement la qualité de mon téléphone qui est en cause... Ça prend un peu de dynamisme, d'accueil, de « bonjour »... un minimum de joie dans la voix lorsque l'on fait ce métier là... Nous avons à cœur de soutenir la langue française dans notre entreprise, et nous avons parfois besoin de votre aide... Aidez-nous à vous aider... Merci [redacted]
40	2021042210000 3	FAUX					FAUX	1154	3	Citoyen		1	Courriel	2021-04-22	2021-04-22	2021-04-22	2021-04-22	VRAI	FAUX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	Plainte sur la qualité des services	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Bonjour, [redacted] veut porter plainte sur la qualité des services, en raison du délai de traitement de sa plainte numéro [redacted] qui l'a trouvé trop long. Le téléphone pour le joindre est le [redacted]
41	2021050510000 1	FAUX					FAUX	1155	3	Citoyen		2	Téléphone	2021-05-05	2021-05-05	2021-05-05	2021-05-06	VRAI	FAUX		75	DCOM			83		5	Plainte sur la qualité des services	9	Qualité de la réponse, de l'information fournie	[redacted] a téléphoné à 13 h 38 pour se plaindre de la réponse de notre [redacted] M [redacted] concernant ses questions sur les plaintes. Selon lui, M [redacted] n'aurait pas compris son questionnement, lui aurait envoyé un formulaire de plainte. Il a demandé à parler à son supérieur. Vous pouvez contacter [redacted].
42	2021051010000 1	FAUX					FAUX	1156	3	Citoyen		5	Formulaire en ligne	2021-05-10	2021-05-10	2021-05-10	2021-05-10	VRAI	FAUX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	Plainte sur la qualité des services	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	J'ai déposé une plainte à l'OOQF mais lorsque je rappelle pour faire un suivi on ne retrace pas ma plainte. Ma plainte est urgente car il s'agit d'un dossier judiciaire et il y a un délai de prescription.
43	2021051710000 1	FAUX					FAUX	1157	3	Citoyen		6	Requête transmise par un membre du personnel	2021-05-12	2021-05-14	2021-05-14	2021-05-14	VRAI	FAUX		35	DGREA	39	DPLF	75	61	5	Plainte sur la qualité des services	10	Qualité du suivi (délai de traitement, pas de suivi, pas de retour d'appel)	Bonjour [redacted] : Juste pour bien comprendre - nous voilà, presque un an après la soumission de mes deux plaintes, et deux dossiers sont en traitement et les deux autres ont reçu zéro attention? Est-ce normal de prendre si longtemps? Est-ce que l'OOQF n'a pas assez de ressources? Est-ce que la protection de la langue française n'est pas une priorité pour le gouvernement? (En vous remerciant de ces clarifications et aussi de votre réponse à propos de mes commentaires dans mon premier courriel - dans les communications avec l'Office, c'est indiqué que "Vous pouvez connaître le résultat de nos interventions en communiquant avec nous au 1 888 873-6202 ou au 514 873-5565" mais, en appelant ce numéro, nous ne recevons pas d'aide et sommes dirigés à compléter des formulaires, de nouveau. Vous demandez aux citoyens de vous aider dans vos démarches pour proliférer la langue française et finalement vous compliquez la vie des gens qui veulent aider.

	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX
	DémarchesAvantContact	Date_ButoirRéponse Gestionnaire	Date_Réponse Gestionnaire	Date_ButoirRéponse Commissaire	Date_Réponse Commissaire	Respect_DélaiRéponse Commissaire	Raison_Délai	Délai_Dépassé Client/Avisé	Id_TypeCommunication ModeRéponseRequête	TypeCommunication ModeRéponseRequête	TypeTraitement Réponse	Résumé_Réponse	Commentaires_CitoyenRéponse	Particularités_Réponse	Id_EtatDossier Citoyen	EtatDossier_Citoyen	Date_FermetureDossier EgardCitoyen	Id_Utilisateur_Personne Fermeture	Recommandation_Commissaire
1	Transfert à la DGSL	2018-01-29		2018-01-29	2018-01-29	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	La fiche est en analyse	Très satisfait de notre prise en charge du dossier		2	Dossier fermé	2018-01-29	13	
2	Consultation PLT Appel à directrice DPLF Appel au citoyen	2018-05-01	2018-04-10	2018-05-01	2018-04-10	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Explication au citoyen que la plainte a été fermée sur réception d'une preuve que le document existe en français. M. croit que c'est un document falsifié, car un an plus tard il reçoit toujours sa confirmation de paiement en anglais. Il dit avoir demandé à l'entreprise pour l'avoir en français, mais que l'entreprise lui dit que cela n'existe pas en français, qu'ils ne peuvent pas lui fournir. Le citoyen dit que l'Office n'est pas rigoureux dans ses enquêtes, qu'il se contente de peu pour fermer le dossier.	Je suggère au citoyen de faire une demande écrite à l'entreprise pour obtenir sa confirmation de paiement en français. Et que la réponse écrite de l'entreprise pourrait servir à relancer le dossier d'enquête si l'entreprise n'est pas en mesure de lui fournir le document.		2	Dossier fermé	2018-04-10		
3				2020-12-11	2020-11-20	VRAI		FALUX	1	Courriel	Transfert	Le message de la citoyenne a été transmis à la DTI. La commissaire a écrit à la citoyenne pour lui en informer.			2	Dossier fermé	2020-11-20		
4																			
5	Vérification des documents de l'Office des professionnels Rencontre avec les gestionnaires responsables SEFOP, DGSL, SG Rédaction d'une fiche d'information Appel au plaignant	2018-05-09	2018-04-30	2018-05-10	2018-05-04	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Explications des démarches effectuées pour vérifier que la décision de l'Ordre est bien conforme à la Charte. Offre d'accompagnement avec une grille personnalisée pour l'apprentissage de la langue. Aucun autre recours possible à l'Office, peut-être à d'autres instances.	Déçu, mais satisfait de l'attention que nous avons accordé à sa demande et des explications fournies.		2	Dossier fermé	2018-05-04		
6	Consultation SDFT, Discussion conseil en francisation MRE Rencontres gestionnaires, DGA, DP, SFEQM, Deux téléconférences avec les plaignants Vérification aux RG pour savoir si message laissé sans réponse le 28 mars 2018			2018-05-16	2018-05-08	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire			Une réponse écrite a aussi été transmise le...	2	Dossier fermé	2018-05-18		
7	Appel à [redacted] qui m'explique avoir reçu une décision négative à son examen écrit pour l'Ordre professionnel. M. souligne le passage de la lettre de décision de l'Office disant qu'il utilise « un langage simple, répété et imprécis ». Il prétend que c'est de cette façon qu'il faut communiquer avec les clients selon le cours [redacted] qu'il a suivi. M. est [redacted]. Ne comprends pas pourquoi, il doit attendre 3 mois avant de reprendre l'examen et demande une révision de la correction qui a été faite. Appel à chef de service SEFOP, le Règlement C-11, r.4 78, indique que « la personne peut se présenter à une séance d'examen tous les 3 mois et autant de fois qu'elle le désire. Nous convenons de nous reparler pour voir les solutions possibles (permis temporaire, accélération du processus, etc.)	2018-07-05		2018-07-05	2018-07-05	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Le Règlement sur la délivrance d'attestation de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations C-11, r.4 prévoit un délai de trois mois pour repasser un examen. La révision du dernier examen ne permet pas d'accorder la note de passage [redacted] ce dernier a donc été inscrit au prochain examen suivant sa période de carence de 90 jours.	Bien que déçu d'avoir échoué son examen, le client se dit satisfait de constater que son dossier a été reconsidéré. M. s'exprime bien en français verbalement, il mettra davantage d'efforts à l'apprentissage du français écrit.		2	Dossier fermé	2018-07-05		
8	Appel à la chef de service du SEFOP, l'examen complet sera corrigé incluant les feuilles brouillons.	2018-07-09	2018-06-27	2018-07-10	2018-06-27	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Message laissé sur la boîte vocale de [redacted] pour l'informer que l'ensemble de son examen sera pris en compte lors de la correction.		le candidat a réussi son examen écrit, il recevra son attestation de réussite sous peu.	2	Dossier fermé	2018-06-27		
9	Consultation PLT, en effet, des dossiers de plaintes ont été reçus concernant [redacted] (situation complexe) et [redacted] (intervention inclusive). Les dossiers ont été fermés sans qu'aucun suivi n'ait été fait au plaignant conformément à ce qui est prévu par la politique de traitement des plaintes.			2018-06-20	2018-06-06	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Message téléphonique laissé demandant au plaignant de me rappeler.	Le citoyen n'a pas rappelé.		2	Dossier fermé	2018-06-20		
10	Transfert DGSL Recherche aux archives	2018-07-27	2018-07-12	2018-07-31	2018-07-13	VRAI		FALUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	A notre avis, la gratuité du service téléphonique risquerait de provoquer une augmentation des appels, ce qui contraindrait l'organisme à consacrer davantage de ressources pour répondre à des demandes ponctuelles venant d'utilisateurs et d'utilisatrices uniques. Par conséquent, les personnes employées à cette fin seraient moins de temps à leur disposition pour mener des travaux visant à alimenter des outils plus riches qui, à l'instar de la BDL et du GDT, profitent gratuitement à l'ensemble des usagers et des usagères du Québec.			2	Dossier fermé	2018-07-16		
11	Prise de contact avec la citoyenne le 18 janvier 2019. Complément d'information reçu de la citoyenne le 21 janvier 2019. Rencontre avec la gestionnaire de la direction concernée le 31 janvier 2019.			2019-02-06	2019-02-01	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Discussion avec la citoyenne le 1er février 2019. Résumé de la conversation transmis par courriel le 1er février 2019. Voir courriel versé au dossier. Le SEFOP propose de rencontrer la citoyenne en vue d'une consultation pédagogique sur la correction apportée à son examen. Proposition transmise à la citoyenne qui pourra contacter le SEFOP si elle désire s'en prévaloir.		Suivi effectué auprès de la gestionnaire de la direction concernée le 4 février 2019. Voir courriel versé au dossier.	2	Dossier fermé	2019-02-12		

	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AO	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX
36	<p>* La commissaire a communiqué avec la directrice de la DPLF pour faire le suivi des plaintes déposées par le citoyen. La directrice confirme que les plaintes ont été reçues. L'employé qui traite les plaintes attendait le retour au bureau pour transmettre les lettres par courriel au citoyen. Les accusés de réception contenant les numéros de dossiers lui seront transmis, par courriel, lundi 1er mars 2021. Les rappels nécessaires seront faits auprès des employés concernés.</p> <p>* La commissaire a reçu la confirmation de l'envoi des accusés de réception par courriel le 1er mars.</p> <p>* La commissaire a appelé le citoyen et a laissé un message sur la boîte vocale le mardi 2 mars et le mercredi 3 mars.</p>			2021-03-19	2021-03-04	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire s'est assurée que le citoyen avait bien et bien reçu les accusés de réception par courriel le 1er mars. Elle lui explique qu'il y a eu un rappel de la procédure relative à l'envoi des accusés de réception auprès du personnel. La commissaire précise qu'elle ne peut pas donner son opinion personnel sur le niveau de motivation des employés. Tous les employés sont formés et encadrés dans leur travail.	* Le citoyen confirme qu'il a reçu les deux accusés de réception le 1er mars. * Le citoyen considère que c'est une double erreur: le fait de ne pas avoir reçu d'accusé de réception et le fait de ne pas avoir détecté l'erreur. * Selon lui, le télétravail a un impact négatif sur la motivation du personnel pour réaliser la mission de l'Office et bien faire le travail.	2	Dossier fermé	2021-03-04			
37	<p>* La commissaire a communiqué avec le directeur de la Commission de typographie pour savoir de quel en est avec le dossier. Le directeur a confirmé que le dossier suivait son cours habituel et qu'il sera présenté lors de la prochaine rencontre des membres le 18 mars 2021.</p>			2021-03-22	2021-03-02	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire a confirmé au responsable de l'urbanisme que le dossier suivait son cours normal et qu'il sera présenté lors de la prochaine rencontre des membres de la CT, soit le 18 mars. La commissaire a aussi donné le numéro de téléphone de la ligne de consultation topographique afin de faire le suivi de dossier.	Le citoyen croyait que les rencontres étaient mensuelles. Il est satisfait du suivi.	2	Dossier fermé	2021-03-02			
38	<p>* La commissaire a laissé un message sur la boîte vocale du citoyen le 19 mars à 13h41.</p> <p>* La commissaire a communiqué avec la directrice de la protection de la langue française pour lui partager les commentaires du citoyen.</p>			2021-04-12	2021-03-22	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire a demandé des précisions concernant les difficultés du citoyen à remplir le formulaire de plainte. Celui-ci trouve qu'il y a trop de champs obligatoires, ce qui décourage de porter plainte. La commissaire a mentionné au citoyen qu'il était possible d'opérer aux renseignements généraux pour obtenir un accompagnement. La commissaire a souligné que ces commentaires seront transmis aux autorités concernées.	Le citoyen mentionne qui sera reconnaissant à vie envers la commissaire.	2	Dossier fermé	2021-03-22			
39	<p>* La commissaire a contacté la directrice des communications pour avoir un peu plus d'information sur la situation (24 mars). Une rencontre a eu lieu avec la directrice le 25 mars.</p> <p>* La commissaire a tenté de rejoindre la citoyenne par téléphone à deux reprises (14h10 le 25 mars). Elle a laissé un message vocal sur la boîte vocale de son cellulaire.</p> <p>* Retour de la citoyenne (15h43).</p>			2021-04-16	2021-03-26	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	La commissaire a demandé à la citoyenne d'expliquer la situation. La citoyenne explique qu'elle n'a jamais eu la réponse à sa question. La commissaire a écrit à la DEL pour savoir si une mise à jour des orientations en matière de rédaction épicienne est prévue. Elle a ensuite transmis par courriel l'information à la citoyenne comme quoi aucune mise à jour n'est prévue prochainement. Elle lui mentionne aussi les différents outils créés par l'Office qui accompagnent l'avis linguistique de 2018.	La citoyenne était satisfaite qu'un suivi ait été fait en lien avec sa plainte. Elle mentionne aussi que l'Office a un problème s'il a seulement un [REDACTED]	2	Dossier fermé	2021-03-29			
40	<p>* La commissaire a communiqué avec les Riens. Généraux qui lui a informé que ce courriel était le seul reçu pour le sujet en question.</p> <p>* La commissaire a communiqué avec la directrice de la DPLF. Celle-ci nous a informé que la plainte visait une entité de l'Administration, et par conséquent il a été transféré à la DFGMA (module des relations avec l'Administration).</p> <p>* La commissaire a communiqué avec la directrice de la DFGMA. Celle-ci nous a informé que le traitement de la plainte est en cours et que le délai est normal.</p> <p>* La commissaire a communiqué avec le citoyen pour l'informer que sa plainte s'adressait à une entité de l'Administration. Il a été transféré à la bonne équipe pour son traitement. La commissaire a rassurer le citoyen que le traitement de sa plainte est en cours et que le délai est normal.</p>			2021-05-13	2021-05-04	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Le délai de traitement de votre plainte numérotée [REDACTED] est appliqué normalement, selon la procédure de traitement des plaintes de l'Office. Cependant, la plainte s'adressait à un organisme de l'Administration, donc nous l'avons transférée à la bonne équipe pour nous assurer qu'elle soit bien traitée, mais soyez assuré que votre plainte poursuit son traitement normal et habituel.	[REDACTED] nous remercie pour le suivi.	2	Dossier fermé	2021-05-04			
41	<p>* La commissaire a communiqué avec la directrice des communications pour avoir plus d'information sur les échanges entre [REDACTED] et le citoyen. Nous avons conclu qu'il n'était pas nécessaire d'envoyer à nouveau un formulaire de plainte au citoyen.</p> <p>* La commissaire a contacté le citoyen. Il a été convenu qu'on analyserait mieux le contenu des messages afin d'y répondre adéquatement.</p>			2021-05-27	2021-05-10	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	On comprends son insatisfaction. Désormais nous allons nous assurer de bien prendre connaissance du contenu des messages afin de répondre adéquatement.	[REDACTED] me remercie pour le suivi	2	Dossier fermé	2021-05-10			
42	<p>* La commissaire a échangé avec [REDACTED] pour mieux comprendre le dossier et avoir plus d'information sur le citoyen.</p> <p>* La commissaire a communiqué avec la directrice de la DPLF. Celle-ci nous a informé que le citoyen avait fait une demande de renseignements en septembre 2020 auprès de la Porte-parole de l'Office, aucun dossier de plainte n'avait été ouvert. Suite aux informations reçues du citoyen le 14 mai 2021, un dossier a été ouvert le 17 mai 2021.</p> <p>* La commissaire a envoyé un courriel au citoyen le 17 mai pour l'informer de l'ouverture de son dossier et que nous allons procéder à son analyse. On lui a également rappelé la procédure à savoir comment déposer une plainte à l'Office.</p> <p>* La commissaire a aussi laissé un message sur la boîte vocale du citoyen le 17 mai 2021 pour l'informer qu'on lui a répondu par courriel.</p> <p>* Le citoyen a laissé un message à son tour le 18 mai pour confirmer qu'il a eu le message et demande si on une réponse pour lui.</p> <p>* La commissaire lui a laissé un message le 20 mai pour expliquer que le dossier est ouvert et que le traitement est en cours.</p> <p>* La commissaire a communiqué avec le Protecteur du citoyen le 20 mai 2021 pour lui faire l'état de la situation. Le Protecteur du citoyen est satisfait de la réponse et dit que le dossier sera fermé de son côté la journée même.</p>			2021-06-01	2021-05-17	VRAI		FALUX	1	Courriel	Réponse de la commissaire	Une personne DPLF a communiqué avec [REDACTED] le vendredi 14 mai 2021 afin de clarifier son besoin d'information. Suite aux informations reçues, un dossier a été ouvert le 14 mai 2021 et un avis d'ouverture de dossier lui a été envoyé. Nous avons porté à l'attention de [REDACTED] que pour déposer une plainte à l'Office québécois de la langue française, il faut s'assurer de compléter le formulaire prévu à cet effet, accessible sur le site web de l'Office, et le faire parvenir par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne. Au besoin, un membre du personnel de l'Office peut aider à remplir le formulaire. À la réception d'une plainte, l'Office vérifie si tous les renseignements obligatoires sont disponibles, puis un dossier est ouvert et une communication est transmise dans les vingt jours ouvrables suivant le dépôt de leur plainte. Si l'analyse révèle une contravention aux dispositions de la Charte ou de ses règlements, cette communication informe le plaignant que l'Office fera une intervention en vue de faire corriger la situation.	[REDACTED] dit qu'il comprend mieux la situation. Il a apprécié le suivi et restera en attente du traitement de ces plaintes.	2	Dossier fermé	2021-05-17			
43	<p>* La commissaire a communiqué avec la DCOM pour savoir s'il y a eu d'autres demandes pour des suivis de plaintes. Les renseignements généraux nous ont informé qu'il n'y en a eu aucun.</p> <p>* La commissaire a communiqué avec la DPLF pour avoir l'état de la situation pour les quatre plaintes du citoyen. Le délai de traitement des quatre plaintes du citoyen est dû aux restrictions des mesures sanitaires imposées par le gouvernement. Les plaintes s'adressent à un commerçant, les interventions sur le terrain doivent respecter les mesures sanitaires gouvernementales.</p> <p>Le numéro 1(888)873-6202 est un numéro pour rejoindre les renseignements généraux pendant les heures normales et habituelles d'ouverture de bureau afin de communiquer avec un préposé aux renseignements. En dehors des heures de bureau, c'est un message pré-enregistré que l'on trouve.</p> <p>* La commissaire a communiqué avec le citoyen pour l'informer de l'état de la situation concernant le traitement de ces quatre plaintes. [REDACTED] dit qu'il comprend.</p>			2021-06-07	2021-05-27	VRAI		FALUX	2	Téléphone	Réponse de la commissaire	Le délai de traitement est dû aux restrictions des mesures sanitaires imposées par le gouvernement et comme les plaintes s'adressent à un commerçant, les interventions doivent respecter ces mesures sanitaires. À l'Office, nous avons à cœur de respecter notre politique de traitement de plaintes que nous recevons mais on suit également les consignes sanitaires qui font en sorte que nous devons ajuster notre présence sur le terrain. <p>Le numéro (888)873-6202 ou (514)873-6555 a pour but de rejoindre les renseignements généraux pendant les heures normales et habituelles d'ouverture de bureau durant lesquelles vous pouvez communiquer avec un préposé aux renseignements pour connaître l'état de vos dossiers. En dehors des heures de bureau, c'est un message pré-enregistré que vous trouverez.</p> <p>Je vous confirme, qu'après vérification, le traitement de vos plaintes suit un cours normal et habituel.</p>	[REDACTED] dit qu'il comprend mieux la situation. Il a apprécié le suivi et restera en attente du traitement de ces plaintes.	2	Dossier fermé	2021-05-27			

	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	SJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	
36					22	8	0	0	0	4	4	4		266	FALIX	█	█	█	█	█	█							█	█				2021-03-01	fra		22	66023	Montréal	06	
37					22	8	0	0	0	1	1	1			FALIX	█	█				█								█	█				2021-03-02	fra		22	49070	Saint-Cytille-de-Wendover	17
38					25	8	0	0	1	1	2	2			FALIX	█	█	█	█	█	█							█	█				2021-03-19	fra		25				
39					25	8	0	0	1	1	2	3			FALIX	█	█	█	█	█	█			█				█	█				2021-03-24	fra		25				
40					25	9	0	0	0	8	8	8			FALIX	█	█				█												2021-04-22	fra		25				
41					25	9	0	0	1	2	3	3			FALIX	█	█				█												2021-05-05	fra		25				
42					25	9	0	0	0	5	5	5			FALIX	█	█	█	█	█	█							█	█				2021-05-10	fra		25				
43					25	9	2	0	0	8	8	8			FALIX	█	█				█	█						█	█				2021-05-17	fra		25				

