DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET COMMISSION DE TOPONYMIE

Votre gouvernement

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par le Secrétariat général et la Direction générale des communications et des services linguistiques avec la participation de toutes les autres directions de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

Dépôt légal – 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version électronique : 978-2-550-93944-3

© Gouvernement du Québec, 2023
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

MISSION

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

S'assurer du respect de la *Charte de la langue française*, notamment de la mise en œuvre des mesures de francisation des entreprises et des programmes de conformité de l'Administration, pour que le français soit la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires, promouvoir l'usage et la qualité de la langue française, et surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec.

COMMISSION DE TOPONYMIE

S'assurer, de concert avec ses partenaires, que le territoire québécois est nommé avec justesse et valoriser les noms de lieux du Québec.

CLIENTÈLE

La clientèle de l'Office et de la Commission est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois. Les services offerts visent plus particulièrement les travailleuses et travailleurs, les consommatrices et consommateurs, les entreprises, les municipalités, le réseau de la santé et des services sociaux, le réseau de l'éducation ainsi que les candidates et candidats aux ordres professionnels.

ENGAGEMENTS RELATIFS À LA QUALITÉ DES SERVICES

- Fournir de l'information exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair.
- Offrir une écoute attentive et un accompagnement adéquat.
- Répondre avec respect et courtoisie.
- Assurer la confidentialité des renseignements qui sont fournis.
- Traiter les dossiers avec équité et impartialité.
- Consulter la clientèle sur sa satisfaction.

DÉLAIS DE TRAITEMENT

L'Office et la Commission s'engagent à respecter les délais de traitement inscrits dans leur déclaration de services. Ces délais sont calculés en jours ouvrables (le samedi, le dimanche et les jours fériés du Québec sont exclus du calcul). Ils débutent à la date où la demande est considérée comme complète et se terminent à la date où une réponse est fournie au citoyen ou à la citoyenne.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Le personnel des renseignements généraux répond aux questions d'ordre général sur des sujets comme la *Charte de la langue française* ou les droits et obligations linguistiques. Les demandes transmises par téléphone sont traitées dans un délai d'un jour ouvrable et celles transmises par formulaire électronique ou par courriel sont traitées dans un délai de deux jours ouvrables. Si le personnel doit faire une recherche additionnelle pour répondre à une demande, un suivi est fait auprès de la citoyenne ou du citoyen.

Engagement	Cible
Répondre aux messages téléphoniques laissés sur le répondeur de la ligne des renseignements généraux (1 888 873-6202 ou 514 873-6565) dans un délai maximal de 1 jour ouvrable	Pour 90 % des messages téléphoniques reçus
Répondre aux demandes de renseignements généraux transmises par formulaire électronique ou par courriel dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes reçues

COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES

Toute personne éprouvant de l'insatisfaction à l'égard d'un service reçu de l'Office ou de la Commission peut communiquer avec le ou la commissaire à la qualité des services. Le ou la commissaire s'engage à traiter la demande de cette personne et à en effectuer le suivi dans un délai de 10 jours ouvrables.

Engagement	Cible
Traiter les demandes dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes

PLAINTE OU DÉNONCIATION POUR UN POSSIBLE MANQUEMENT À LA *CHARTE*

L'Office veille au respect de la *Charte de la langue française* et des droits linguistiques des citoyennes et citoyens, notamment en intervenant auprès des entreprises et des organismes de l'Administration pour faire corriger des situations qui ne respectent pas ces droits. Toute personne peut faire une plainte ou une dénonciation, témoignant ainsi de l'importance qu'elle accorde à la protection de la langue française.

L'Office s'engage à communiquer avec la personne à l'origine d'une plainte ou d'une dénonciation dans un délai de 30 jours ouvrables pour l'informer qu'une analyse est en cours.

La personne à l'origine d'une plainte ou d'une dénonciation a accès au service de relation avec la clientèle pour toutes les questions relatives au suivi des plaintes et des dénonciations reçues par l'Office. Les demandes transmises sont traitées dans un délai de 10 jours ouvrables.

Engagement	Cible
Informer la personne à l'origine d'une plainte ou d'une dénonciation, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables, que l'analyse de son dossier est en cours	Pour 90 % des plaintes et des dénonciations reçues
Répondre aux demandes de suivi reçues dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes reçues

SERVICES LINGUISTIQUES

L'Office assiste et informe la population en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec, notamment en offrant des services de consultations linguistiques. Toute personne peut utiliser ces services pour obtenir des réponses à ses questions d'ordre linguistique. Si une recherche approfondie est nécessaire au traitement de sa demande, la personne en sera informée.

L'Office s'engage à répondre aux questions linguistiques transmises par formulaire électronique ou par courriel dans un délai de 8 jours ouvrables et à celles adressées au service des consultations téléphoniques au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant l'appel.

Engagement	Cible
Répondre aux questions linguistiques transmises par formulaire électronique ou par courriel dans un délai maximal de 8 jours ouvrables	Pour 90 % des questions reçues
Répondre aux questions linguistiques adressées au service des consultations téléphoniques au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant l'appel	Pour 95 % des questions reçues

EXAMEN DE FRANÇAIS POUR LES CANDIDATES ET CANDIDATS AUX ORDRES PROFESSIONNELS

L'Office conçoit, organise et fait passer l'examen de français que doivent réussir les candidates et candidats aux ordres professionnels qui ont besoin d'une attestation confirmant qu'ils ont une connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession. L'Office s'engage à rendre accessibles le résultat de l'examen ainsi qu'une grille de rétroaction dans un délai de 10 jours ouvrables.

L'Office reçoit également les demandes d'autorisation de renouvellement des permis temporaires délivrés en vertu de l'article 37 de la *Charte de la langue française* ainsi que les demandes d'autorisation de délivrance de permis restrictifs que lui font parvenir les ordres professionnels. L'Office s'engage à traiter ces demandes dans un délai maximal de 15 jours ouvrables.

Le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est complet. Un dossier est complet lorsque tous les documents requis sont reçus et que les conditions prévues sont respectées. Ainsi, le délai attribuable à l'attente des documents requis n'est pas compté dans le délai qui fait l'objet de l'engagement.

Engagement	Cible
Rendre accessibles le résultat de l'examen et la grille de rétroaction personnalisée dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pour 90 % des examens
Transmettre la décision concernant le renouvellement d'un permis temporaire délivré en vertu de l'article 37 de la *Charte de la langue française* ou la délivrance d'un permis restrictif dans un délai maximal de 15 jours ouvrables	Pour 90 % des dossiers complets traités

SERVICES TOPONYMIQUES

La Commission de toponymie s'engage à répondre aux demandes des citoyennes et citoyens (consultations toponymiques, commentaires ou suggestions) dans un délai de 10 jours ouvrables.

Engagement	Cible
Répondre aux demandes d'une citoyenne ou d'un citoyen dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes

ENGAGEMENT À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'Office et la Commission s'engagent à prendre les mesures requises pour rendre leurs documents et leurs services accessibles aux personnes handicapées. Toute demande relative à l'accessibilité sera ainsi traitée avec diligence.

RECOURS

Malgré tous les efforts déployés par l'Office et la Commission pour respecter les engagements de la présente déclaration, une personne pourrait être insatisfaite du service obtenu. Le cas échéant, elle peut joindre le ou la commissaire à la qualité des services en remplissant le formulaire électronique prévu à cet effet ou en composant, sans frais au Canada, le 1 855 871-4606.

HEURES D'OUVERTURE ET COORDONNÉES

Les bureaux de l'Office et de la Commission sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

276, rue Saint-Jacques, bureau 400
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : 514 873-6565 ou, sans frais, 1 888 873-6202 (au Canada seulement)
Formulaire *Nous joindre*
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca

COMMISSION DE TOPONYMIE

750, boulevard Charest Est, bureau 100
Québec (Québec) G1K 9M1
Téléphone : 418 643-4144 ou, sans frais, 1 888 873-6202 (au Canada seulement)
Courriel : topo@toponymie.gouv.qc.ca
Site Web : www.toponymie.gouv.qc.ca

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie, publiée le 1er avril 2023 et mise à jour le 26 juin 2025.

Québec