

# Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Office québécois de la langue française  
(incluant les engagements de la Commission de toponymie)

## Les missions

La prestation de travail du personnel de l'Office permet de veiller, par l'application de la Charte de la langue française, à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises.

Celle du personnel au service de la Commission de toponymie consiste à s'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse pour permettre le déplacement efficace des biens ainsi que des personnes, et à inventorier, officialiser, diffuser et mettre en valeur les noms de lieux.

## Les clientèles et les mandats

Notre clientèle est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois, plus particulièrement les travailleurs, les consommateurs, les entreprises, les ministères, les organismes de l'Administration, les candidats aux ordres professionnels et les municipalités.

Nos principaux mandats sont les suivants :

- assurer le respect de la Charte de la langue française, notamment en faisant respecter les droits linguistiques des citoyennes et des citoyens par des interventions auprès des entreprises et des organismes de l'Administration pour faire corriger des situations en contravention à la Charte;
- accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour s'assurer de la généralisation de l'utilisation du français au sein de ces organisations;
- définir et conduire la politique linguistique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie, notamment en offrant des services terminologiques à l'ensemble de la population en vue de favoriser la maîtrise de la langue officielle;
- mettre en œuvre auprès de l'Administration, des organismes parapublics, des entreprises, des associations diverses et des citoyennes et des citoyens en général diverses mesures d'information, d'accompagnement et de promotion du français comme langue commune;
- concevoir, organiser et faire passer les examens de français aux candidates et aux candidats des ordres professionnels qui doivent obtenir une attestation confirmant qu'ils ont du français une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession;
- gérer les noms de lieux du Québec en procédant à leur inventaire, à leur conservation, à leur officialisation ainsi qu'à leur diffusion et proposer les normes et règles d'écriture toponymique à respecter;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française.

## Une collaboration essentielle

Lorsqu'elle entre en contact avec les services de l'Office ou de la Commission, toute personne peut s'attendre à ce que le personnel :

- connaisse et respecte les règles de protection des renseignements personnels et les mesures de sécurité de l'information;
- l'accueille poliment et l'écoute avec attention;
- procède à un examen complet et objectif de son dossier;
- lui transmette des renseignements complets, fiables et faciles à comprendre;
- la dirige vers les ressources appropriées lorsque sa demande ne relève pas de sa compétence.

Afin de s'assurer de recevoir le meilleur service possible, il est important que la clientèle :

- transmette tous les renseignements et les documents requis;
- signale son changement d'adresse et toute modification à son dossier.

La collaboration et le respect mutuel sont gages de satisfaction et de relations harmonieuses.

## La publication des résultats

Les résultats au regard des engagements de la présente Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens sont publiés dans le rapport annuel de gestion déposé à l'Assemblée nationale et diffusé dans nos sites Web respectifs.

## Pour joindre l'Office ou la Commission

### *Office québécois de la langue française*

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés.

Sans frais (au Québec) : 1 888 873-6202

À Montréal : 514 873-6565

[Courriel](#)

Site Web : [www.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.oqlf.gouv.qc.ca)

Pour l'adresse du bureau de votre région : [liste des bureaux](#)

Le service des consultations terminologiques tarifées est offert de 10 h à 12 h, du lundi au vendredi, au numéro 1 900 565-8899.

### *Commission de toponymie*

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés.

À Québec : 418 643-2817

Courriel : [topo@toponymie.gouv.qc.ca](mailto:topo@toponymie.gouv.qc.ca)

Site Web : [www.toponymie.gouv.qc.ca](http://www.toponymie.gouv.qc.ca)

Adresse du bureau de la Commission :

Commission de toponymie

750, boulevard Charest Est, bureau 100

Québec (Québec) G1K 9M1

## Engagements généraux

Soucieux de la réalisation de leurs mandats, l'Office et la Commission accordent une attention particulière à la qualité de leurs communications orales et écrites.

### Accessibilité

Nous nous engageons à ce que le contenu des sites Web soit à jour et à ce que les outils linguistiques et toponymiques soient disponibles en tout temps.

### Confidentialité

Nous assurons, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), la confidentialité des renseignements qui sont fournis et ne permettons leur utilisation qu'aux fins prévues.

### Satisfaction

Nous consultons la clientèle sur sa satisfaction relativement à nos services et rendons compte des résultats dans le rapport annuel de gestion.

## Engagements spécifiques

Les engagements de délais sont calculés sur la base de jours ouvrables et n'incluent pas les délais postaux. Les jours ouvrables couvrent tous les jours de la semaine sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés du Québec. Dans le cas d'une autorisation de renouvellement d'un permis pour une candidature à un ordre professionnel, le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est en règle, c'est-à-dire que tous les documents sont reçus et que toutes les conditions sont respectées.

### Renseignements généraux

Engagement	Délai
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux (1 888 873-6202 ou 514 873-6565) de l'Office.	1 jour suivant la date de réception
Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par <a href="#">formulaire électronique</a> .	2 jours suivant la date de réception

### Plaintes sur une possible contravention à la Charte

Engagement	Délai
Communiquer avec la personne plaignante.	20 jours suivant la date de réception

### Services linguistiques

Engagement	Délai
Donner suite à des questions terminologiques transmises par courriel.	10 jours suivant la date de réception
Donner suite aux questions terminologiques adressées à un ou une spécialiste du service des consultations terminologiques tarifées.	En temps réel
Notez que des frais de 5 \$ par appel sont facturés, pour une consultation d'une durée maximale de dix minutes.	Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel

### Examens de français pour les candidats aux ordres professionnels

Engagement	Délai
Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé un examen.	10 jours suivant la date de l'examen
Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif.	30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle

### Services toponymiques

Engagement	Délai
Répondre à des questions toponymiques.	10 jours suivant la date de réception
Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission.	5 jours suivant la date de la décision

### Qualité des services

Engagement	Délai
Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires adressés à la Commissaire à la qualité des services-CQS	15 jours ouvrables

### À l'écoute des citoyennes et des citoyens

Malgré tous les efforts faits pour respecter les engagements de la présente déclaration, il peut arriver qu'une personne soit insatisfaite du service obtenu. Dans ce cas, elle peut joindre le ou la commissaire à la qualité des services en remplissant le [formulaire électronique](#) ou en composant sans frais le 1 855 871-4606. Le ou la commissaire s'engage à traiter la demande en toute confidentialité et à effectuer un suivi du dossier dans un délai de 15 jours.