

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Cette publication a été réalisée par le ministère de la Langue française
en collaboration avec la Direction des communications.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée,
veuillez communiquer avec le ministère de la Langue française au communic@mce.gouv.qc.ca.

Pour plus d'information :

Direction des communications
du ministère de la Langue française
1^{er} étage, 1.421
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8

Téléphone : 418 781-9530

Courriel : communic@mce.gouv.qc.ca

Site Web : <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres/langue-francaise>

Dépôt légal — Août 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-01910-2 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec — 2025

MISSION ET CLIENTÈLE

Au service de la société québécoise, le ministère de la Langue française (le « Ministère ») a pour mission de promouvoir, de valoriser et de protéger la langue française et son statut, et de veiller à l'exemplarité de l'État. Conformément à sa mission, il propose les orientations du gouvernement définissant l'aménagement linguistique du Québec ainsi que les politiques gouvernementales en matière de langue française.

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens reflète les engagements du Ministère en matière de qualité de la prestation de ses services offerts aux citoyennes et aux citoyens, aux entreprises, de même qu'aux organismes de la société civile au Québec et hors Québec qui contribuent en tout ou en partie à la valorisation de la langue française ainsi qu'au renforcement des liens entre Québécoises et Québécois et francophones du Canada et d'ailleurs.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

De manière générale, le Ministère s'engage à assurer :

- un service respectueux : nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive;
- un service fiable : l'information que nous vous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- un service diligent : nous vous répondons avec empressement et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- la confidentialité des renseignements personnels : nous veillons au respect de la confidentialité et à la protection de vos renseignements personnels;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service : nous vous offrons le soutien nécessaire dans la présentation de votre demande ou de votre dossier et nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- un traitement équitable lors de la prestation de services : nous traitons votre demande en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle : nous mettons en œuvre des mesures afin de faciliter l'accès à nos services aux personnes handicapées.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

Le Ministère s'engage à donner suite avec diligence aux demandes de services qui lui sont adressées et à les traiter dans des délais précis à partir du moment où elles sont complètes.

Ces délais sont calculés en jours ouvrables, du lundi au vendredi, et excluent les jours fériés.

Renseignements généraux

ENGAGEMENT	CIBLE
Fournir un renseignement général aux demandes écrites ou téléphoniques dans un délai de 10 jours.	85 %

Programmes de soutien financier

ENGAGEMENT	CIBLE
Répondre dans un délai de 60 jours, à partir du dépôt d'un dossier conforme et complet au Programme d'appui à la francophonie canadienne.	85 %
Répondre dans un délai de 90 jours, à partir du dépôt d'un dossier conforme et complet au Programme pour la valorisation et la vitalité de la langue française.	85 %

Demande relative au drapeau du Québec¹

ENGAGEMENT	CIBLE
Répondre à la plainte dans un délai de 20 jours.	85 %

Traitement des plaintes

Le citoyen sera guidé vers les services compétents lorsque sa plainte ne concerne pas les services rendus par le Ministère.

ENGAGEMENT	CIBLE
Répondre à la plainte dans un délai de 20 jours.	85 %

Nous effectuons un suivi de nos engagements et rendons publics leurs résultats dans le rapport annuel de gestion du Ministère. Pour améliorer la qualité de notre prestation, nous réviserons la présente déclaration en continu, afin de tenir compte de l'ensemble de vos commentaires et des changements dans nos principaux services.

RESPONSABILITÉS

Afin d'obtenir le meilleur service, notre clientèle est invitée à répondre de façon appropriée aux exigences du Ministère, notamment à l'égard des programmes d'aide financière. Elle doit fournir un dossier complet, contenant des renseignements exacts et fiables, dans les délais prescrits.

Le Ministère ne donne pas suite aux communications anonymes ou contenant des propos haineux, menaçants ou harcelants.

¹ Loi sur le drapeau et les emblèmes du Québec

COMMENTAIRES ET PLAINTES

Le Ministère accorde une importance toute particulière à la satisfaction de sa clientèle. Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, de vos suggestions ou d'une plainte relativement à nos services, veuillez nous les transmettre par la poste ou par courriel aux coordonnées suivantes :

Ministère de la Langue française
800, rue D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 418 263-2008
Courriel : commentaires.plaintes@mlf.gouv.qc.ca

Les plaintes sont traitées de façon impartiale et confidentielle.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Nous répondons à vos demandes de renseignements et de références durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Par courriel

informations@mlf.gouv.qc.ca

Par la poste

Québec
Ministère de la Langue française
800, rue D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Montréal

Ministère de la Langue française
425, boulevard de Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G5

Par téléphone

418 263-2008

Pour les relations avec les médias

Téléphone : 418 781-9520
Courriel : medias@mce-sct.gouv.qc.ca

DATE

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère de la Langue française a été publiée le 7 août 2025.

