

# Élaboration du plan de service au public en français

## Outil d'aide pour les organismes de l'Administration reconnus

Selon l'article 23 de la *Charte de la langue française*, les organismes et les établissements reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte* doivent s'assurer que leurs services au public sont disponibles en français.

Chaque organisme ou établissement reconnu a donc l'obligation d'élaborer les mesures nécessaires pour que ses services au public soient disponibles en français. Il doit aussi établir les critères et les modalités de vérification de la connaissance du français chez les membres de son personnel désignés pour offrir ces services en français.

Les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 sont ceux qui ont un statut dit « bilingue ». Pour savoir si votre organisme possède ce statut, consultez la [liste des organismes reconnus](#).

## Mesures du plan de service au public en français

Définition	Moyens permettant d'assurer la disponibilité des services au public en français.
Exemples	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planification des effectifs : assurer une présence suffisante sur place de personnel pouvant offrir des services en français (définissez le nombre de personnes).</li><li>• Politique de dotation : adopter une politique prévoyant les exigences linguistiques des postes.</li><li>• Directives au personnel : transmettre des consignes et des rappels pour assurer l'accueil et le service en français.</li><li>• Avis au public : signifier au public que le service est offert en français.</li><li>• Contrôles périodiques : effectuer des vérifications d'assurance qualité de l'application des directives par le personnel.</li><li>• Offre de cours de français : veiller à la mise à niveau des compétences en français du personnel selon ses besoins et les exigences linguistiques du poste.</li></ul>

## Critères de compétence en français

Définition	Niveau de connaissance du français nécessaire pour servir le public en français.
Exemples	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans le cas d'un emploi pour lequel un diplôme d'études secondaires est requis, fournir la preuve que l'on a suivi, à temps plein, au moins trois années d'enseignement secondaire ou postsecondaire en français.</li><li>• Dans le cas d'un emploi pour lequel le niveau de scolarité requis est inférieur au diplôme d'études secondaires, fournir la preuve que l'on a suivi, à temps plein, au moins trois années d'études primaires en français.</li><li>• Posséder une attestation de connaissance du français délivrée par l'Office québécois de la langue française ou définie comme équivalente par l'Office.</li><li>• Réussir un examen de français exigé dans le cadre du processus de recrutement de la fonction publique québécoise.</li><li>• Réussir les examens de français langue maternelle de la quatrième ou de la cinquième année du secondaire, au Québec.</li><li>• Fournir la preuve que l'on a suivi en français des cours de l'éducation permanente, d'enseignement collégial ou universitaire, qui correspondent aux exigences du poste.</li><li>• Fournir la preuve que l'on a réussi un cours de français langue seconde dont le niveau correspond aux exigences du poste.</li><li>• Démontrer que l'on possède une connaissance du français dont le niveau correspond aux exigences du poste à la suite d'épreuves orales ou écrites se déroulant en français et portant sur les compétences recherchées.</li></ul>

## Modalités de vérification

Définition	Façon de vérifier si une personne a une connaissance du français suffisante pour servir le public en français.
Exemples	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser la preuve fournie par le candidat ou la candidate pour confirmer qu'il ou elle possède le critère de compétence en français correspondant au poste.</li><li>• Évaluer le niveau de connaissance du français lors d'entrevues orales.</li><li>• Évaluer le niveau de connaissance du français à l'aide d'épreuves écrites.</li><li>• Recourir aux services d'évaluation de la connaissance du français d'un organisme tiers spécialisé (précisez lequel).</li></ul>

Octobre 2021