



# Plan de services en français

## 2024–2025

*Bureau de l'ombudsman*

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024  
Plan de services en français  
Bureau de l'ombudsman  
Avril 2024

ISBN : 978-1-77448-634-4

# **Plan de services en français 2024-2025**

## *Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse*

*This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2024–2025."*

### **Message de l'ombudsman**

Le Bureau de l'ombudsman examine les plaintes des personnes pensant ne pas avoir été traitées équitablement lors de l'accès aux services gouvernementaux, ou pensant qu'une politique ou une procédure n'a pas été respectée; le Bureau enquête également sur certaines plaintes. Le Bureau de l'ombudsman est non partisan et constitue un organisme de surveillance indépendant.

Je suis heureuse de présenter le Plan de services en français du Bureau pour 2022-2023, qui indique nos progrès et priorités quant au maintien et à l'amélioration de notre capacité à offrir des services en français aux membres de la communauté acadienne et francophone. – Christine Brennan, mars 2024

### **Mesures prises pour contribuer à l'essor de la communauté acadienne et francophone**

Nous reconnaissons l'importance des services en français et nous nous efforçons de nous acquitter de nos responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Nous croyons que les Néo-Écossais devraient obtenir des services gouvernementaux de qualité en français, et le présent plan traduit notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Pour atteindre cet objectif, nous travaillons de concert avec d'autres institutions publiques désignées dans tout le gouvernement, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de continuer à bien comprendre les besoins propres à la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous invitons les Néo-Écossaises et Néo-Écossais à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les Acadiens et les francophones à s'exprimer en participant aux agences, conseils et commissions qui sont régulièrement annoncés par le Bureau du Conseil exécutif. À mesure que nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous voulons savoir ce que vous pensez de nos progrès et vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos questions en communiquant avec le coordonnateur des services en français du Ministère. Pour déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

**Coordonnateur des services en français** : Kyle Jackson (Kyle.Jackson@novascotia.ca, 902-424-1296)

## Services offerts en français

- Traitement des plaintes, lorsque le plaignant donne suite à l'offre active en français.
- Rapport annuel
- Brochures d'information et bannières promotionnelles
- Site Web du Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
- Formulaire de plainte en ligne et études de cas
- Plan annuel de services en français

## Communication en français avec le public

Le personnel de l'accueil a reçu comme consigne de répondre au téléphone en disant « Hello, bonjour ». Si la personne continue de s'exprimer en français, le personnel a pour consigne de dire « un instant s'il vous plaît » puis de demander l'aide d'un représentant de l'ombudsman qui parle français. On conseille de plus au personnel de rédiger son message d'accueil en anglais et en français. Le bureau a actuellement deux représentants de l'ombudsman qui parlent français.

## Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2023-2024

- Élaborer et adapter des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.
  - Le Ministère a déterminé les services qui pourraient être offerts en français.
- Remplir ses obligations conformément à la Loi sur les services en français et à son règlement.
  - Le coordonnateur des services en français a participé à toutes les réunions du comité sur les services en français.
  - Le coordonnateur des services en français s'est joint au sous-comité sur les ressources humaines et la formation en français.
  - Publication du plan annuel de services en français.
  - Traduction de tous les communiqués de presse et du rapport annuel pour notre site Web, qui est bilingue.
- Cibler de façon active l'amélioration des capacités à offrir des services en français.
  - Nous avons encouragé le personnel à suivre des cours de français afin qu'ils puissent améliorer leurs aptitudes à parler, à écrire et à comprendre cette langue.
  - Le Bureau a présenté une demande de financement à l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie en vue d'obtenir des fonds au titre de l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services en français.
- Intégrer à l'initiative de sensibilisation générale du Bureau les priorités en la matière pour les communautés acadienne et francophone.
  - A élaboré un plan sur la façon de mieux informer le public au sujet du Bureau de l'Ombudsman auprès des groupes communautaires acadiens et francophones.
  - Le Bureau a présenté une demande de financement à l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie en vue d'obtenir des fonds au titre de l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services en français pour apporter un soutien aux initiatives d'information et de sensibilisation destinées à la communauté acadienne et francophone.

## **Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2024–2025**

### **Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif**

- A remplir les obligations en vertu de la Loi sur les services en français.
  - Le coordonnateur des services en français participera à toutes les réunions du comité sur les services en français.
  - Le coordonnateur des services en français participera à toutes les réunions du sous-comité sur les ressources humaines et la formation en français et offrira un soutien dans la mesure du possible.
  - Mettre l'accent sur la partie offre active du manuel d'exploitation interne lors des examens des politiques et de la formation du personnel.
  - Publication du plan annuel de services en français.

### **Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.**

- Cibler de façon active l'amélioration des capacités à offrir des services en français.
  - Déterminer les services à offrir en français et établir un ordre de priorité; déterminer les stratégies de prestation de services.
  - S'assurer que tout le personnel est conscient de l'importance de l'offre active et de la politique du Bureau en la matière.
  - Veiller à ce que le personnel soit informé sur les cours de français offerts à l'Université Sainte-Anne en coordination avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, et encourager le personnel à s'y inscrire.
  - La capacité à travailler en français fera partie des aspects à considérer lors du recrutement et de l'embauche de nouveaux employés.
  - S'assurer que tous les nouveaux documents sont publiés en anglais et en français.
- S'assurer que le personnel est conscient de l'importance historique et culturelle liée à la prestation de services en français.
  - Encourager le personnel à suivre une formation portant sur la sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone, comme l'atelier « Coup d'œil sur l'Acadie » qui est offert par la Commission de la fonction publique.

### **Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté francophone.**

- Intégrer dans l'initiative de sensibilisation générale du Bureau les priorités en la matière pour les communautés acadienne et francophone.
  - Recueillir des informations pour déterminer les domaines prioritaires en matière de sensibilisation au sein de la communauté acadienne et francophone.
  - Informer la communauté et les organisations acadiennes et francophones sur le rôle du Bureau de l'ombudsman.
  - Continuer d'encourager les jeunes de la communauté acadienne et francophone à se joindre au Conseil jeunesse de l'ombudsman en 2024-2025.