



Plan de services en français

2025–2026

Bureau de l'ombudsman

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2025
Plan de services en français
Bureau de l'ombudsman
Avril 2025

ISBN : 978-1-77448-782-2

Plan de services en français 2025-2026

Bureau de l'ombudsman

This document is also available in English under the title of « French-language Services Plan 2025-2026 »

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 loi ou politique n'a pas été respectée. 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 2025-2026, qui détaille nos priorités et nos progrès pour améliorer notre capacité à offrir des services en français aux membres de la communauté acadienne et francophone. »

– Christine Brennan, mars 2025

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

Nous invitons les Néo-Écossaises et les Néo-Écossais à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les membres de la communauté acadienne et francophone à s'exprimer en participant aux divers conseils, agences et commissions. À mesure que nous maintenons et que nous multiplions les services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre avis sur nos progrès ainsi que de vos commentaires et questions en communiquant avec notre coordonnatrice des services en français. Le Bureau de l'ombudsman peut donner suite aux plaintes relatives à l'accès aux services en français.

Coordonnateur des services en français :

Kyle Jackson (Kyle.Jackson@novascotia.ca, 902-424-1296)

Services offerts en français

- Services de traitement des plaintes si l'offre active est acceptée
- Site Web (<https://ombudsman.novascotia.ca/fr>)
- Formulaire de plainte en ligne
- Rapport annuel
- Plan de services en français
- Brochures d'information et bannières promotionnelles

Communication en français avec le public

Le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse utilise l'offre active de services en français afin que le public sache que ses services sont disponibles à la fois en anglais et en français. Le personnel de l'accueil a reçu comme consigne de répondre au téléphone ou personne en disant « Hello, bonjour ». Il y a de plus un panneau *Bonjour!* qui est visible depuis l'entrée du Bureau, et le public peut déposer des plaintes en français directement en ligne. Lorsqu'un client continue de s'exprimer en français, le personnel a pour consigne de lui 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 2024-2025

- Remplir nos obligations en vertu de la Loi sur les services en français.
 - Publication du Plan de services en français 2024-2025.
 - 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 a de plus participé aux réunions du sous-comité sur les ressources humaines et la formation en français.
 - L'accent a été mis sur l'importance de l'offre active auprès du personnel.
 - Toutes les publications, comme le rapport annuel et les documents d'information, continuent d'être fournies en français.
- Cibler de façon active l'amélioration des capacités à offrir des services en français.
 - Informer sur les formations en français et les cours de français et inciter le personnel à les suivre.
 - Un membre du personnel a suivi une formation en français.
 - La capacité à travailler en français faisait partie des aspects à considérer lors du recrutement et de l'embauche de nouveaux employés.
 - Tous les documents sont publiés en anglais et en français.
- Sensibiliser au fait qu'il est important, au plan historique et culturel, d'offrir des services en français.
 - Le Bureau a encouragé le personnel à suivre une formation portant sur la sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone, comme la formation Coup d'œil sur l'Acadie qui est offerte par la Commission de la fonction publique.
 - Deux membres du personnel ont suivi la formation Coup d'œil sur l'Acadie.
- Intégrer dans l'initiative de sensibilisation générale du Bureau les priorités en la matière pour les communautés acadienne et francophone.
 - Le Bureau a fourni à la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse des détails à son sujet.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2025–2026

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

- Remplir les obligations en vertu de la Loi sur les services en français.
 - Participer aux réunions du Comité des services en français.
 - Appuyer les initiatives du gouvernement en matière de services en français.
 - Publier un rapport sur les services en français.
 - Participer aux sous-comités sur les services en français.

Engagement auprès de la communauté acadienne et francophone.

- Intégrer à l'initiative de sensibilisation générale du Bureau les priorités en la matière pour la communauté acadienne et francophone.
 - Fournir aux écoles secondaires et intermédiaires du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) des informations sur le Conseil jeunesse de l'ombudsman.
 - Continuer à fournir à la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse des documents ou des informations au sujet du Bureau, et établir une communication avec d'autres organismes communautaires francophones ou acadiens.
 - Déterminer les organismes communautaires au service de la communauté acadienne et francophone et élaborer un plan pour informer au sujet de nos services.

Créer et offrir des programmes et des services en français

- Maintenir ou améliorer le niveau actuel de prestation de services en français.
 - Continuer d'inclure dans les offres d'emploi, comme atout, l'exigence relative à la maîtrise du français.
 - Continuer à promouvoir les cours sur les services en français.
 - Continuer à fournir des dépliants, des affiches et des rapports annuels en français et en anglais.