

Plan de services en français 2026-2027

Bureau de l'ombudsman

This document is also available in English under the title of: "French Language Services Plan 2026-2027 "

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 2026-2027, qui présente 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, février 2026

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 gens de la Nouvelle-Écosse doivent avoir accès, en français, à des services gouvernementaux de qualité, et le présent plan démontre notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Pour ce faire, 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. Le Bureau attache une grande importance à ce partenariat, car il lui permet de continuer à comprendre les besoins de la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous invitons les gens de la Nouvelle-Écosse 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 agences, conseils et commissions qui sont régulièrement annoncés par le Bureau du Conseil exécutif. Continuant de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre avis sur nos progrès et de vos commentaires et questions en communiquant avec le coordonnateur des services en français du Bureau. 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

- 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
- Brochures d'information et bannières promotionnelles
- Plan de services en français

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 en personne en disant « Hello, bonjour ». Il y a également un panneau « Bonjour » visible depuis l'entrée du bureau. 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 agent chargé des enquêtes et de la sensibilisation qui parle français. Les plaintes peuvent également être déposées en ligne en français. On conseille de plus au personnel de rédiger son message d'accueil en anglais et en français. Nous avons actuellement deux agents chargés des enquêtes et de la sensibilisation ainsi qu'un membre de la direction qui parlent français.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2025-2026

- Remplir les obligations en vertu de la Loi sur les services en français.
 - Le coordonnateur des services en français assiste et participe activement aux réunions du comité des services en français.
 - Le plan de services en français est publié chaque année.
 - Le coordonnateur des services en français, qui est membre du sous-comité des ressources humaines, est prêt à participer et à contribuer de façon régulière dès la reprise des réunions régulières.
- Intégrer dans l'initiative de sensibilisation générale du Bureau les priorités en la matière pour la communauté acadienne et francophone.
 - Diffusion, en français, d'informations concernant le Conseil jeunesse de l'Ombudsman aux établissements d'enseignement secondaire du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) ainsi qu'aux centres régionaux pour l'éducation anglophones.
 - Détermination des organisations communautaires qui sont au service de la communauté acadienne et francophone, qui la représente ou qui défend ses intérêts.
- Maintenir ou améliorer le niveau actuel de prestation de services en français.
 - A continué d'inclure dans les offres d'emploi, comme atout, l'exigence relative à la maîtrise du français.

- A continué de promouvoir les cours sur les services en français.
- A continué de fournir des dépliants, des affiches et des rapports annuels en français et en anglais.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2026–2027

Renforcer les cadres relatifs aux services en français

- Remplir ses obligations conformément à la Loi sur les services en français et à son règlement.
 - Le coordonnateur des services en français continuera de participer à toutes les réunions du comité sur les services en français.
 - Le coordonnateur des services en français assistera et participera aux réunions du sous-comité des ressources humaines.
 - Informer le ministère des Affaires acadiennes qu'en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), le Bureau de l'ombudsman continuera d'examiner et d'enquêter sur les plaintes reçues en vertu de la Loi sur les services en français si une telle plainte est ou a été déposée.

Participation de la communauté acadienne et francophone

- Intégrer dans l'initiative de sensibilisation générale du Bureau les priorités en la matière pour la communauté acadienne et francophone.
 - Élaborer un plan de sensibilisation destiné à la communauté acadienne et francophone ou aux groupes acadiens et francophones.
 - S'assurer que les informations publiques importantes relatives au Bureau sont disponibles dans les deux langues, à des fins de communication et de façon générale.
 - Diffuser les informations relatives aux initiatives du Bureau, comme le Conseil jeunesse de l'Ombudsman, au Conseil scolaire acadien provincial ou à d'autres organisations et communautés francophones concernées.
 - Le coordonnateur des services en français participera à des activités en français, comme le lever du drapeau acadien à l'occasion du Mois du patrimoine acadien à la Province House.
 - Inciter le personnel à suivre le cours d'histoire et de culture acadienne intitulé « Coup d'œil sur l'Acadie ».

Créer et offrir des programmes et des services en français

- Maintenir ou améliorer le niveau actuel de prestation de services en français.
 - Continuer à sensibiliser le personnel à l'utilisation et à l'importance de l'offre active.
 - Continuer d'inclure dans les offres d'emploi, comme atout, l'exigence relative à la maîtrise du français.
 - Continuer de promouvoir les cours sur les services en français.
 - Continuer de fournir des dépliants, des affiches et des rapports annuels en français et en anglais.
 - Passer en revue les cours virtuels actuels et futurs ainsi que les vidéos mis en ligne sur le site Web du Bureau et ajoutés à la liste des cours de la Commission de la fonction publique afin de s'assurer que la transcription en français est adéquate.