

# Plan de services en français

2022–2023



Bureau de l'ombudsman

  
**NOVA SCOTIA**  

---

**NOUVELLE-ÉCOSSE**

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2022  
Plan de services en français  
Bureau de l'ombudsman  
Avril 2022  
ISBN : 978-1-77448-337-4

# Plan de services en français 2022-2023

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

*This document is also available in English under the title of: « French-language Services Plan 2022-23 »*

### Message de l'ombudsman

La mission du Bureau de l'ombudsman est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance. Cet objectif est atteint en veillant à ce que les politiques et procédures du gouvernement provincial et des administrations municipales soient appliquées de manière équitable, cohérente et transparente. En vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), toutes les personnes qui reçoivent des services de ces ordres de gouvernement peuvent déposer des plaintes auprès de l'ombudsman, notamment des plaintes relatives à la *Loi sur les services en français* et à son règlement. Les fonctionnaires provinciaux et le grand public peuvent de plus soulever des allégations d'actes fautifs en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Au nom du Bureau de l'ombudsman, je suis heureux de présenter notre plan de services en français pour 2022–2023, qui contient nos priorités pour maintenir et améliorer notre capacité d'offrir des services en français aux membres de la communauté acadienne et francophone.

– William A. Smith, mars 2022

### 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 doivent avoir accès à des services gouvernementaux de qualité supérieure en français, 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 atteindre cet objectif, nous travaillons de concert avec d'autres institutions publiques désignées à l'échelle du 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-Écossais à demander au gouvernement des services en français. Nous invitons également les Acadiens et les francophones à se faire entendre en devenant membres de conseils, agences et commissions; les occasions sont annoncées régulièrement par le Bureau du Conseil exécutif. Comme nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction sur nos progrès et de vos commentaires et questions en communiquant avec notre coordonnateur des services en français. Si vous souhaitez 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
- Plan annuel de services en français
- Formulaire de plainte en ligne et études de cas sur le site Web du Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
- Programme du 50<sup>e</sup> anniversaire

## 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. Une leçon de prononciation a été dispensée au personnel. 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.

Le formulaire de plainte en ligne, le rapport annuel, le plan de services en français et les brochures d'information sont également disponibles en français.

## Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2021-2022

- Remplir les obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.
  - Être un membre actif du Comité des services en français et assister à toutes les réunions.
  - Nous offrons des services en français par l'intermédiaire de l'offre de services en français.
- Modifier le manuel d'exploitation interne pour veiller à offrir de meilleurs services en français.
  - Selon la politique officielle actuelle, le Bureau propose des services en français pendant les services d'accueil.
- Offrir des services de règlement des plaintes en français.
  - Le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse peut offrir des services en français.
  - Le personnel des services d'accueil utilise activement l'offre de services en français.
- Développer la prestation des services en français offerts par le Bureau.
  - Le personnel est encouragé à améliorer sa connaissance du français.
  - Un représentant de l'ombudsman a été inscrit à un cours de français offert par l'Université Sainte-Anne en 2021.
- Maintenir la communication avec la communauté acadienne et francophone.
  - Fourniture de brochures d'information à la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse pour qu'elles soient diffusées auprès des groupes francophones intéressés.

## **Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2022–2023**

### **Objectif 1 : 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*.
  - Continuer de remplir les obligations stipulées dans la *Loi sur les services en français*.
  - Continuer de participer aux réunions du Comité des services en français.
  - Le coordonnateur des services en français ou un autre représentant de l'ombudsman s'informerait de la possibilité de faire partie d'un sous-comité du Comité des services en français.
- S'assurer que tout le personnel d'accueil utilise l'offre active de services en français.
  - La direction et les collègues rappelleront au personnel de l'accueil de proposer des services en français aux personnes ayant recours à nos services.
  - Le panneau « Bonjour! » sera affiché à la réception.

### **Objectif 2 : Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.**

- Viser de façon active l'amélioration des capacités à offrir des services en français.
  - Encourager le personnel à s'inscrire à des cours de français, comme les cours offerts par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie.
  - 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.

### **Objectif 3 : Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté francophone.**

- Maintenir la communication avec la communauté acadienne et francophone.
  - Encourager les jeunes francophones et acadiens à se joindre au Conseil jeunesse de l'ombudsman.
  - S'assurer que les dépliants d'information sont disponibles en français.
  - Envoyer les dépliants et les bannières aux intervenants acadiens et francophones.
  - Offrir d'élargir les services auprès de la communauté acadienne et francophone.