

Plan de services en français

2023–2024

Bureau de
l'ombudsman



© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2023
Plan de services en français
Bureau de l'ombudsman
Avril 2023
ISBN : 978-1-77448-474-6

Plan de services en français 2023–2024

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse

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 à des 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 2023

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, 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 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-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 maintenons et que nous améliorons 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. 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
- Demande d'adhésion au Conseil jeunesse de l'ombudsman pour 2022-2023
- Formulaire de plainte en ligne et études de cas sur le site Web du Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
- 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 2022-2023

- A rempli les obligations en vertu de la Loi sur les services en français.
 - A continué de participer aux réunions du Comité des services en français.
 - Le coordonnateur des services en français s'est joint au sous-comité sur les ressources humaines et la formation en français.
- A promu l'offre active de services en français grâce au personnel de l'accueil.
 - La direction et les collègues ont encouragé le personnel de l'accueil à proposer des services en français aux personnes ayant recours aux services du Bureau.
 - A placé le panneau du programme *Bonjour!* à la réception dans le cadre de l'offre active.
- A ciblé de façon active l'amélioration des capacités à offrir des services en français.
 - A incité les employés à suivre des cours de français.
 - La capacité à travailler en français fait partie des aspects à considérer lors du recrutement et de l'embauche de nouveaux employés.
 - A encouragé les jeunes francophones et acadiens à se joindre au Conseil jeunesse de l'ombudsman.
 - S'est assuré que les dépliants d'information sont disponibles en français.
- S'est assuré que le personnel est conscient de l'importance historique et culturelle liée à la prestation de services en français.
 - A encouragé le personnel à suivre une formation portant sur les services en français et la communauté acadienne et francophone.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2023–2024

Objectif 1 : Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif

- Élaborer et adapter des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus de planification annuel.
 - Déterminer les services à offrir en français et établir un ordre de priorité, et établir les stratégies de prestation de services.
- Remplir ses obligations conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.
 - Participer au comité de coordination des services en français et soutenir activement l'initiative gouvernementale relative aux services en français.
 - Le coordonnateur des services en français participera au travail du sous-comité sur les ressources humaines et la formation en français, qui fait partie du Comité de coordination des services en français.
 - Publication du plan annuel de services en français.

Objectif 2 : 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.
 - La capacité à travailler en français fera partie des aspects à considérer lors du recrutement et de l'embauche de nouveaux employés.

- Veiller à ce que les documents imprimés continuent d’être diffusés en français, y compris les nouveaux documents.
- Inciter les employés à suivre des cours de français.
- Diffuser et afficher la liste des employés pouvant parler français et aider le personnel de l’accueil pour l’offre active de services en français.

Objectif 3 : 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 des communautés acadienne et francophone.
 - Sensibiliser les communautés acadienne et francophone sur le rôle du Bureau de l’ombudsman.
 - Continuer d’encourager les jeunes francophones et acadiens à se joindre au Conseil jeunesse de l’ombudsman.