

Plan de services en français

2020–2021



Bureau de l'ombudsman


NOVA SCOTIA

NOUVELLE-ÉCOSSE

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2020
Plan de services en français
Bureau de l'ombudsman
Avril 2020
ISBN : 978-1-989654-80-4

Plan de services en français 2020–2021

Bureau de l'ombudsman

This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2020–2021".

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 ainsi que des plaintes sur toute autre affaire pour laquelle le plaignant souhaite être servi en français. Outre la loi sur l'ombudsman, les fonctionnaires provinciaux et le grand public peuvent 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 2019–2020, 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 Smith

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

Nous reconnaissons l'importance de la prestation de services en français et nous nous efforçons de remplir nos obligations 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 toujours bien comprendre les besoins uniques de la communauté acadienne et francophone de notre province.

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 coordonnatrice des services en français.

Coordonnatrice des services en français

Christina Redmond (christina.redmond@novascotia.ca, 902-424-1296)

Services offerts en français

- Traitement des plaintes, lorsque le plaignant donne suite à l'offre active en français ou lorsque la plainte est liée à la *Loi sur les services en français*

- Exposés donnés aux groupes de la communauté acadienne et francophone
- Nouveau site Web du Bureau de l'ombudsman (en ligne en 2019)
- Formulaire de plainte en ligne
- Rapport annuel
- Bannières promotionnelles utilisées lors d'activités
- Trois dépliants promotionnels (pour le grand public, les personnes âgées et les jeunes, respectivement)

Communication en français avec le public

- Le personnel de l'accueil répond au téléphone en disant « Hello, Bonjour ». Les appels en français sont ensuite acheminés à un membre du personnel qui parle français. Lorsqu'un plaignant souhaite être servi en français, nous communiquons toujours avec lui dans cette langue.
- Nous répondons en français à toute communication écrite reçue en français.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2019–2020

Objectif n° 1

- Continuer à étendre la capacité du Bureau d'offrir des services en français.
- S'acquitter de ses obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.

Objectif n° 2

- Sensibiliser davantage les employés à la démarche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.
 - Organisation d'une activité de sensibilisation pour l'ensemble du Bureau à l'occasion de la Journée internationale de la Francophonie, qui s'est tenue en mars.
- Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.
 - Observation de la capacité linguistique en français chez les employés du Bureau.
- Veiller à ce que les documents de communication importants continuent d'être offerts en français.
 - Respect de cet engagement avec nos documents publiés en 2019–2020.

Objectif n° 3

- Intégrer les priorités de la communauté acadienne et francophone à l'initiative plus vaste de sensibilisation et d'approche.
 - Participation à une exposition à l'intention des personnes âgées à Yarmouth avec de nombreux participants francophones.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2020–2021

Objectif n° 1 – Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif.

- Assurer l'uniformité dans la politique sur les services en français.
 - Inclure une section sur les services en français dans le manuel des politiques mis à jour afin de veiller à ce que tous les employés soient au courant de leurs rôles et de leurs responsabilités.
 - Organiser une séance d'information à l'intention du personnel portant sur la *Loi sur les services en français* et le travail accompli par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie.

Objectif n° 2 – Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

- Continuer à faire l'offre active et fournir la possibilité d'offrir des services de résolution de plaintes en français.
 - Viser à avoir plus d'un membre du personnel capable de fournir des services de résolution de plaintes en français.
- Publier toutes les publications promotionnelles du Bureau offertes au public en français en format imprimé et sur le site Web du Bureau.

Objectif n° 3 – Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.

- Continuer les efforts de sensibilisation à la population acadienne et francophone.
 - Veiller à ce que les multiples visites de sensibilisation en 2020–2021 soient effectuées dans les régions principalement acadiennes et francophones de la province ou mettre l'accent sur la communauté acadienne et francophone dans les régions minoritaires.
 - Consulter la FANE sur la possible présence du Bureau de l'ombudsman (ou de matériel promotionnel) au congrès annuel de la Fédération, qui sera tenu à l'automne 2020.