

# Plan de services en français

2021–2022



Bureau de l'ombudsman

  
**NOVA SCOTIA**  
**NOUVELLE-ÉCOSSE**

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2021  
Plan de services en français  
Bureau de l'ombudsman  
Avril 2021  
ISBN : 978-1-77448-160-8

# **Plan de services en français 2021–2022**

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

### **Message de la sous-ministre ou du président et directeur général**

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 2021–2022, 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  
Ombudsman

### **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.

Nous encourageons 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. 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. 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](mailto:kyle.jackson@novascotia.ca), 902-424-6780)

## 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*
- Formulaire de plainte en ligne
- Site Web du Bureau
- Rapport annuel
- Plan annuel de services en français
- Brochures d'information et bannières promotionnelles
- Programme du 50<sup>e</sup> anniversaire
- Présentations pour informer les groupes communautaires acadiens et francophones

## Communication en français avec le public

Si le client est francophone et que l'employé ne parle pas le français couramment, le personnel de l'accueil répond au téléphone en disant « Hello, bonjour » et « un instant s'il vous plaît » puis demande à un représentant de l'ombudsman qui parle couramment le français de traiter l'appel. Les plaintes ou demandes de renseignements en français faites par courrier électronique ou en ligne sont traitées par des employés qui parlent couramment le français.

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

### Objectif 1

- **Assurer l'uniformité en ce qui concerne la politique sur les services en français**
  - Mise à jour des lignes directrices sur la communication.
  - Mise à jour de la liste des employés francophones

### Objectif 2

- **Maintenir les services de règlement des plaintes en français**
  - Mise à jour des lignes directrices sur la communication, qui comprennent maintenant des instructions supplémentaires à l'offre initiale de service en français.
  - On demande maintenant au personnel de dire « un instant s'il vous plaît » avant d'acheminer l'appel à un employé francophone.
  - Plusieurs membres du personnel peuvent offrir des services de règlement des plaintes en français.
- **Publication en français de tous les documents promotionnels sur papier et en ligne destinés au public.**
  - Tous les documents promotionnels, comme les dépliants, sont offerts en français sur papier et sur le site Web du Bureau.
- **Poursuivre les efforts de sensibilisation auprès de la population acadienne et francophone.**
  - En raison de la pandémie, aucune activité de sensibilisation n'a été prévue.

## **Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2021–2022**

### **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 d’être un membre actif du Comité des services en français en assistant à toutes les réunions.
  - Continuer de rédiger un plan de services annuel en français.
- Modifier le manuel d’exploitation interne pour veiller à offrir de meilleurs services en français.
  - S’assurer que l’offre de services en français constitue le protocole officiel du Bureau pour le personnel d’accueil.

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

- Offrir des services de règlement des plaintes en français.
  - Maintenir les services de communication en français.
  - Maintenir et améliorer la capacité de fournir des services en français.
  - S’assurer que tous les documents promotionnels, actuels et nouveaux, peuvent être rapidement envoyés en français.
- Améliorer le niveau de français des francophones au Bureau.
  - Continuer de recommander au personnel de s’inscrire aux cours de français offerts par l’Université Sainte-Anne et lui fournir les formulaires de demande.

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

- Maintenir la communication avec la communauté acadienne et francophone.
  - Reprendre les activités de sensibilisation par téléconférence ou conférence Web pendant que la COVID-19 reste un problème de santé publique.
  - Continuer de fournir les documents d’information du Bureau en français.