



**Nova Scotia**



# Bureau de l'ombudsman

Plan de services en français  
2011-2012

Le 25 février 2011

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction au Bureau de l'ombudsman .....	3
Mission.....	3
Message de l'ombudsman .....	3
Réponse aux demandes de communications orales et écrites en français.....	4
Inventaire des services en français .....	4
Contribution du plan .....	4
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011.....	5
Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012.....	8
Annexe A – Plan quinquennal .....	11

## Bureau de l'ombudsman

### Introduction au Bureau de l'ombudsman

L'ombudsman est un agent de la Chambre d'assemblée, un commissaire aux enquêtes. Le Bureau de l'ombudsman fait enquête sur les plaintes découlant de l'administration des lois provinciales ou municipales de la Nouvelle-Écosse. Le Bureau de l'ombudsman peut également initier lui-même des enquêtes sur les activités et pratiques administratives, ou faire enquête sur des questions qui lui sont signalées par un comité de l'Assemblée. L'ombudsman a une responsabilité particulièrement axée sur les jeunes, les aînés, les contrevenants adultes et la divulgation d'actes fautifs.

### Mission

Inspirer la confiance dans la fonction publique en faisant la promotion des principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance.

### Message de l'ombudsman

Au nom du Bureau de l'ombudsman, je suis heureux de présenter notre plan de services en français pour l'exercice 2011-2012. Ce plan présente nos priorités et les initiatives visant à continuer d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français. Le plan sera mis à jour annuellement.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dwight Bishop". The signature is fluid and cursive, with the first name "Dwight" and the last name "Bishop" clearly distinguishable.

Dwight Bishop  
Ombudsman

## Réponse aux demandes de communications orales et écrites en français

Le Bureau répond en français et en temps opportun aux demandes orales et écrites de communiquer en français reçues du public. Nous atteignons ce but en utilisant les membres du personnel du Bureau de l'ombudsman qui sont compétents en français ou en utilisant un service de traduction. Nous allons continuer d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français à long terme.

## Inventaire des services en français

Le Bureau offre les documents suivants en français et en anglais :

- ▶ Rapports annuels du Bureau de l'ombudsman de 2004-2005 jusqu'à présent
- ▶ Brochure intitulée *Avez-vous des préoccupations au sujet des services gouvernementaux provinciaux ou municipaux?*
- ▶ Brochure et affiche à l'intention des jeunes intitulée *Nous avons le temps de parler* (aussi disponible en mi'kmaq)
- ▶ Affiche – *Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse*
- ▶ Site Web du Bureau de l'ombudsman

Les documents à l'intention des jeunes sont distribués à l'échelle de la province dans tous les établissements de soins pour enfants, les établissements de soins en milieu surveillé, les établissements de correction et de détention, les bureaux de probation, toutes les cellules de détention pour les jeunes (municipalité et GRC), ainsi qu'à différents organismes de défense des droits des enfants et des jeunes à l'échelle du pays, et au personnel des établissements pour les jeunes. De plus, toutes nos communications sont distribuées au public pendant les visites communautaires, les présentations et les conférences, ainsi qu'aux établissements résidentiels, aux établissements de correction pour adultes, aux centres de justice, aux centres Accès Nouvelle-Écosse et en ligne.

Nous avons actuellement deux employés permanents qui sont en mesure d'offrir des services en français. Ces membres du personnel ont indiqué être en mesure d'offrir un service écrit en français dans une certaine mesure. L'affiche *Bonjour!* est bien en vue dans les bureaux de ces personnes. Deux autres membres du personnel suivent des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.

## Façon dont le plan favorisera la préservation et l'essor des collectivités acadiennes et francophones

La capacité du Bureau de l'ombudsman d'offrir des services en français permettra aux personnes acadiennes et francophones de partager leurs préoccupations au sujet de la fonction publique provinciale et municipale dans la langue de leur choix. De plus, le nombre accru de membres du personnel qui ne sont pas de la communauté acadienne et francophone mais qui peuvent communiquer en français permettra d'améliorer leur compréhension de la langue et de la culture acadienne et francophone.

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2010-2011

**Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011  
Bureau de l'ombudsman**

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009- 2013	Buts et objectifs du ministère en 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011
<p><u>Objectif 1 – Cadre de travail et politique</u> Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p><b>1.1 Responsabilités des institutions</b></p> <p>Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues dans la <i>Loi sur les services en français</i> et son <i>Règlement</i>.</p>	<p>S'acquitter de ses obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son <i>Règlement</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Participer au Comité de coordination des services en français.</li> <li>▸ Participer à la formation de sensibilisation sur les services en français.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Assuré la représentation du Bureau au sein du Comité de coordination des services en français.</li> <li>▸ Un membre du personnel a assisté à la formation de sensibilisation sur les services en français au cours de l'exercice. Quatre membres du personnel ont suivi cette formation jusqu'à présent.</li> </ul>
		<p>1.2 Augmenter la capacité du gouvernement d'appuyer les ministères / offices dans la prestation de services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Créer une politique interne sur l'expansion de l'information et des initiatives offertes en français.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Des progrès ont été effectués dans l'expansion des initiatives disponibles en français, p.ex. le site Web, un rapport d'enquête public et les rapports annuels bilingues.</li> </ul>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009- 2013	Buts et objectifs du ministère en 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011
<p><u>Objectif 2 – Prestation de services en français</u> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p><b>2.1 – Consultations</b></p> <p>Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.</p>	<p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Élaborer un plan quinquennal visant à améliorer notre capacité d'offrir des services en français.</li> <li>▶ S'assurer que l'information de sensibilisation est disponible en français, par exemple au kiosque.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Un plan a été élaboré.</li> <li>▶ Information bilingue distribuée en 2010-2011 : 724 brochures d'information en français et 14 affiches.</li> <li>▶ Des bannières bilingues ont été affichées au kiosque (ombudsman et services aux jeunes) lors d'activités diverses.</li> <li>▶ Message à diffusion générale bilingue au sujet du rapport annuel.</li> <li>▶ Message en français sur Facebook et Twitter.</li> </ul>
	<p><b>2.3 – Communications avec le public</b></p> <p>Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.</p>	<p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p> <p>Offrir l'information publique dans les deux langues officielles.</p> <p>Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Continuer de publier les rapports annuels, les brochures et les affiches en français.</li> <li>▶ Publier des documents bilingues incluant des communiqués de presse et le site Web.</li> <li>▶ Publier un plan de services en français pour 2010-2011 dans les deux langues sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Des documents ont été traduits en français et publiés, notamment le rapport annuel, le plan de services en français et un rapport d'enquête du Bureau de l'ombudsman.</li> <li>▶ L'affiche <i>Bonjour!</i> est bien en vue dans le bureau.</li> <li>▶ La traduction du site Web est terminée.</li> <li>▶ Communiqués de presse bilingues.</li> </ul>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009- 2013	Buts et objectifs du ministère en 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011
<p>Objectif 3 – <u>Développement communautaire et amélioration des capacités</u> Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.</p>	<p><b>3.1 – Préservation et essor de la communauté</b> Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre leurs objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.</p>	<p>Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.</p> <p>Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.</p> <p>Appuyer les initiatives communautaires, culturelles et économiques répondant aux besoins de la communauté acadienne et francophone.</p>	<p>► Appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.</p> <p>► Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin d'aborder les besoins en matière de services en français.</p>	<p>► Offert au personnel des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources pour le développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français.</p> <p>► Encouragé l'utilisation de l'affiche <i>Bonjour!</i></p> <p>► Travaillé avec les ressources humaines pour que les exigences relatives au français soient intégrées aux offres d'emploi appropriées.</p> <p>► Inclus les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.</p>

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012

**Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012**  
**Bureau de l'ombudsman**

<b>Objectifs</b>	<b>Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013</b>	<b>Buts et objectifs du ministère en 2011-2012</b>	<b>Mesures prévues en 2011-2012</b>
<p><u>Objectif 1 – Cadre de travail et politique</u>                      Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p><b>1.2 – Responsabilités des institutions</b></p> <p>Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues dans la <i>Loi sur les services en français</i> et son <i>Règlement</i>.</p>	<p>S'acquitter de ses obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son <i>Règlement</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Participer au Comité de coordination des services en français. '                     </li> <li>▸ Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation sur les services en français.</li> </ul>
<p><u>Objectif 2 – Prestation de services en français</u>                      Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p><b>2.1 – Consultations</b></p> <p>Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.</p>	<p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Mettre en œuvre le plan quinquennal visant à améliorer notre capacité d'offrir des services en français.</li> <li>▸ S'assurer que l'information de sensibilisation est disponible en français, par exemple au kiosque, brochures d'information.</li> </ul>



Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	<p><b>2.3 – Communications avec le public</b></p> <p>Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.</p>	<p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p> <p>Offrir l'information publique dans les deux langues officielles.</p> <p>Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Continuer de publier les rapports annuels, les brochures et les affiches en français.</li> <li>▶ Augmenter la traduction en français des documents, des communiqués de presse et du site Web.</li> <li>▶ Publier un plan de services en français pour 2011-2012 dans les deux langues sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.</li> </ul>
	<p><b>2.5 – Ressources humaines</b></p> <p>La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.</p>	<p>Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Déterminer la capacité du personnel d'offrir des services bilingues ou en français.</li> <li>▶ Offrir au personnel des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources pour le développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français.</li> <li>▶ Promouvoir l'atelier de sensibilisation <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i> offert par l'Office des affaires acadiennes et encourager les employés à y participer. Inclure les compétences en français comme un atout dans le recrutement.</li> </ul>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
<p><u>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités</u> Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.</p>	<p><b>3.1 – Préservation et essor de la communauté</b></p> <p>Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre leurs objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.</p>	<p>Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.</p> <p>Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.</p> <p>Appuyer les initiatives communautaires, culturelles et économiques répondant aux besoins de la communauté acadienne et francophone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.</li>   <li>▶ Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin d'aborder les besoins en matière de services en français.</li>   <li>▶ Continuer à participer au Comité de coordination des services en français.</li>   <li>▶ Continuer d'inclure les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.</li> </ul>

## Annexe A

Améliorer la capacité du Bureau de l'ombudsman d'offrir des services en français

2009-2014

Année	Initiatives
2009-2011	Terminer la traduction du site Web.
Pendant toute la période du plan	Créer des possibilités pour le personnel d'améliorer sa capacité d'offrir des services en français.
Pendant toute la période du plan	Continuer d'organiser des visites communautaires dans les communautés acadiennes et francophones.
2012-2013	Rencontrer des membres de la communauté acadienne et francophone afin d'obtenir leurs commentaires sur les façons d'améliorer la prestation de nos services.
2014	Réévaluer le plan afin de s'assurer que nous réalisons une capacité plus approfondie et indépendante d'offrir des services en français.