
POLITIQUE EN MATIÈRE DES SERVICES EN FRANÇAIS
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION
PROVINCE DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

DÉCLARATION DE POLITIQUE

Le ministère de l'Éducation s'engage à offrir aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse l'accès en langue française aux informations, aux programmes et aux services du gouvernement. Les services offerts par le ministère de l'Éducation contribueront à la préservation et au développement de la communauté acadienne et francophone.

DÉFINITIONS

Dans la présente politique,

- l'expression *ministère* fait référence au ministère de l'Éducation, sauf indication du contraire;
- l'expression *correspondance formelle* fait référence aux lettres sur papier à entête du ministère envoyées par le ministère de l'Éducation dans son ensemble et aux différents intervenants acadiens et francophones. Elle peut également inclure les communications électroniques lorsque ces communications contiennent des directives ou des informations concernant la prestation de services en français de la part du ministère ou lorsque la santé, la sécurité ou la sureté des membres du grand public risque d'être compromise si les communications concernées ne sont pas fournies en français.
- l'expression *coordonnateur des services en français* fait référence à la personne chargée de coordonner les services en français au grand public pour le ministère de l'Éducation;
- l'expression *liste des personnes-ressources pour les services en français* fait référence à une liste de personnes au sein du ministère de l'Éducation qui ont indiqué qu'elles étaient aptes et prêtes à offrir des services en français. La liste des personnes-ressources pour les services en français sera compilée et mise à jour tous les ans par le coordonnateur des services en français.
- l'expression *liste de formules de politesse en français* fait référence à une liste d'expressions que les membres du personnel qui ne parlent pas français peuvent utiliser par politesse en réponse aux clients demandant à communiquer en français, que ce soit au téléphone ou en tête-à-tête.
- l'expression *ressources en traduction* fait référence aux traducteurs employés par le ministère de l'Éducation. Toute personne ayant besoin d'une traduction peut avoir accès aux traducteurs en communiquant avec la Direction des services acadiens et de langue française.
- l'expression *Conseil scolaire acadien provincial (CSAP)* fait référence au conseil scolaire en tant qu'institution et comprend les élèves, les parents, le personnel et les conseillers élus du conseil scolaire.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Les fonctions de la présente politique sont les suivantes :

- fournir des instructions et des conseils aux employés du ministère pour les aider à se conformer aux exigences de la loi sur les services en français de la Nouvelle-Écosse et des règlements en application de cette loi;
- clarifier les exigences en matière de langue française pour les groupes de travail, les comités et les autres groupes œuvrant sous la direction du ministère.

CHAMP D'APPLICATION

La politique s'applique à toutes les directions du ministère de l'Éducation.

DIRECTIVES DE LA POLITIQUE

Communication avec le grand public

Pour garantir une bonne communication dans la prestation de services gouvernementaux en français, on tiendra compte de la complexité et de l'importance des informations à communiquer et du contexte dans lequel la communication se déroule.

Le ministère répondra en français à toute correspondance qu'il recevra en français.

On s'attend à ce que les membres du personnel prennent les mesures appropriées qu'il est raisonnable de prendre pour s'assurer que les membres du grand public sont conscients de la disponibilité des services en français et en anglais.

Le personnel répondra par l'affirmative, dans la mesure du possible, aux demandes de communication à l'oral en français, que ce soit au téléphone ou en personne.

Tous les documents d'information publiés simultanément en français et en anglais doivent porter un logo bilingue de la province, dans les cas où on utiliserait normalement un logo.

Communication avec les intervenants acadiens et francophones

La correspondance formelle entre le ministère et les intervenants acadiens/francophones doit se faire en français.

Les divisions distribuant des questionnaires à l'échelle provinciale doivent s'assurer que ces questionnaires sont disponibles en anglais et en français dans tous les cas où des intervenants de langue française sont concernés.

Documents d'information

- **Élaboration des documents** – Lorsque le ministère cherche, pour la publication, des témoignages ou des citations à l'appui des programmes ou des activités à l'échelle de toute la province, on tiendra compte de la présence et du profil du CSAP. Les employés qui font l'élaboration de ces documents devraient consulter la Direction des services acadiens et de langue française à l'étape de la planification ou de la rédaction de l'ébauche. Les exigences de la traduction et la question de la diffusion simultanée des versions anglaise et française devraient être également abordées dans la discussion.
- **Traduction des documents** – Toute ressource pédagogique et tous les documents d'information destinés à être utilisés par le CSAP doivent être offerts en français. Tous les documents d'information à destination du grand public doivent être traduits s'ils répondent à l'une ou plusieurs des conditions suivantes : 1) le document a une pertinence particulière pour la communauté acadienne et francophone; 2) le document concerne la prestation de services en français par le ministère; 3) le fait de ne pas fournir ce document en français pourrait compromettre la santé, la sécurité ou la sûreté de membres du grand public. En cas de doute, la solution préférée sera de traduire le document.
- **Diffusion des documents** – Pour fin de traduction, le ministère accordera la priorité aux documents d'information répondant à l'une ou plusieurs des conditions ci-haut mentionnées. Dans ces cas, les versions anglaise et française des documents sont publiées en même temps.

Toute exception à ces exigences devra être approuvée par le/la sous-ministre en consultation avec le/la directeur(trice) administratif(ve) de la Direction des services acadiens et de langue française.

Consultations publiques

Dans chaque série de rencontres publiques organisées à l'échelle de la province par le ministère à des fins de consultation du public, on devra offrir des services en français dans au moins une des sessions. Ceci ne s'applique pas si, de l'avis du sous-ministre ou du ministre, les membres de la communauté acadienne et francophone ont été en mesure de participer au processus de consultation par d'autres moyens appropriés.

Lorsque le ministère effectuera des études ou des consultations publiques, il tiendra compte des capacités en français des candidats lors de la sélection des personnes chargées de l'étude ou des consultants internes et externes.

LIGNES DIRECTRICES

Correspondance écrite reçue en français

Lorsque les membres du personnel chargés de répondre aux correspondances en français ne comprennent pas suffisamment bien le texte pour pouvoir le faire, il convient qu'ils fassent une demande formelle de traduction de la correspondance concernée en français. Si la réponse est préparée en anglais, on s'attend à ce que le personnel demande une traduction formelle de la réponse en français, au moyen des ressources en traduction du ministère. La version définitive en français sera transmise à l'auteur pour en coordonner la signature.

Communications à l'oral en français

Lorsque les membres du personnel cherchent à répondre à des demandes de communication à l'oral en français au téléphone, s'ils ne sont pas suffisamment à l'aise en français pour répondre eux-mêmes, nous les encourageons à offrir en réponse une formule de politesse tirée de la liste de formules de politesse en français. Cette liste sera dressée par le coordonnateur des services en français et fournie aux cadres supérieurs du ministère, pour qu'ils la distribuent aux membres de leur personnel. Si un membre du personnel n'est pas en mesure de répondre en français et si la formule de politesse ne répond pas aux besoins de l'individu demandant à communiquer en français, l'appel sera transféré à un membre bilingue du personnel.

Dans le cas d'un échange en tête-à-tête, si un membre du personnel n'est pas suffisamment à l'aise pour répondre en français, il convient qu'il entre en contact avec un membre bilingue du personnel, en se servant de la liste des personnes-ressources pour les services en français, pour lui demander de s'occuper de l'individu demandant à communiquer en français.

Comités et groupes de travail

Lorsque le personnel du ministère travaille avec des organismes acadiens et francophones dans le cadre de comités ou de groupes de travail, il convient que les communications assurées par le personnel du ministère se déroulent dans la langue normale de travail du comité ou du groupe de travail en question.

INTERPRÉTATION ET RÉOLUTION

Lorsqu'un employé a besoin de clarifications ou de conseils concernant l'interprétation ou l'application de la présente politique, il communique avec son supérieur hiérarchique ou avec le coordonnateur des services en français du ministère.

RESPONSABILISATION

Le/la ministre/sous-ministre a pour responsabilité de s'assurer du respect de la présente politique.

RÉVISION

Le ministère de l'Éducation révisera périodiquement la présente politique pour s'assurer qu'elle est conforme à la loi sur les services en français de la Nouvelle-Écosse et aux règlements en application de cette loi et pour s'assurer qu'elle favorise toujours le bon fonctionnement du ministère.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : 1er JUIN 2009

APPROUVÉE PAR LE/LA SOUS-MINISTRE : _____

DATE D'APPROBATION : _____

Questions :

Harold Rennie, coordonnateur des services en français

Direction des services acadiens et de langue française

Ministère de l'Éducation de la Nouvelle-Écosse

renniehd@gov.ns.ca

(902) 424-7043