



Nova Scotia



**Bureau de l'ombudsman
Plan de services en français
2013-2014**

Le 25 mars 2013

TABLE DES MATIÈRES

Introduction au Bureau de l'ombudsman	3
Message de l'ombudsman	3
Réponse aux demandes de communications orales et écrites en français	4
Inventaire des services en français	4
Coordonnatrice des services en français.....	4
Contribution du plan	4
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013	5
Buts, objectifs et mesures pour l'année 2013-2014.....	10
Annexe A – Plan quinquennal	16

Introduction au Bureau de l'ombudsman

Mission

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

Rôle et mandat

La mission du Bureau est atteinte en s'assurant que les décisions et processus du gouvernement sont ouverts, transparents et conformes aux principes d'équité en administration. Le travail de notre bureau cible toutes les personnes qui reçoivent des services de la part du gouvernement provincial ou des administrations municipales ou qui sont concernées par ces services. Nous offrons également la possibilité aux fonctionnaires du gouvernement provincial et aux membres du public de résoudre les problèmes liés à la divulgation d'actes fautifs dans le gouvernement provincial par le rôle du Bureau dans le processus de divulgation d'actes fautif dans l'intérêt du public.

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 2013-2014. 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 written in a cursive, flowing style.

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 le 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
- Formulaire de plainte

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 présentations, les conférences et les visites communautaires, ainsi qu'aux établissements résidentiels pour aînés, établissements de correction pour adultes et aux centres de justice.

Nous avons actuellement trois employés (deux employés permanents et un employé contractuel) qui sont en mesure d'offrir des services en français à l'oral et à l'écrit, dans une certaine mesure. L'affiche *Bonjour!* est bien en vue dans les bureaux de ces personnes. En 2012-2013, quatre membres du personnel ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.

Coordonnatrice des services en français

Colleen Bob, représentante de l'ombudsman

Courriel : bobtc@gov.ns.ca

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 des services provinciaux et municipaux 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 en 2012-2013

**Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013
(Bureau de l'ombudsman)**

Les progrès réalisés dans la planification et la prestation de services en français sont présentés selon les objectifs spécifiques élaborés dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2009-2013.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013
<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>1.1 – Cadre administratif et stratégique Les Affaires acadiennes et le ministre s'acquittent mieux de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p>1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p>	<p>S'acquitter de ses obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p>	<p>Participer au Comité de coordination des services en français.</p> <p>Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation sur les services en français.</p>	<p>1.1 S'applique seulement aux Affaires acadiennes.</p> <p>Le Bureau était représenté au sein du Comité de coordination des services en français.</p> <p>Trois membres du personnel ont suivi cette formation.</p> <p>Des progrès ont été réalisés dans l'expansion des initiatives offertes en français, p. ex. site Web, communiqués de presse, rapports d'enquête bilingues, rapports annuels, courriels diffusés à l'ensemble du gouvernement, Twitter et formulaire de plainte.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013
<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>2.1 – Consultations Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone, qui ont été déterminés lors des 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>	<p>Mettre en œuvre le plan quinquennal visant à améliorer notre capacité d'offrir des services en français.</p> <p>S'assurer que l'information de sensibilisation est disponible en français, par exemple au kiosque, brochures d'information.</p>	<p>Information bilingue distribuée : 212 brochures d'information en français, 178 brochures sur les services aux jeunes et 6 affiches.</p> <p>Des bannières bilingues ont été affichées au kiosque (ombudsman et services aux jeunes) lors de l'Expo 50+.</p> <p>Communautés visitées : Arichat et Chéticamp.</p> <p>Des courriels bilingues ont diffusés à l'échelle du gouvernement au sujet du rapport annuel et du concours d'affiches organisé dans le cadre de la Journée nationale de l'enfant.</p> <p>Messages en français sur Facebook et Twitter.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013
	<p>2.3 – Communications avec le public</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>	<p>Continuer de publier les rapports annuels, les brochures et les affiches en français.</p> <p>Augmenter la traduction en français des documents, des communiqués de presse et du site Web.</p> <p>Publier le plan de services en français 2012-2013 sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.</p>	<p>Le rapport annuel, les brochures et les affiches continuent d'être publiés en français.</p> <p>Traduction en français du formulaire de plainte et de la carte postale à l'intention des aînés.</p> <p>Site Web bilingue.</p> <p>Communiqués de presse en français au sujet du rapport annuel et de la Journée nationale de l'enfant.</p> <p>Le plan de services en français 2012-2013 a été publié sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.</p> <p>Un rapport final d'enquête a été fourni en français.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013
	<p>2.5 – Ressources humaines</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>	<p>Déterminer la capacité du personnel d'offrir des services bilingues ou en français.</p> <p>Offrir 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>Promouvoir l'atelier de sensibilisation <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i> offert par les Affaires acadiennes et encourager les employés à y participer.</p> <p>Inclure les compétences en français comme un atout dans le recrutement.</p>	<p>La capacité de travailler en français est une considération dans l'embauche du personnel.</p> <p>Une invitation à assister à l'atelier <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i> a été envoyée à tout le personnel. Cinq membres du personnel y ont participé jusqu'à présent.</p> <p>Quatre membres du personnel ont des capacités en français ou sont bilingues.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013
<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>3.1 – Préservation et essor de la communauté 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>Visite de la communauté acadienne de Chéticamp (Foyer Père Fiset)</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>Continuer à participer au Comité de coordination des services en français.</p> <p>Continuer d'inclure les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.</p>	<p>Le Bureau était représenté au sein du Comité de coordination des services en français.</p> <p>La promotion de la campagne et du concours d'affiches sur la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant a été faite dans les écoles francophones.</p>

**Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2013-2014
(Bureau de l'ombudsman)**

Les buts, les objectifs et les mesures pour la planification et la prestation des services en français sont présentés selon les objectifs spécifiques élaborés dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2013-2018 (disponible auprès des Affaires acadiennes).

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2013-2018	Buts et objectifs du ministère en 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
<p><u>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</u> Se faire le champion et assurer le soutien de l'élaboration des cadres politiques, administratifs et de planification pour la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p>	<p>1.1 – Champion des services en français</p> <p>Les institutions publiques désignées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ont favorisé un environnement positif où les services en français sont encouragés, attendus, respectés et appréciés; sont au courant de leurs obligations relatives aux services en français et se sont acquittées de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement; ont une vision pour assurer les progrès et ont intégré les services en français dans leurs politiques, leurs programmes et la prestation de services. 	<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>Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français.</p> <p>Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation sur les services en français.</p> <p>Élaborer un nouveau plan quinquennal pour le Bureau de l'ombudsman basé sur le plan stratégique relatif aux services en français 2013-2018.</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>Participer au Comité de coordination des services en français.</p> <p>Offrir 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>Continuer d'inclure les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.</p> <p>Inclure les compétences en français comme un atout dans le recrutement.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2013-2018	Buts et objectifs du ministère en 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
	<p>1.2 – Cadres de politique, de planification et d'administration</p> <p>Les institutions publiques désignées reçoivent le soutien nécessaire pour s'acquitter de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement par le biais des programmes et services des Affaires acadiennes et d'autres unités centrales de soutien.</p> <p>Les Affaires acadiennes appuient le ministre responsable de la <i>Loi sur les services en français</i> pour l'aider à s'acquitter de ses obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p>Le Comité de coordination des services en français appuie et conseille le ministre des Affaires acadiennes sur la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>S'acquitter de ses obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p>Augmenter la capacité d'appuyer les ministères et offices dans la prestation de services en français.</p>	<p>Augmenter la traduction des rapports finaux.</p> <p>Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme <i>Bonjour!</i></p> <p>Publier le plan de services en français 2013-2014.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2013-2018	Buts et objectifs du ministère en 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
<p><u>Objectif 2– Disponibilité et accessibilité des services en français</u> Améliorer la sensibilisation aux services en français par l'offre active, les ressources électroniques et imprimées, et la capacité accrue des fonctionnaires d'offrir des services en français.</p>	<p>2.1 – Offre active et communication avec le public</p> <p>Le gouvernement offre des communications en français de façon uniforme.</p> <p>La communauté acadienne et francophone est au courant des services offerts en français et de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p> <p>Les institutions publiques désignées ont adopté « l'offre active » de services en français et elles en font la promotion. La communauté acadienne et francophone utilise ces services.</p> <p>La langue française et les services en français sont visibles dans les aires publiques des édifices du gouvernement grâce à l'utilisation d'affiches en français ou bilingues, ou d'autres moyens.</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>Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p>	<p>Continuer de distribuer le matériel de communication en français – brochures, plaques, rapports annuels, médias sociaux (p. ex. Twitter), site Web, logo <i>Bonjour!</i> dans les bureaux et sur le site Web.</p> <p>Élaborer une politique ou stratégie interne au sujet des pratiques administratives et de l'utilisation des services en français, p. ex. la réponse aux demandes initiales en français et en anglais en personne, par téléphone et par écrit.</p> <p>Encourager et appuyer le personnel qui souhaite suivre la formation linguistique en français.</p>
	<p>2.2 – Documents d'information imprimés ou électroniques</p> <p>La communauté acadienne et francophone a accès à des documents d'information bilingues ou en français, en format imprimé ou électronique.</p> <p>Les sites Web du gouvernement ont du nouveau contenu en français et sont faciles à naviguer pour les utilisateurs francophones parce qu'une approche uniforme a été adoptée.</p>	<p>Offrir l'information publique dans les deux langues officielles.</p>	<p>Continuer de préparer le matériel de communication en français – brochures, plaques, rapports annuels, médias sociaux (p. ex. Twitter), site Web / kiosque, logo <i>Bonjour!</i> dans les bureaux</p> <p>Continuer de mettre à jour le nouveau contenu du site Web en français</p> <p>Élargir l'utilisation des rapports d'enquête dans les deux langues.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2013-2018	Buts et objectifs du ministère en 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
	<p>2.3 – Ressources humaines</p> <p>Les professionnels et gestionnaires des ressources humaines du gouvernement sont au courant de l'engagement du gouvernement visant à offrir des services en français et ils tiennent compte des exigences liées aux employés qui parlent français dans leurs activités de recrutement et de formation.</p> <p>La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté, grâce au recrutement, à la formation et à l'appui des employés francophones ou bilingues.</p> <p>Les fonctionnaires connaissent l'approche adoptée par le gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont au courant des obligations liées à la communication, à la prestation et à la promotion des services en français, et des enjeux culturels se rapportant à la communauté acadienne et francophone.</p>	<p>Les membres du personnel qui suivent des cours de français sont appuyés.</p>	<p>Déterminer la capacité du personnel d'offrir des services bilingues ou en français.</p> <p>Continuer d'appuyer le personnel qui suit la formation linguistique en français et encourager d'autres membres du personnel à y participer.</p> <p>Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le recrutement et l'embauche du personnel.</p> <p>Élaborer des politiques en ressources humaines relatives aux services en français.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2013-2018	Buts et objectifs du ministère en 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
<p><u>Objectif 3 – Engagement et approche communautaires</u> Assurer la participation de la communauté acadienne et francophone et offrir des services qui appuient son développement et son essor.</p>	<p>3.1 – Engagement du public</p> <p>Les institutions publiques désignées ont engagé la communauté acadienne et francophone et sont au courant de ses besoins.</p> <p>Les Néo-Écossais francophones ont l'occasion de participer aux consultations du gouvernement 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>Continuer à participer au Comité de coordination des services en français.</p> <p>Continuer d'inclure les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.</p>
	<p>3.3 – Processus de plainte</p> <p>La communauté acadienne et francophone est au courant du processus de plainte concernant les services gouvernementaux.</p>	<p>Offrir l'information publique dans les deux langues officielles.</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>Continuer d'inclure les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.</p>	<p>Traduction en français du formulaire de plainte et de la carte postale à l'intention des aînés.</p> <p>Site Web bilingue et utilisation des médias sociaux (p. ex. Twitter).</p> <p>Communiqués de presse en français.</p> <p>Faire en sorte que les ministères et organismes du gouvernement sont au courant que les personnes qui présentent des plaintes et qui ne sont pas satisfaites du processus interne de traitement des plaintes peuvent être dirigées vers le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2013-2018	Buts et objectifs du ministère en 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
	<p>3.5 – Développement et essor de la communauté</p> <p>Le développement et la vitalité de la communauté acadienne et francophone sont améliorés par la prestation de services en français.</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>Continuer à participer au Comité de coordination des services en français.</p> <p>Continuer d'inclure les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.</p>

Annexe A

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

2009-2014

Année	Initiatives
2009-2011	Terminé la traduction du site Web et d'autres documents de communication
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 nous assurer que nous réalisons une capacité plus approfondie et indépendante d'offrir des services en français. Élaborer un nouveau plan quinquennal basé sur le plan stratégique relatif aux services en français 2013-2018.