

Ministère de l'Agriculture

Ministère des Pêches et de l'Aquaculture

PLAN DE SERVICES EN FRANÇAIS 2013-2014

Message de la sous-ministre

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2013-2014 du ministère de l'Agriculture et du ministère des Pêches et de l'Aquaculture.

La communauté acadienne et francophone a été l'une des premières à prendre part aux industries de l'agriculture et de la pêche et elle est aujourd'hui l'un des plus importants contributeurs à l'économie des ressources naturelles de la province. Nous allons poursuivre notre engagement visant à assurer la croissance et la prospérité de ces industries en offrant des services de qualité supérieure au public. Nos ministères s'engagent à améliorer leur capacité d'offrir des services en français à la communauté acadienne et francophone en 2013-2014.

Le ministère de l'Agriculture et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture offriront également le soutien nécessaire pour respecter les priorités établies dans le plan de services en français 2013-2014. Je vous invite à consulter notre site Web pour en apprendre davantage au sujet de nos services en français.

Cordialement,

Rosalind Penfound
Sous-ministre

Réponses aux demandes en français

Le ministère de l'Agriculture et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture reconnaissent l'importance de répondre aux demandes orales et écrites de la communauté acadienne et francophone dans la langue de son choix. La plupart des lettres reçues en français sont traduites de façon non officielle par un membre bilingue du personnel afin de préparer une réponse appropriée. La réponse est ensuite traduite. Il arrive que la correspondance soit reçue par un membre francophone du personnel. Dans ces cas-là, la traduction n'est pas nécessaire et la réponse est envoyée en français. Si le document est de nature technique ou si une réponse satisfaisante ne peut pas être offerte en temps opportun, nous communiquons avec les Affaires acadiennes pour obtenir de l'aide.

Le ministère de l'Agriculture et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture a des employés francophones dans ses bureaux de Cornwallis, d'Halifax, de Lunenburg, de Truro, d'Yarmouth et d'Arichat qui sont en mesure de répondre aux clients francophones en personne ou au téléphone. Une liste d'employés francophones est affichée au standard principal pour permettre d'acheminer les appels et de diriger les visiteurs facilement. Au cours de la séance annuelle d'orientation pour les nouveaux employés, ces derniers sont informés de la nécessité de répondre en français aux demandes formulées dans cette langue. On leur fournit également le nom et les coordonnées de la coordonnatrice des services en français qui est en mesure de répondre aux demandes et aux questions spécifiques.

Inventaire des services en français

Les coordonnateurs des ressources côtières à Yarmouth et à Arichat offrent des services en français aux clients. L'affichage bilingue indique la capacité d'offrir des services en français. Le bureau principal des deux ministères compte également des employés francophones qui peuvent aider les clients francophones qui téléphonent ou qui se rendent au bureau. Des manuels de formation en matière de sécurité alimentaire et de l'information destinée au grand public sont disponibles en français. Il y a du matériel en français sur la pêche sportive, notamment des fiches de renseignements sur les espèces de poissons, les possibilités d'accès facile à la pêche, les saisons de pêche à la ligne au saumon de l'Atlantique et d'autres documents du programme d'apprentissage de la pêche. Plusieurs documents sur la sensibilisation à l'agriculture ont été traduits en français, notamment de l'information pour les projets de jardins scolaires. Le ministère de l'Agriculture et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture collaborent avec leurs homologues fédéraux en matière de prestation de programmes, et toutes les ressources provenant du gouvernement fédéral sont offertes aux clients dans les deux langues officielles.

Coordonnatrice des services en français

Nicole Burkhard est la coordonnatrice des services en français pour le ministère de l'Agriculture et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture. Elle travaille à Cornwallis et vous pouvez la joindre par courrier électronique à burkhane@gov.ns.ca ou par téléphone au 902-638-2397.

Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2012-2013

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 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 L'Office des affaires acadiennes et le ministre des Affaires acadiennes s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p>	S.O.	S.O.	S.O.
	<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>	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la représentation des Ministères au Comité de coordination sur les services en français et collaborer au travail des sous-comités, dans la mesure du possible. Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français. 	<ul style="list-style-type: none"> Une employée représentant les deux ministères continue d'être membre du Comité de coordination des services en français et a assisté aux réunions mensuelles aux Affaires acadiennes. Le plan de service en français et le rapport d'étape annuel ont été préparés.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2012-2013
<p><u>Objectif 2 – Prestation de services en français.</u> Consulter la communauté; 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, besoins qui ont été déterminés lors des consultations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir les commentaires représentatifs des citoyens de la Nouvelle-Écosse. 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les lignes directrices établies par l'Office des affaires acadiennes pour les consultations à l'échelle de la province. 	<ul style="list-style-type: none"> Rien à signaler étant donné que ni l'un ni l'autre des Ministères n'a effectué de consultations provinciales pour obtenir les commentaires de la communauté acadienne et francophone.
	<p>2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont plus conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français et ils font la promotion des services en français auprès du public.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser davantage les employés aux exigences liées aux services en français, et aux ressources disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Inclure des renseignements sur les services en français dans la séance annuelle d'orientation des nouveaux employés. Encourager le personnel à assister à l'atelier de sensibilisation <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i>. Conseiller les employés et les groupes de travail sur les lignes directrices, les recommandations et les règlements pertinents. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2011, un représentant des Affaires acadiennes a donné une présentation sur le <i>Règlement sur les services en français</i>, les lignes directrices de base et l'endroit où l'on peut trouver de l'information. L'information sur l'atelier <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i> a été distribuée par courriel à tous les employés, et des affiches ont été installées dans les bureaux. La coordonnatrice des services en français a travaillé avec les sections du marketing, de la sécurité alimentaire et de la pêche intérieure pour faire traduire des documents aux fins de distribution.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2012-2013
	<p>2.3 – Communications avec le public 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>	<ul style="list-style-type: none"> Offrir l'information publique pertinente et le contenu des sites Web en français. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de traduire les documents d'information pertinents et le contenu des sites Web. 	<ul style="list-style-type: none"> Des fiches d'information et des documents et ont été traduits, selon les lignes directrices sur les services en français. Les documents sur les relations publiques continuent d'être affichés en ligne à mesure qu'ils sont traduits et selon les budgets.
	<p>2.4 – Prestation de services Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont cernés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Répondre aux besoins de la communauté acadienne et francophone en matière de services. 	<ul style="list-style-type: none"> Mener des consultations sur l'ajout de services en français par des unités de travail, sur demande. 	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration avec le ministère de l'Éducation pour la traduction en français du programme d'apprentissage de la pêche (Learn to Fish) de la section de la pêche intérieure afin d'en faire la promotion dans les écoles en 2013. La section de la sécurité alimentaire collabore avec les Affaires acadiennes pour faire traduire quatorze fiches d'information sur la sécurité alimentaire en vue de leur distribution.
	<p>2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la capacité du personnel d'offrir des services en français. 	<ul style="list-style-type: none"> Offrir au personnel des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources pour le développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français. 	<ul style="list-style-type: none"> Les membres du personnel ont été informés des cours de français offerts dans leur région et des possibilités de mettre en pratique leurs compétences en français.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013	Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 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 des organisations de la communauté acadienne et francophone à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global de la communauté 2009-2014.¶</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aider les communautés acadiennes et francophones avec les ressources qui sont disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer les initiatives communautaires, culturelles et économiques des communautés acadiennes et francophones selon les budgets. Assurer la représentation des Ministères aux réunions et événements communautaires pertinents. 	<ul style="list-style-type: none"> Les demandes de la communauté acadienne et francophone sont évaluées au moment de leur réception et le soutien est offert selon les budgets. (Rien à signaler) Tous les employés ont été avisés des rencontres et des activités communautaires afin d'encourager et de faciliter la représentation des Ministères.
	<p>3.2 – Centres scolaires communautaires Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer avec les écoles et groupes communautaires et les consulter, sur demande. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'assurer la liaison avec les écoles et groupes communautaires des régions de Yarmouth et d'Arichat. 	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration entre la section de la pêche intérieure et le ministère de l'Éducation pour la traduction du programme d'apprentissage de la pêche (Learn to Fish) en vue de sa promotion dans les écoles du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP). Enseignement de l'agriculture : traduction du formulaire de demande pour les jardins scolaires et des rapports pour les écoles du CSAP.

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2013-2014

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
<p><u>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</u> Se faire le champion de l'élaboration de politiques, de la planification et des cadres administratifs pour la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p>	<p>1.1 – Champion des services en français</p> <p>Les institutions publiques désignées :</p> <p>ont favorisé un environnement positif où les services en français sont encouragés, attendus, respectés et appréciés;</p> <p>sont au courant de leurs obligations relatives aux services en français et se sont acquittées de leurs obligations conformément à la <i>Loi sur les services en français</i> et à son règlement;</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Le sous-ministre se fera le champion des services en français. • Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i>. • Intégrer les services en français au processus de planification ministérielle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le sous-ministre se fera le champion du programme <i>Bonjour!</i> et il entamera la discussion à l'échelon de l'exécutif sur la façon de mieux promouvoir les services en français et de les améliorer. • Les Ministères incluront l'analyse des services en français et la discussion sur ces services dans la planification stratégique ministérielle résultant de la réorganisation et de la relocalisation des bureaux principaux en région. • Les services en français continueront d'être inclus dans les séances d'orientation pour les nouveaux employés. • Le plan de services en français de 2013-2014 sera affiché sur les sites Web respectifs du ministère de l'Agriculture et du ministère des Pêches et de l'Aquaculture. • Les Ministères continueront d'être représentés au sein du comité de coordination des services en français.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 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 en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> par l'entremise des programmes et des 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>	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer le travail des Affaires acadiennes et la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> en assurant la représentation des Ministères au sein du Comité de coordination des services en français et des sous-comités, s'il y a lieu. Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français. Augmenter la visibilité du programme <i>Bonjour!</i> et faire la promotion des prix d'excellence pour les services en français à l'interne, auprès des employés. Du 17 au 19 juillet, le ministère de l'Agriculture sera l'hôte de la conférence fédérale-provinciale-territoriale bilingue des ministres de l'Agriculture qui réunira tous les ministres, sous-ministres et sous-ministres adjoints de l'Agriculture de partout au Canada. Tous les renseignements, tous les documents et toutes les affiches ayant trait à la conférence seront traduits.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
<p><u>Objectif stratégique 2. – Disponibilité et accessibilité des services en français</u> Accroître la sensibilisation aux services en français par l'offre active, les communications, la documentation imprimée et électronique, de même que la capacité 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 bureaux du gouvernement grâce à l'utilisation d'affiches en français ou bilingues, ou d'autres moyens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer de traduire les documents d'information pertinents et le contenu des sites Web. • Augmenter la visibilité et la promotion du programme <i>Bonjour!</i> • Augmenter les offres actives de services en français auprès des clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager le dialogue entre nos ministères et les intervenants de la communauté acadienne et francophone. • Encourager le personnel à promouvoir l'offre active de services en ayant des messages en français dans la boîte vocale, des blocs-signatures en français, etc. • Faire en sorte que les employés qui peuvent offrir des services en français soient reconnus comme tels en leur distribuant les affichettes et les épinglettes <i>Bonjour!</i> • Des fiches d'information et des documents et ont été traduits conformément aux lignes directrices sur les services en français. Les documents sur les relations publiques continuent d'être affichés en ligne à mesure qu'ils sont traduits et selon les budgets. • Faire traduire le nouveau logo « Select Nova Scotia » en français.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
	<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 consulter par les utilisateurs francophones parce qu'une approche uniforme a été adoptée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter le contenu en français sur les sites Web. 	<ul style="list-style-type: none"> Passer en revue le matériel qui peut être traduit en français et affiché sur les sites Web des deux ministères. Continuer à améliorer la navigation vers le contenu en français sur les sites Web.
	<p>2.3 – Ressources humaines</p> <p>Les professionnels et les 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 francophones 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>	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser davantage les employés aux exigences liées aux services en français et aux ressources disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'inclure des renseignements sur les services en français dans la séance annuelle d'orientation des nouveaux employés. Continuer d'appuyer la formation linguistique en français et l'atelier de sensibilisation culturelle offerts aux employés. Faire un sondage annuel pour avoir de l'information à jour sur la capacité en français des Ministères et le niveau de compétence en français des employés.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
<p>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> Répondre aux besoins en matière de services de la communauté acadienne et francophone 	<ul style="list-style-type: none"> Mener des consultations sur l'ajout de services en français par des unités de travail, sur demande. Consulter les lignes directrices établies par les Affaires acadiennes pour les consultations à l'échelle de la province. Encourager le dialogue entre nos ministères et les intervenants de la communauté acadienne et francophone.
	<p>3.2 Conseils, agences et commissions</p> <p>Les Acadiens et les francophones sont au courant des possibilités de participer aux conseils, aux agences et aux commissions du gouvernement et ils ont soumis des candidatures.</p>		<ul style="list-style-type: none"> C'est au conseil exécutif qu'il revient principalement de recruter des membres du public pour faire partie des conseils, des agences et des commissions. Le conseil exécutif annonce régulièrement en anglais et en français les possibilités de participer. Pour plus d'information, allez à www.gov.ns.ca/exec_council/abc.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2013-2014	Mesures prévues en 2013-2014
	<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>		<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes qui ne sont pas satisfaites après avoir suivi le processus interne de traitement des plaintes peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse.
	<p>3.4 Services municipaux</p> <p>La communauté acadienne et francophone a accès à des services municipaux en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S.O. 	<ul style="list-style-type: none"> • S.O.
	<p>3.5 – Développement et essor de la communauté</p> <p>Le développement et le dynamisme de la communauté acadienne et francophone sont améliorés par la prestation de services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aider les communautés acadiennes et francophones avec les ressources qui sont disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyer les initiatives communautaires, culturelles et économiques des communautés acadiennes et francophones selon les budgets. • Assurer la représentation des Ministères aux réunions et événements communautaires pertinents.

Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone

La communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse continue de faire preuve d'innovation et d'énergie et de contribuer aux communautés rurales et côtières de la province. Le plan de services en français des ministères contribue à la préservation et à l'essor de la population acadienne et francophone en permettant aux ministères d'offrir des services aux membres francophones de la communauté dans leur langue maternelle, et en offrant des services aux clients francophones à l'appui du développement continu de l'agriculture, des pêches et de l'aquaculture dans les communautés acadiennes et francophones où ces activités sont pratiquées.