



Nova Scotia



Bureau de l'ombudsman

Plan de services en français 2009-2010

Le 19 février 2009

TABLE DES MATIÈRES

Introduction au Bureau de l'ombudsman.	3
Message de l'ombudsman.	3
Réponse aux demandes orales et écrites	4
Services actuellement offerts en français	4
Contribution du plan.	4
Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010	5
Objectif 1.	5
Objectif 2	5
Objectif 3.	5
Objectif 4.	6
Annexe A – Plan quinquennal	7

Bureau de l'ombudsman

Introduction au Bureau de l'ombudsman

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative, 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 2009-2010. Ce plan présente nos priorités et les initiatives visant à améliorer notre capacité d'offrir des services en français. Le plan sera mis à jour annuellement. Je suis heureux du nombre d'employés qui sont en mesure d'offrir des services en français et nous visons à améliorer cette capacité.



Dwight Bishop
Ombudsman

Réponse du Bureau de l'ombudsman aux demandes de communication orales et écrites en français

Le Bureau répondra en français et en temps opportun aux demandes orales et écrites de communiquer en français reçues du public. Nous atteindrons 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 augmenter notre capacité d'offrir des services en français à long terme.

Services et activités actuellement offerts en français

Grâce à l'aide de l'Office des affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, le Bureau est en mesure d'offrir les documents suivants en anglais et en français :

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

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 de correction pour adultes. L'information est également disponible en ligne.

Un sondage interne a été mis à jour en février 2009. Nous avons actuellement quatre employés qui sont en mesure d'offrir des services en français, ainsi qu'un employé occasionnel à temps partiel. Deux membres du personnel ont indiqué être en mesure d'offrir un service écrit en français. L'affiche *Bonjour!* est bien en vue dans les bureaux de ces personnes.

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 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 la compréhension de la langue et de la culture acadienne et francophone.

Buts et objectifs pour 2009-2010

Objectifs	Buts	Mesures et activités prévues
<p>1. Le renforcement du 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 Respecter les obligations déterminées par la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>► Participer au comité de coordination des services en français et à la formation de sensibilisation sur les services en français.</p>
	<p>1.2 Augmenter la capacité du gouvernement d'appuyer les ministères /offices dans la prestation de services en français.</p>	<p>► Créer une politique interne sur l'expansion de l'information et des initiatives offertes en français. ► Les services en français seront identifiés comme une priorité dans notre plan d'affaires.</p>
<p>2. La consultation avec les communautés acadiennes et francophones.</p>	<p>2.1 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>►Élaborer un plan quinquennal visant à améliorer notre capacité d'offrir des services en français. (Voir l'annexe A) ► S'assurer que l'information de sensibilisation est disponible en français, par exemple au kiosque du Bureau de l'ombudsman.</p>
<p>3. La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.</p>	<p>3.1 Offrir l'information publique dans les deux langues officielles.</p>	<p>► Continuer de publier les rapports annuels et les brochures en français. ►Élaborer un plan d'expansion de la traduction en français des documents, des communiqués de presse et du site Web. .</p>
	<p>3.2 Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p>	<p>►Publier un plan de services en français pour 2009-2010 dans les deux langues sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.</p>

<p>4. Le soutien de l'élaboration, de la planification et de la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.</p>	<p>4.1 Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement. ▶ Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin d'aborder les besoins en matière de services en français.
	<p>4.2 Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuer d'offrir au personnel des possibilités, d'apprentissage et des ressources pour le développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français. ▶ Augmenter et maintenir la capacité d'offrir des services en français au sein du Bureau de l'ombudsman. ▶ Travailler avec les ressources humaines pour que les exigences relatives au français soient intégrées aux offres d'emploi appropriées.
	<p>4.3 Appuyer les initiatives communautaires, culturelles et économiques répondant aux besoins de la communauté acadienne et francophone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuer d'inclure les communautés acadiennes dans nos initiatives de sensibilisation communautaire.

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.
2012-2013	Rencontrer des membres de la communauté acadienne 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.