

Plan de services en français 2009-2010

Commission de la fonction publique

Avril 2009

Message du commissaire

Je suis heureux de présenter le plan de services en français 2009-2010 de la Commission de la fonction publique.

La Commission de la fonction publique s'engage à faire une différence dans la vie des Néo-Écossais et des Néo-Écossaises en faisant en sorte que la province bénéficie d'une fonction publique compétente, dévouée et diversifiée, dont la disponibilité se maintient et s'améliore. La Commission concentre ses efforts sur les relations de travail et la gestion des ressources humaines pour les personnes employées directement par le gouvernement et dans certains domaines désignés du secteur public de façon plus générale. Elle joue le rôle d'agence centrale du gouvernement pour les ressources humaines et joue un rôle de leader dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de pratiques en matière de ressources humaines qui s'appliquent aux fonctionnaires.

La Commission de la fonction publique (CFP) est responsable des volets suivants :

- politiques, programmes et services généraux en matière de ressources humaines;
- principes, valeurs et pratiques de grande qualité en matière de gestion des ressources humaines;
- garantie d'équité et de cohérence dans le traitement du personnel;
- agent représentant le gouvernement dans les négociations collectives.

La CFP reconnaît l'importance de la préservation et de l'appui à la croissance de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse. La principale contribution de la CFP à l'appui de la *Loi sur les services en français* est sa responsabilité générale de fournir des politiques et des programmes d'appui pour tous les employés du gouvernement qui ont pour responsabilité d'offrir, lorsque cela est approprié, des services en français. En 2008-2009, la CFP a initié le processus de rédaction des lignes directrices sur les ressources humaines afin d'aider les ministères à évaluer la capacité linguistique en français, les compétences requises en français et les écarts existants. Ces travaux se poursuivront en 2009-2010.

Bien que la CFP n'offre généralement pas de services au grand public, elle continuera d'identifier des documents, par exemple *Valeurs, éthique et conduite : Un code pour les fonctionnaires de la Nouvelle-Écosse*, à faire traduire et à distribuer aux employés francophones et aux bureaux du gouvernement qui se trouvent dans les régions de la province où il y a une grande population francophone.

Nous cherchons les possibilités d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français et d'augmenter notre utilisation des services de traduction afin de rendre nos publications plus accessibles aux employés francophones du gouvernement et aux membres francophones du public.

Réponses aux demandes en français (orales et écrites)

Le personnel de première ligne a reçu des instructions et des ressources d'appui, par exemple le guide pratique pour offrir des services en français du programme *Bonjour!*, pour les aider à répondre aux appels téléphoniques des membres francophones du public.

Les membres du personnel qui peuvent offrir des services en français ont été identifiés afin de répondre aux demandes orales et écrites du public. Le personnel administratif et autre de la CFP a été avisé de la disponibilité de ces personnes et de l'aide qu'elles peuvent offrir. Des efforts se poursuivront pour identifier d'autres membres du personnel qui sont en mesure d'offrir des services en français afin d'assurer un soutien supplémentaire à la réponse aux demandes en français.

Inventaire des services en français

La CFP n'offre généralement pas de services au grand public. Toutefois, la CFP fournit des politiques et des programmes d'appui pour tous les employés du gouvernement qui ont pour responsabilité d'offrir, lorsque cela est approprié, des services en français.

La CFP a pris des mesures permettant aux ministères d'afficher des offres d'emploi bilingues sur le site Career Beacon, et utilise également d'autres mécanismes, par exemple *Le Courrier*, journal francophone de la Nouvelle-Écosse, pour diffuser les offres d'emplois qui exigent une capacité linguistique en français.

La CFP continue aussi de faire traduire certains documents promotionnels et autres publications en français. Les publications internes à l'intention des fonctionnaires, par exemple le Plan des ressources humaines, les plaques sur les valeurs de la fonction publique et des documents de promotion (p. ex. affiches et brochures) pour des programmes qui incluent le respect au travail et le programme d'aide aux employés, ont été traduites. Ces documents promotionnels en français sont distribués aux bureaux du gouvernement dans les régions de la province qui comptent une grande population francophone, ainsi qu'à toute personne qui en fait la demande.

La CFP s'assure également que des fournisseurs de services du programme d'aide aux employés sont en mesure d'offrir des services en français, au besoin.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009 : Commission de la fonction publique

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts, objectifs et mesures prévues pour 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<p><u>Objectif 1</u> 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 L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>La CFP continuera de soutenir le Comité de coordination des services en français en assurant la présence d'un membre de son personnel au sein du comité.</p>	<p>Un représentant désigné du personnel était présent au Comité de coordination en 2008-2009. Des efforts sont actuellement en cours afin d'identifier une nouvelle personne pour combler ce rôle. En l'absence d'un représentant désigné de la CFP, un autre membre du personnel reçoit les communications du comité, partage l'information au sein de la CFP, au besoin, répond aux demandes de l'Office des affaires acadiennes et participe périodiquement aux réunions du comité.</p>
	<p>1.2 Capacité accrue du gouvernement d'appuyer les ministères/offices dans la prestation de services en français.</p>		
<p><u>Objectif 2</u> La consultation avec la communauté.</p>	<p>2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de stratégies ou d'approches relatives à la prestation de services.</p>	<p>La CFP utilisera les lignes directrices pour la consultation élaborées par le Comité de coordination des services en français lors des consultations auprès de la communauté acadienne et francophone.</p>	<p>Bien que la CFP n'ait pas effectué de consultations publiques en 2008-2009, elle est au courant des lignes directrices élaborées aux fins de consultation avec la communauté acadienne et francophone, s'il y a lieu.</p>
<p><u>Objectif 3</u> La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.</p>	<p>3.1 L'information publique est offerte dans les deux langues officielles.</p>	<p>Même si la plupart de ses publications s'adressent aux employés du gouvernement, la Commission de la fonction publique continuera d'assurer la traduction de ces publications.</p>	<p>Les documents promotionnels, par exemple des affiches et des brochures, pour le nouveau programme sur le respect au travail ont été traduits en français et distribués aux bureaux du gouvernement dans les régions de la province qui comptent une grande population francophone. Ces documents sont aussi disponibles à toute personne qui en fait la demande.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts, objectifs et mesures prévues pour 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
	3.2 Sensibilisation accrue des employés et du public de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.		
<p><u>Objectif 4</u> Soutenir l'élaboration, la planification et la prestation de services en français dans les secteurs prioritaires.</p>	4.1 Des ministères/offices élaborent et ajustent des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre de leur processus de planification annuelle.		
	4.2 Le gouvernement adopte une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.	En collaboration avec l'Office des affaires acadiennes, établir un poste d'analyste des politiques à la CFP, responsable de coordonner l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et lignes directrices appropriées en matière de ressources humaines qui contribueront à l'avancement de la prestation des services en français pour tous les ministères et organismes du gouvernement provincial, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.	<p>À la fin de l'année 2007-2008, un poste à durée déterminée d'analyste des politiques a été établi et les efforts de recrutement ont débuté. Le poste a été comblé lors du 2^e trimestre de 2008-2009, et une première ébauche des lignes directrices a été préparée, sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'identification des postes actuels au sein du gouvernement qui exigent une capacité linguistique en français; • l'identification de la capacité linguistique en français actuelle du gouvernement; • l'élaboration de normes de compétences en français oral et écrit afin d'évaluer cette capacité; • l'identification des exigences en matière de formation linguistique en français afin de combler les lacunes existantes relatives aux compétences; • l'affichage de postes et l'embauche de personnes ayant des compétences linguistiques en français afin de combler toute lacune. <p>Le titulaire du poste d'analyste des politiques a été muté à un autre poste au sein du gouvernement, et les efforts visant à combler le poste de façon permanente ont été entamés. On prévoit que le</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts, objectifs et mesures prévues pour 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
		<p>Au niveau du ministère, identifier des candidats internes qui pourront offrir de l'aide à la personne-ressource actuelle pour les services en français et lui offrir la formation nécessaire.</p>	<p>poste sera comblé au début de l'année 2009-2010, et les travaux pourront alors se poursuivre sur le développement de ces lignes directrices, y compris des consultations avec l'Office des affaires acadiennes, le Comité de coordination des services en français et la communauté des ressources humaines.</p> <p>Afin d'appuyer l'identification de la capacité actuelle du gouvernement d'offrir des services en français, la CFP, en consultation avec le Comité de coordination des services en français et ses sous-comités sur les ressources humaines et la formation, a inclus au sondage des employés de 2009 intitulé « How's Work Going » une question qui demande aux employés d'indiquer leur niveau de compétences en français parlé, lu et écrit.</p> <p>Au sein de la CFP, le personnel de première ligne a reçu des instructions et des ressources d'appui, par exemple le guide pratique pour offrir des services en français du programme <i>Bonjour!</i>, pour les aider à répondre aux appels téléphoniques des membres francophones du public.</p> <p>Les membres du personnel qui peuvent offrir des services en français ont été identifiés afin de répondre aux demandes orales et écrites du public. Le personnel a été avisé de la disponibilité de ces personnes, qui peuvent offrir de l'aide au besoin.</p>
	4.3 La prestation de services correspond aux objectifs en développement tel qu'énoncé dans le Plan de développement global de la communauté acadienne et francophone.		
	4.4 Les centres scolaires communautaires contribuent à		

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts, objectifs et mesures prévues pour 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
	l'épanouissement de la communauté acadienne et francophone.		

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010 – Commission de la fonction publique

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<p><u>Objectif 1</u> <u>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 L'Office des affaires acadiennes, le ministre et les institutions publiques désignées s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement. Cela comprend la révision du règlement avant le 31 juillet 2010 pour évaluer s'il permet d'améliorer de façon appréciable et mesurable les services en français qu'offre le gouvernement de la Nouvelle-Écosse.</p>	<p>La CFP continuera :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de soutenir le Comité de coordination des services en français en assurant la présence d'un membre de son personnel au sein du comité; • d'appuyer la planification du gouvernement et de contribuer aux exigences relatives aux rapports d'étape; • d'identifier les publications et les documents promotionnels qui doivent être traduits en français et distribués aux employés francophones et aux bureaux du gouvernement dans les régions de la province qui comptent une grande population francophone. 	<p>Un employé désigné participe régulièrement au Comité de coordination.</p> <p>La CFP contribue au rapport d'étape 2008-2009 sur les services en français, prépare et publie le plan de services en français 2010-2011 de la CFP.</p> <p>La CFP fera traduire le nouveau code de conduite de la fonction publique et le distribuera aux employés francophones et aux membres francophones du public.</p>
	<p>1.2 Les institutions publiques désignées ont appliqué toutes les dispositions du règlement.</p>	<p>Explorer d'autres possibilités d'inclure la prestation de services en français dans l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et services.</p>	<p>Identifier les possibilités d'utiliser davantage les services de traduction et d'augmenter le contenu en français sur le site Web de la CFP.</p>
<p><u>Objectif 2</u> <u>Prestation de services en français</u> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.</p>	<p>Répondre aux besoins identifiés de la communauté acadienne et francophone en ce qui a trait aux services et programmes offerts par la CFP.</p>	

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
	<p>2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone; ils font la promotion des services en français auprès du public.</p>	<p>Identifier les possibilités de sensibiliser davantage les employés aux objectifs de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement, ainsi qu'au rôle de la CFP dans l'atteinte de ces objectifs.</p>	<p>Encourager la prise en considération de la prestation de services en français dans l'élaboration de programmes et services.</p> <p>Sensibiliser davantage les employés aux lignes directrices pour la consultation avec la communauté acadienne et francophone lorsque des consultations publiques sont considérées.</p> <p>À l'appui du programme <i>Bonjour!</i>, poursuivre les efforts visant à identifier les membres du personnel qui sont en mesure d'offrir des services en français et d'offrir du soutien pour répondre aux demandes en français.</p> <p>Sensibiliser davantage les employés à la disponibilité des services de traduction.</p> <p>Promouvoir les possibilités de formation linguistique en français et des dîners-causeries organisés par l'Office des affaires acadiennes.</p>
	<p>2.3 Le public comprend mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes</p>	<p>Continuer d'appuyer le programme <i>Bonjour!</i></p>	<p>Le personnel de première ligne a reçu des instructions sur la façon de répondre aux demandes en français; les employés francophones ont été</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
	et les services qui leur sont offerts.		<p>identifiés pour aider à répondre à toute demande orale ou écrite reçue en français.</p> <p>Le personnel et le site Web font la promotion de la disponibilité des publications, des documents promotionnels et des autres services en français.</p>
	2.4 Identification des services en français considérés comme étant prioritaires, ainsi que des stratégies ou des méthodes de prestation de ces services.		
	2.5 La capacité de la fonction publique à offrir des services en français s'est améliorée grâce au recrutement d'employés qui parlent français ainsi qu'à la formation d'autres employés. Des normes et des directives de recrutement, d'évaluation et de formation ont été mises en place.	<p>Des lignes directrices sur les ressources humaines sont en place sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'identification des postes actuels au sein du gouvernement qui exigent une capacité linguistique en français; • l'identification de la capacité linguistique en français actuelle du gouvernement; • l'élaboration de normes de compétences en français oral et écrit afin d'évaluer cette capacité; • l'identification des exigences en matière de formation linguistique en français afin de combler les lacunes existantes relatives aux compétences; • l'affichage de postes et l'embauche 	L'analyste des politiques est responsable de diriger les contributions de la CFP à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement et d'élaborer ces lignes directrices. Il s'agit d'un poste permanent.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
		de personnes ayant des compétences linguistiques en français afin de combler toute lacune.	
<u>Objectif 3</u> <u>Développement communautaire et amélioration des capacités</u> S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.	3.1 Le gouvernement a aidé les organisations acadiennes et francophones à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global.		
	3.2 Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.		

Aborder les priorités de la communauté acadienne et francophone

Afin de fournir des politiques et des programmes d'appui pour tous les employés du gouvernement qui ont pour responsabilité d'offrir, lorsque cela est approprié, des services en français, la Commission de la fonction publique collaborera avec l'Office des affaires acadiennes et le Comité de coordination des services en français pour mieux comprendre les priorités de la communauté acadienne et francophone.

Les lignes directrices en matière de ressources humaines qui sont élaborées sous la direction de la Commission de la fonction publique appuieront les employés du gouvernement responsables d'offrir des services en français et offrira de l'aide à l'échelle du gouvernement dans les domaines suivants :

- l'identification des postes actuels au sein du gouvernement qui exigent une capacité linguistique en français;
- l'identification de la capacité linguistique en français actuelle du gouvernement;
- l'élaboration de normes de compétences en français oral et écrit afin d'évaluer cette capacité;
- l'identification des exigences en matière de formation linguistique en français afin de combler les lacunes existantes relatives aux compétences;
- l'affichage de postes et l'embauche de personnes ayant des compétences linguistiques en français afin de combler toute lacune.

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

La CFP reconnaît l'importance de la préservation et de l'appui à la croissance de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse. À cette fin, la CFP visera à remplir son mandat de fournir des politiques et des programmes d'appui pour tous les employés du gouvernement qui ont pour responsabilité d'offrir, lorsque cela est approprié, des services en français, afin de répondre aux besoins et aux priorités de la communauté acadienne et francophone.

Au sein de notre ministère, nous chercherons les possibilités d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français et d'augmenter notre utilisation des services de traduction afin de rendre nos programmes et documents promotionnels plus accessibles aux employés francophones du gouvernement et aux membres francophones du public.