

# Plan de services en français

2022–2023

Éducation postsecondaire

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2022  
Plan de services en français  
Ministère de l'Éducation postsecondaire  
Avril 2022  
ISBN : 978-1-77448-282-7

# Plan de services en français 2022-2023

## Ministère de l'Éducation postsecondaire

*This document is also available in English under the title of: « French-language Services Plan 2022-2023 »*

### Message de la sous-ministre

J'ai le plaisir de présenter le Plan de services en français 2022-2023 du nouveau ministère de l'Éducation postsecondaire qui a été créé à l'automne 2021.

Travaillant en collaboration avec tous les gens de la Nouvelle-Écosse, notre mission est de créer un système postsecondaire proactif et inclusif qui permet d'apprendre et de s'épanouir.

Fort d'une vision d'ensemble mettant l'accent sur les partenariats et la collaboration, le Ministère veille à créer un système d'éducation postsecondaire accessible qui est équitable, diversifié et inclusif, qui fait activement progresser les appels à l'action en matière de vérité et de réconciliation, et qui permet aux apprenants d'obtenir une éducation de qualité afin de pouvoir s'épanouir au sein de collectivités dynamiques. Nous appuyons la recherche et l'innovation et veillons à ce que le système réponde de manière proactive aux besoins de l'économie de la Nouvelle-Écosse et favorise la croissance sociale et économique.

En tant que ministère, nous maintenons notre engagement quant à la prestation de services en français à nos clients. Nous sommes conscients de l'importance d'offrir des services en français aux habitants de la Nouvelle-Écosse et nous nous efforçons de préserver et de promouvoir la culture et le patrimoine des Acadiens et des francophones de la province.

Nous allons cette année apporter notre appui au Plan stratégique provincial pour les services en français 2018-2023. Au cours de la prochaine année, nous veillerons à mieux sensibiliser le personnel du Ministère à la *Loi sur les services en français* et à son règlement ainsi qu'aux obligations du Ministère qui en découlent. Nous travaillerons à accroître la capacité du Ministère en encourageant davantage d'employés à suivre des cours de français, en déterminant les possibilités de travail pertinentes et en offrant au personnel la possibilité d'utiliser le français au travail. Nous entretiendrons le dialogue avec la communauté acadienne et francophone pour veiller à ce que les services offerts en français répondent aux attentes ainsi que pour profiter de toutes les possibilités d'amélioration.



---

*Nancy MacLellan, sous-ministre  
Éducation postsecondaire*

## Mesures prises pour contribuer à l'essor de la communauté acadienne et francophone

Nous reconnaissons l'importance des services en français et nous nous efforçons de nous acquitter de nos responsabilités en vertu de la [Loi sur les services en français](#) et de son [règlement](#). Nous croyons que les gens de la Nouvelle-Écosse devraient obtenir des services gouvernementaux de qualité en français, et le présent plan traduit notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Pour atteindre cet objectif, nous travaillons de concert avec d'autres institutions publiques désignées à l'échelle du gouvernement, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de continuer à bien comprendre les besoins propres à la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous invitons les gens de la Nouvelle-Écosse à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les Acadiens et les francophones à s'exprimer en participant aux agences, conseils et commissions qui sont régulièrement annoncés par le Bureau du Conseil exécutif. Comme nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction sur nos progrès ainsi que de vos commentaires et questions en communiquant avec notre coordonnateur des services en français, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Si vous souhaitez déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le [Bureau de l'ombudsman](#).

### Coordonnateur des services en français

Peter Armstrong, Division de l'aide aux étudiants

[peter.armstrong@novascotia.ca](mailto:peter.armstrong@novascotia.ca)

902-424-1745

## Services offerts en français

- La Division des collèges privés d'enseignement professionnel permet aux exploitants de ces derniers d'accéder au LaMPSS pour les activités d'administration et de déclaration; cette plateforme en ligne offre certains services en français.
- Le service à la clientèle du Bureau d'aide aux étudiants a du personnel qui peut aider les étudiants en français, en personne, par téléphone et par courriel.

## Communication en français avec le public

En avril 2019, lorsque l'éducation postsecondaire faisait partie des directions générales du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire, ce dernier a mis en place une politique sur les services en français stipulant les obligations à remplir au titre du Règlement ainsi que les lignes directrices à suivre en matière de bonnes pratiques. La politique fournit également une orientation et des conseils aux employés du Ministère pour se conformer aux exigences de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.

Bien que les principes de cette politique ne s'appliquent plus directement au Ministère, jusqu'à ce que ce dernier puisse mettre en place des lignes directrices similaires, ils peuvent continuer à guider les relations entre le Ministère et le public francophone. Les directives et les lignes directrices de la politique fournissent aux employés des informations sur la correspondance reçue en français, les communications orales en français, les communications avec le public, les fournisseurs de services aux Acadiens et aux francophones, les comités et groupes de travail et les consultations publiques.

Le Ministère continue d'encourager les communications en vue de favoriser l'utilisation du français et d'offrir des programmes et des services en français à tous les habitants de la Nouvelle-Écosse qui le demandent. Voici des exemples :

- S'il y a lieu, l'affichette *Bonjour!* est placée bien en vue afin que le public sache que le personnel offre des services en français du mieux qu'il le peut.
- Nous diffusons chaque année la liste des membres du personnel qui sont en mesure de parler, de lire ou d'écrire le français. Cette liste aide les employés anglophones en leur fournissant des réponses aux demandes qui leur sont adressées en français (en personne, par téléphone, par courrier ou par courriel).
- Nous soutenons les employés pour qu'ils suivent des cours de français.

## Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2021-2022

- **Objectif :** Le Bureau d'aide aux étudiants continuera d'avoir recours à son personnel bilingue pour donner suite à la correspondance en français. La direction du bureau incitera de plus les membres du personnel qui le souhaitent à suivre des cours de français, en tenant compte des exigences opérationnelles.
  - Le personnel du Bureau d'aide aux étudiants n'a traduit que quelques messages (moins de dix).
  - Un membre du personnel a suivi des cours de français en 2021-2022.
- Bien qu'il ne s'agissait pas d'un objectif déclaré pour 2021-2022, le Bureau d'aide aux étudiants a dirigé les activités de l'ensemble des provinces et des territoires visant à retransmettre sur Twitter les messages du Programme canadien d'aide financière aux étudiants. Ces messages portent sur divers sujets liés à l'aide fédérale pour les étudiants, y compris sur la gestion de leur dette et le remboursement des prêts. En raison des similitudes entre le programme d'aide fédéral et celui de la Nouvelle-Écosse, les micromessages sont utiles pour les bénéficiaires de l'aide provinciale, et les étudiants peuvent les lire dans la langue officielle de leur choix, car ils sont publiés à la fois en français et en anglais.

## Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2022-2023

### Objectif 1 : Mettre en place des structures internes pour sensibiliser aux obligations et aux possibilités en matière de services en français

- Élaborer une politique de services en français propre à l'enseignement postsecondaire.
- Mettre en place un comité des services en français composé de représentants des différentes divisions du Ministère.
- Sensibiliser davantage les employés aux exigences en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.

### Objectif 2 : Offrir en français des services et des programmes de qualité au public

- Améliorer et élargir la capacité du Ministère à offrir au public des services en français.
  - Déterminer les domaines pour lesquels des services pourraient ou devraient être offerts au public.
  - Encourager les membres du personnel qui le souhaitent à suivre des cours de français. Offrir d'abord des formations aux personnes qui traitent directement avec le public.
  - Veiller à ce que le personnel sache à quels employés s'adresser pour obtenir de l'aide en français.
  - Promouvoir auprès du public les services qu'offre le Ministère en français.
- S'assurer que les principales publications du Ministère soient en français.
  - Le Bureau d'aide aux étudiants collabore avec d'autres bureaux à travers le Canada pour rédiger des messages uniformes liés à des domaines prioritaires communs. Il s'agira notamment d'élaborer un processus permettant à chaque administration de partager son

matériel de sensibilisation, à la fois pour éviter les doubles emplois et pour partager les bonnes pratiques. Étant donné que participent le gouvernement du Canada ainsi que les provinces où tous les documents sont disponibles en français, le Bureau d'aide aux étudiants de la Nouvelle-Écosse disposera d'une multitude de documents déjà traduits prêts à être utilisés ou à adapter pour les étudiants de la Nouvelle-Écosse.

**Objectif 3 : Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté francophone.**

- Créer et promouvoir un mécanisme pour que les membres de la communauté acadienne et francophone fournissent de manière continue une rétroaction sur les services en français du Ministère afin de faciliter leur amélioration.
- Veiller à ce que les membres de la communauté acadienne et francophone sachent comment :
  - postuler à des postes au sein des agences, conseils et commissions relevant du Ministère;
  - participer aux discussions et aux consultations concernant l'éducation postsecondaire en Nouvelle-Écosse, en particulier celles qu'organise ou parraine le gouvernement;
  - exprimer son avis sur la prestation de services en français par le Ministère et travailler en collaboration pour les améliorer.