

Plan de services
en français

French-language
Services Plan

2019-2020

Municipal Affairs

Affaires municipales



Message de la sous-ministre

C'est avec plaisir que nous vous présentons le plan de services en français du ministère des Affaires municipales (MAM) pour 2019-2020. Les renseignements fournis dans le présent plan décrivent les progrès réalisés dans la prestation et la mise en œuvre des services en français au cours du dernier exercice financier. Le plan décrit aussi les priorités et les initiatives que nous mettrons en marche durant la prochaine année.

Le Ministère apprécie le rôle essentiel joué par les municipalités dans la création d'une Nouvelle-Écosse solidaire et dynamique. Il aide les municipalités à avoir des collectivités sûres, entreprenantes et en santé. Il veille à la sécurité des bâtiments et à la prévention des incendies et il travaille en collaboration avec les administrations municipales ainsi que les ministères des gouvernements fédéral et provincial pour renforcer les mesures locales et provinciales de préparation en cas d'urgence, ce qui comprend la planification, la formation et la tenue d'exercices. Cette approche collaborative améliore la capacité des Néo-Écossais d'accroître la résilience communautaire quand surviennent des situations d'urgence, et elle aide les municipalités à être plus solidaires.

Ce sont les divisions et les bureaux suivants qui remplissent le mandat du Ministère :

1. la Division des services en matière de politique, de planification et de consultation,
2. les services des subventions, des programmes et des opérations, y compris le Bureau du commissaire des incendies, et
3. le Bureau de gestion des urgences (BGU).

Le Ministère reconnaît l'importance de faire la promotion de la prestation et de l'utilisation des services en français et encourage la promotion d'une image positive des services en français auprès du personnel et du public. Nous recommandons d'envisager l'intégration des services en français lors de l'élaboration et de la prestation de nouveaux programmes et services.

De plus, les unités municipales sont encouragées à trouver des occasions d'offrir des services en français ou d'améliorer les services déjà offerts en français pour que les Acadiens et les francophones puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue de leur choix.

Nancy MacLellan
Sous-ministre
Ministère des Affaires municipales

Réponse aux demandes en français

Dans la mesure du possible, le Ministère répond en français et dans un délai raisonnable aux demandes écrites ou verbales que lui adressent les citoyens. Toute correspondance des citoyens reçoit une réponse dans la langue initiale de la correspondance. C'est la coordonnatrice des services en français qui gère la traduction de la correspondance. Dans la mesure du possible, une demande de service faite en français en personne ou au téléphone est traitée par un membre du personnel qui parle français.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Le Ministère offre aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse un accès aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux dans la langue de leur choix. Le Ministère mise toujours sur sa relation de travail étroite avec Service Nouvelle-Écosse pour offrir des services en ligne aux municipalités, et il continue d'encourager les municipalités à offrir des services en français.

Nous continuerons d'encourager la communauté acadienne et francophone à nous faire parvenir ses commentaires et ses suggestions sur nos services et à nous indiquer dans quel domaine ou programme nous pourrions commencer à offrir des services en français pour répondre à ses besoins.

Consultations publiques

Notre politique sur les consultations publiques est conforme à la *Loi sur les services en français* et à son règlement. Quand nous planifions une consultation publique, nous incluons des options pour que les membres de la communauté acadienne et francophone puissent participer en français.

Pour nous joindre

La communauté acadienne et francophone est invitée à utiliser le formulaire en ligne dans la page Communiquez avec nous d'Accès Nouvelle-Écosse pour envoyer ses questions ou commentaires concernant nos programmes et services. Il suffit de choisir le sujet « Services en français ».

Coordonnatrice des services en français

Le Ministère a recours aux services de la coordonnatrice des services en français de Service Nouvelle-Écosse.

Michelle Saulnier, coordonnatrice des services en français
Ministère des Affaires municipales
1505, rue Barrington, C.P. 2734
Halifax (N.-É.) B3J 3K5

Buts et objectifs

Le Ministère poursuit l'orientation politique indiquée dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français de 2013-2018. Les objectifs du plan reposent sur trois grands thèmes : leadership et orientation politique, disponibilité et accessibilité, et engagement communautaire et sensibilisation.

En 2018, une nouvelle entente avec Patrimoine canadien donnera lieu à un nouveau **Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français, 2018 à 2023**. Le plan présentera de nouveaux défis et ouvrira de nouvelles possibilités. Nous savons pour l'instant que le plan change l'optique des objectifs, mais qu'il conserve les principaux thèmes : leadership et orientation politique, disponibilité et accessibilité de même qu'engagement communautaire et sensibilisation.

Objectif stratégique n° 1 – Leadership et orientation politique

Renforcement des structures opérationnelles internes, notamment des cadres stratégique, législatif et administratif

Objectif stratégique n° 2 – Services au public

Élaboration et prestation de programmes et de services de qualité en français à l'intention du public.

Objectif stratégique n° 3 – Communauté

Consultations et dialogue continu avec la communauté acadienne et francophone.

Leadership et orientation politique

Champion des services en français

La sous-ministre encourage l'offre de services en français en appuyant l'intégration des services en français dans les politiques, les programmes et les services. Appuyés par la coordonnatrice des services en français, les employés sont encouragés à se faire les champions des services en français, à trouver des façons novatrices de contribuer à la création et à la prestation des meilleurs services en français possible.

Le Ministère s'acquitte de ses obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.

Disponibilité et accessibilité des services en français | Offre active

Nous appuyons, encourageons et utilisons le concept d'offre active mis de l'avant par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et nous encourageons la communauté à participer en demandant les services. L'offre active de services en français par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse signifie que ses institutions publiques informent de façon proactive les citoyens lorsqu'un service est disponible en français.

Le but de l'offre active est que les citoyens se sentent à l'aise de s'exprimer en français quand ils demandent et reçoivent un service, que ce service soit comparable au service offert en anglais et qu'il soit évident, accessible et offert sous forme d'accueil bilingue, d'affichage bilingue ou d'autres formes.

Buts et objectifs

- Donner aux responsables de programmes et aux employés des renseignements sur la *Loi sur les services en français* et son règlement afin qu'ils puissent mieux les comprendre et mieux s'y conformer dans la prestation de leurs programmes et services.
- Dans la mesure du possible, fournir aux municipalités et aux Néo-Écossais des renseignements en français sur les questions municipales.
 - Utiliser l'affichage du programme *Bonjour!* pour annoncer les services en français.
 - Fournir des informations en ligne sur nos programmes et nos services en français.
 - Élaborer des services et des formulaires et préparer des affidavits bilingues pour leur utilisation en ligne, en personne, par la poste et par téléphone
- Sous la direction de la sous-ministre et en consultation avec la coordonnatrice des services en français, le Ministère intègre les services en français dans son travail lié entre autres :
 - à la gestion des urgences,
 - Au Bureau du commissaire des incendies,
 - aux réseaux économiques régionaux et au programme de maintien et d'expansion des entreprises,
 - à l'aménagement du territoire,
 - et à d'autres sujets ou secteurs.
- Transmettre aux citoyens les informations publiques critiques portant sur la santé et la sécurité dans la langue de leur choix. Par exemple :
 - les alertes de situation d'urgence,
 - les avis et avertissements publics,
 - les renseignements sur la sécurité incendie.
- Instruire et informer le personnel au sujet de l'offre active :
 - Utiliser l'affichage du programme *Bonjour!* pour annoncer les services en français.
 - Fournir des informations en ligne sur nos programmes et nos services en français.
 - Quand c'est possible, élaborer des services et des formulaires bilingues utilisables ou consultables en ligne, en personne, par la poste et par téléphone.
 - Faire traduire des communiqués, des annonces, des invitations, des documents de travail, des sondages, des rapports et des résultats.

Mesures poursuivies en 2019-2020

- Continuer de faire la promotion des services en français auprès du public par divers moyens : des annonces imprimées ou en ligne, le recours aux médias sociaux et le bouche-à-oreille.
- Travailler avec des chargés de programmes pour cerner les possibilités d'offrir de nouveaux services en français ou d'améliorer les services existants.
- Afficher le logo *Bonjour! Services en français* dans les bureaux qui offrent des services au public, notamment dans les locaux du Bureau de gestion des urgences à Dartmouth.
- Quand c'est possible, intégrer les services en français dans les programmes et les services de prévention des incendies.
- Renforcer la relation entre le gouvernement et les municipalités en travaillant en partenariat avec les organismes de la communauté acadienne et francophone, tel le Conseil de développement de la Nouvelle-Écosse. Le renforcement de cette relation et la poursuite du dialogue aideront les municipalités ainsi que les Acadiens et les francophones à créer des liens avec le Ministère et le gouvernement, le tout dans le but de susciter une plus grande confiance.

Communications avec le public | Communications imprimées et numériques

Buts et objectifs

- Transmettre aux citoyens et aux municipalités les renseignements publics critiques portant sur la santé et la sécurité dans la langue de leur choix.
- Le public est mieux en mesure d'interagir avec le gouvernement dans la langue de son choix.
- Les renseignements sur les programmes fédéraux de financement pour les municipalités sont offerts en français, dans la mesure du possible.
- Dans la mesure du possible, avoir dans les deux langues tout nouveau système informatique élaboré au gouvernement ou acheté qui appuie les services électroniques à l'usage du public. Quand un système existant est en anglais seulement, prendre les mesures nécessaires pour le faire traduire ou pour offrir le service au public dans les deux langues.

Mesures poursuivies en 2019-2020

- Collaborer avec les responsables de programmes pour trouver des moyens de peaufiner ou de repenser des approches, des programmes et des stratégies dans le but de planifier et d'assurer des services en français dans les secteurs prioritaires. Cela comprend, entre autres, l'augmentation du nombre de renseignements en français portant sur les programmes et services, qui sont mis en ligne.
- Offrir des subventions pour faciliter l'ajout de renseignements en français dans tout nouveau système informatique ou système informatique actualisé utilisé par les municipalités ou le public.
- Offrir une aide financière pour la publicité en français afin d'appuyer l'ajout d'annonces et de documentation en français dans les campagnes de publicité et de marketing.
- Maintenir le niveau de services en français offerts par téléphone, en personne, en ligne et par courriel (ASKUS).
- Continuer d'encourager la traduction de contenus Web, de formulaires, de dépliants, de manuels et d'autres publications quand se présente l'occasion de les faire traduire (p. ex. le programme d'atténuation des effets des catastrophes).

Disponibilité et accessibilité des services en français | Ressources humaines

Buts et objectifs

- Informer les gestionnaires qui embauchent du personnel de l'existence des lignes directrices de la Commission de la fonction publique sur les ressources humaines pour les services en français, qui encouragent le gouvernement à embaucher plus de personnes bilingues, et conseiller les gestionnaires en question.
- Accroître la mobilisation du personnel pour faire du Ministère un lieu de travail sûr et accueillant.
- Augmenter le nombre de mesures de dotation en personnel où il est indiqué que le bilinguisme est un atout afin d'accroître le nombre d'employés bilingues au sein du Ministère et du gouvernement.
- Augmenter le nombre d'employés qui suivent des cours de français et assistent à l'atelier de sensibilisation culturelle Acadie at a glance ou Coup d'œil sur l'Acadie.
- Développer un sentiment de communauté francophone au sein du Ministère afin d'encourager, d'attirer et de conserver des employés qui peuvent fournir des services en français.

Mesures poursuivies en 2019-2020

- Encourager les gestionnaires à indiquer dans les annonces de poste que le fait de parler français est un atout.
- Continuer d'indiquer dans les annonces de postes que le fait de parler français est un atout.
- Encourager activement la direction à accroître l'embauche de personnes bilingues dans toutes les divisions et à tous les niveaux.
- Offrir au personnel des possibilités de suivre des cours de français.
- Encourager les employés à assister à l'atelier de sensibilisation culturelle Acadie at a Glance ou Coup d'œil sur l'Acadie ou à d'autres activités de formation offertes en français.
- Fournir aux employés des occasions de mettre en pratique leurs compétences en français.
- Encourager les employés à demander des ressources pour qu'ils apprennent le français, maintiennent les connaissances acquises et les améliorent.

Engagement communautaire et sensibilisation | Participation active du public

Buts et objectifs

- Offrir en français un élément de chaque consultation publique organisée par le Ministère conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.
- Aider et appuyer les consultations :
 - en ayant recours à un animateur qui parle français, à un service d'interprétation, etc.;
 - en faisant traduire les documents, les communiqués de presse, les publicités, les invitations à participer, les sondages, les documents de discussion, les rapports et les résultats se rapportant aux consultations.

Mesures poursuivies en 2019-2020

- Consultations prévues au cours de l'exercice de 2019-2020
 - *Municipal Elections Act* (loi sur les élections municipales)
 - *Assessment Act* (loi sur l'évaluation)

Mesure prévue

- S'il y a lieu, viser à offrir en français un élément de toute consultation publique prévue.

Engagement communautaire et sensibilisation | Services municipaux

Buts et objectifs

- La communauté acadienne et francophone a accès à des services municipaux en français.
- Encourager les municipalités à augmenter la quantité de renseignements et de services en français offerts au public.
- Encourager les municipalités où il y a des communautés acadiennes et francophones à offrir de l'information en français en ligne et avec le service PerLE.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.
- Fournir les informations sur les élections municipales et les élections des conseils scolaires en français.
- Encourager un dialogue continu de coopération et de partenariat entre le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDENE), les conseillers municipaux et les réseaux régionaux d'entreprises (RRE) à l'appui de la croissance économique, de l'intégration des jeunes au marché du travail et de l'entreprise rurale.

Mesures poursuivies en 2019-2020

- Collaborer avec Service Nouvelle-Écosse pour ce qui est d'offrir des services du Ministère en français.
- Collaborer avec les conseillers municipaux et les municipalités afin d'appuyer la traduction en français des contenus Web des municipalités où il y a une communauté francophone.
- Encourager les municipalités à augmenter la quantité de renseignements et de services en français offerts au public.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.
- Encourager la traduction de renseignements et de publications portant sur le Bureau de gestion des urgences.
- Fournir en français plus de messages et autres informations sur la prévention des incendies et la sécurité publique, comme sur des écrans de télévision dans les locaux d'Accès Nouvelle-Écosse.
- Continuer d'encourager une relation de travail plus étroite entre le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse, les conseillers municipaux et les réseaux régionaux d'entreprises.

Engagement communautaire et sensibilisation | Développement et essor de la communauté

Le développement et la vitalité de la communauté acadienne et francophone sont améliorés par la prestation de services en français.

Buts et objectifs Collaborer avec nos intervenants et mobiliser ces derniers pour veiller à ce que les politiques, les programmes et les services encouragent et appuient des collectivités francophones dynamiques, sûres et en santé.

- Encourager les groupes communautaires sans but lucratif acadiens et francophones et les municipalités à en apprendre davantage sur les programmes de financement du ministère des Affaires municipales.
- Encourager les municipalités où il y a des communautés acadiennes et francophones à offrir de l'information en français en ligne et avec le service PerLE.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.

Mesures poursuivies en 2019-2020

- Maintenir un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour connaître ses besoins en matière de services gouvernementaux en français.
- Établir des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités communautaires et du milieu des affaires.
- Encourager les municipalités à demander la traduction de leur contenu en ligne qui utilise le service PerLe.
- Faire en sorte que plus d'Acadiens et de francophones se renseignent sur leur gouvernement local et y participent.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se porter volontaires pour faire partie des équipes de recherche et de sauvetage dans leurs collectivités.
- Aider les municipalités qui comptent des populations et des groupes communautaires sans but lucratif acadiens et francophones et qui reçoivent des demandes de subventions. Les fonds servent à faciliter la réalisation d'améliorations dans leur collectivité ou dans l'administration et la prestation des services de l'administration municipale.

Conseils, agences et commissions

Les Acadiens et les francophones sont encouragés à devenir membres des conseils, agences et commissions qu'administre le Ministère.

La manière de participer est annoncée dans *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse* dans le cadre de la campagne du Conseil exécutif « Vous voulez faire une différence? »

Pour plus d'informations, consultez le site www.novascotia.ca/exec_council/abc (en anglais seulement).

Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans le présent plan sont basés sur les services en français que nous avons mis en place afin d'offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones l'option de communiquer avec le gouvernement dans leur propre langue. Nous savons que le fait de fournir un meilleur accès en français aux programmes, aux services et à l'information profite aux citoyens, à nos employés et à tout le gouvernement.

Le Ministère offre actuellement des renseignements et des services en français et continue d'encourager les municipalités à interagir avec les Néo-Écossais acadiens et francophones pour élaborer des services en français.

Annexe : Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2018-2019

Protéger la santé et la sécurité par la promotion des pratiques de sécurité liées aux incendies, aux bâtiments et aux gens

Offre active, communication avec le public et documents d'information imprimés ou électroniques

- Le Ministère a continué de promouvoir les services en français auprès du public par divers moyens : la radio, les imprimés, les réseaux sociaux, la publicité en ligne et le bouche-à-oreille.
 - Semaine de la prévention des incendies : regarde, écoute, apprends : <https://novascotia.ca/news/release/?id=20181004004>
 - Conseils de sécurité-incendie pour l'été : <https://novascotia.ca/news/release/?id=20180614006>
 - Annonce de projets d'embellissement et d'aménagement du paysage de rue : <https://novascotia.ca/news/release/?id=20180720002>
- Nous avons préparé une version bilingue de la brochure d'information sur le Programme national d'atténuation des catastrophes.
- En collaboration avec la municipalité d'Halifax, nous avons facilité l'accès à la traduction pour des renseignements concernant le Bureau du secrétaire municipal.
- Les affichettes Bonjour! – Services en français ont été installées dans les bureaux qui offrent des services en français au public, tels que les locaux du BGU à Dartmouth.
- Le Ministère a maintenu le niveau de services en français offerts par téléphone, en personne, en ligne et par courrier électronique (ASKUS).
- Publicités et ressources en français dans les campagnes publicitaires, les campagnes de marketing et les infographies.

Bureau de gestion des urgences (BGU)

Le BGU dispose d'un directeur des opérations bilingue pour que nous soyons mieux en mesure d'envoyer des messages En alerte en anglais et en français. Cela nous permet de communiquer efficacement avec les localités francophones avant, durant et après les urgences. Nous pouvons également répondre aux demandes de renseignements des médias francophones.

Tous les services 911 sont accessibles en français, tout comme les dépliants sur le 911 et le BGU. Nos messages sur les réseaux sociaux portant sur la préparation à une situation d'urgence comprenaient des informations en français. Des informations sur la préparation à une situation d'urgence ont été diffusées.

Les messages du BGU sur les médias sociaux portaient notamment sur les sujets suivants :

- Trousse d'urgence pour la maison
- Trousse d'urgence pour la voiture
- Conseils de sécurité en cas de panne de courant
- Avertissements et bulletins concernant les blizzards et les fortes tempêtes
- Conseils de sécurité en cas de pluie verglaçante
- Conseils de sécurité en cas d'inondation
- Messages bilingues du Système d'alerte d'urgence En alerte
- Savoir quand appeler le 911

Bureau du commissaire des incendies

Le Bureau du commissaire des incendies a fait traduire des textes en français portant sur la réduction des risques d'incendie et ce qu'il faut faire en cas d'incendie. Par exemple :

- Il a fourni 108 390,57 \$ en subventions à des organismes de premiers intervenants dans des localités francophones.

<https://beta.novascotia.ca/sites/default/files/documents/1-1450/emergency-service-provider-fund-espof-grant-recipients-2018-en.pdf>

Site Web des Affaires municipales – www.novascotia.ca/dma

Communications Nouvelle-Écosse apporte actuellement d'importants changements au site Web du Ministère. Le Ministère travaillera avec Communications Nouvelle-Écosse pour faire traduire le contenu Web, un travail important étant donné que le site Web du gouvernement sera sur une toute nouvelle plateforme.

Ressources humaines

- Un membre du personnel a suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.

Les municipalités améliorent la croissance économique et la viabilité

Participation active du public

Le Ministère a consulté les municipalités l'an dernier sur une variété de sujets qui les concernent, notamment le code du bâtiment, les normes minimales de planification et les pouvoirs de dépenser de l'argent. Ces consultations ont pris différentes formes et toutes les municipalités, y compris celles qui ont une importante communauté acadienne et francophone, ont été invitées à participer et à faire connaître l'opinion de leurs conseils municipaux et de leurs citoyens.

Développement et essor de la communauté

- Le Ministère a coanimé la rencontre entre le CDENE et les administrateurs municipaux francophones en novembre 2018.
- Le Ministère a maintenu un dialogue continu avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités communautaires et du milieu des affaires.
- Le Ministère a encouragé les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur administration locale et à y participer.