

Plan de services en français

2023–2024

Éducation
postsecondaire



Plan de services en français 2023-2024

Ministère de l'Éducation postsecondaire

This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2023-24"

Message de la sous-ministre

Je suis heureuse de présenter le Plan de services en français 2023-2024 du ministère de l'Éducation postsecondaire.

La dernière année a été pleine de défis, mais enrichissante. Le personnel du Ministère a en effet établi une vision, une mission et un mandat nouveaux puis commencé à les mettre en œuvre. Travaillant à créer un système postsecondaire proactif et inclusif propice à l'apprentissage, au développement et à l'épanouissement, nous consacrons, et continuerons de consacrer, une très grande partie de notre temps à :

- apporter un soutien à l'amélioration des soins de santé dans la province;
- favoriser l'établissement d'un système d'éducation postsecondaire accessible;
- soutenir la diversité, l'inclusion et l'accessibilité et faire progresser les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada pour l'éducation postsecondaire;
- faire progresser la recherche et l'innovation;
- faire en sorte que le système d'éducation postsecondaire soit de grande qualité et favorise la croissance sociale et économique de la province.

La responsabilité à la fois explicite et implicite liée à nos priorités dépend de notre capacité à faire tout notre possible pour que les membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse puissent accéder aux informations et aux services du Ministère en français. Nous continuerons donc d'apporter notre soutien au Plan stratégique provincial pour les services en français 2018-2023.

Nous continuerons également, en 2023-2024, 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 incitant davantage d'employés à suivre des cours de français, en déterminant les possibilités de travail pertinentes et en offrant 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, voire les dépassent, ainsi que pour profiter de toutes les possibilités d'amélioration.



*Nancy MacLellan, sous-ministre
Éducation postsecondaire*

1) 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 pensons qu'il est important de favoriser le maintien et la croissance du français en Nouvelle-Écosse, et nous croyons dans le droit des gens de la Nouvelle-Écosse d'obtenir des services en français s'ils le souhaitent. Le présent plan témoigne de notre engagement à faire en sorte que les politiques, programmes et services du Ministère répondent aux besoins exprimés par la communauté acadienne et francophone.

Pour atteindre cet objectif, nous travaillons de concert avec d'autres ministères et organismes du gouvernement, par l'entremise du Comité de coordination des services en français présidé par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de continuer à comprendre les besoins de la communauté acadienne et francophone de la province, de partager des connaissances et des pratiques exemplaires, ainsi que de définir les services en français dans le contexte du gouvernement provincial.

Nous invitons les Néo-Écossaises et Néo-Écossais à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les membres de la communauté acadienne et francophone à s'exprimer en participant aux agences, conseils et commissions qui sont régulièrement annoncés par le Bureau du Conseil exécutif.

Continuant de maintenir et d'améliorer les services offerts en français, nous vous invitons à nous donner votre avis sur nos progrès en la matière en communiquant avec le coordonnateur des services en français (voir les coordonnées ci-dessous).

Si vous souhaitez déposer une plainte officielle concernant les services en français offerts par le Ministère, 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

902-424-1745

2) Services offerts en français

Le Ministère offre certains services directement au public, principalement par l'intermédiaire de la Division de l'aide aux étudiants et de la Division des services d'accessibilité. Les autres fournisseurs de services sont les établissements postsecondaires, les groupes qui représentent les étudiants, les organismes communautaires et d'autres ministères du gouvernement provincial.

Services externes :

- Le service à la clientèle de la Division de l'aide aux étudiants possède, au sein de son personnel, des employés pouvant aider les étudiants en français, en personne, par téléphone et par courriel.
- 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.

- L'Université Sainte-Anne envoie souvent à la Division des universités et collèges des communiqués et des documents en français. N'attendant pas de cette université qu'elle envoie tous ses documents en anglais, celle-ci a recours à des services de traduction.

Services internes :

- Une liste des employés pouvant aider à traduire des courriels, de la correspondance et d'autres documents a été diffusée auprès du personnel du ministère.
- Pour obtenir des services de traduction plus officiels et rigoureux, ou pour des urgences, le personnel du Ministère sait qu'il peut faire appel aux services de traduction offerts par Communications Nouvelle-Écosse.

3) 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.

Le Ministère estime que les principes de cette politique peuvent continuer à guider ses relations avec 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 de favoriser l'utilisation du français et d'offrir des services en français à tous les habitants de la Nouvelle-Écosse qui le demandent. Voici des exemples :

- 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.
- Le Ministère diffuse 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 en leur fournissant des réponses aux demandes qui leur sont adressées en français (en personne, par téléphone, par courrier ou par courriel).
- Le Ministère soutient les employés afin qu'ils puissent suivre des cours de français.

4) Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2022-2023

Plusieurs buts ont été fixés au titre des trois objectifs centraux indiqués dans le plan de l'année dernière pour les services en français. Les progrès ayant été modestes, certains objectifs prévus pour 2022-2023 apparaissent de nouveau dans la section 5 du présent plan.

La Division de l'aide aux étudiants a continué de faire appel à son personnel bilingue pour servir le public en français ainsi qu'aider d'autres services du Ministère à donner suite à la correspondance en français.

- À la fin de l'exercice 2022-2023, le nombre d'employés ayant indiqué avoir des compétences en français est passé de deux à trois, ces derniers travaillant tous dans la Division de l'aide aux étudiants.
- Ces personnes n'ont traduit que quelques messages provenant de divers services du Ministère (le nombre exact n'a pas été consigné, mais il s'agit de moins de dix messages).

La direction a incité les membres du personnel qui le souhaitent à suivre des cours de français, en tenant compte des exigences opérationnelles.

- Aucun membre du personnel n'a suivi de cours de français pendant l'exercice 2022-2023.

Le coordonnateur des services en français a donné des conseils quant aux demandes de traduction pouvant être traitées à l'interne, et à celles qu'il était préférable d'envoyer aux services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse.

5) Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2023-2024

Objectif 1 : Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif.

- Revoir la politique du Ministère relative aux services en français, et élaborer une nouvelle politique afin de pouvoir mieux répondre aux besoins de l'enseignement postsecondaire et de ses parties prenantes.
- Faire connaître les services en français et les objectifs en la matière à travers le comité d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité du Ministère.

Objectif 2 : Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public

- Améliorer 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.
 - Inciter les membres du personnel qui le souhaitent, en particulier les personnes qui traitent directement avec le public, à suivre des cours de français afin d'améliorer les capacités du Ministère en la matière.
 - Veiller à ce que le personnel sache à quels employés s'adresser pour obtenir de l'aide en français.
 - Accroître la visibilité de l'engagement du Ministère envers les services en français, en installant par exemple des panneaux bilingues dans ses bureaux.
- S'assurer que les principales publications du Ministère soient en français.
 - Il pourrait par exemple s'agir de dresser l'inventaire des principales publications et pages Web du ministère ainsi que de déterminer les priorités en matière de traduction.

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 :
 - participer aux discussions et aux consultations concernant l'éducation postsecondaire en Nouvelle-Écosse, en particulier celles qu'organise ou parraine le gouvernement;
 - exprimer leur avis sur la prestation de services en français par le Ministère et travailler en collaboration pour les améliorer.