

Services en français offerts par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse

Rapport d'étape 2023-2024

Table des matières

Message du ministre	1
Notre façon d’aborder le travail	2
Travail administratif et politique	3
Communication et consultations	4
Programmes et services.....	5
Soutien aux communautés acadiennes et francophones	6
Résultats en chiffres.....	7

Message du ministre

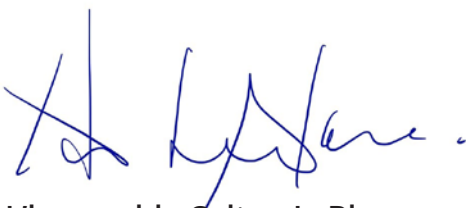
Je suis heureux de présenter le Rapport d'étape 2023–2024 : services en français offerts par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse.

Publié conformément à la *Loi sur les services en français*, ce rapport présente la manière dont le gouvernement fournit des services en français. Il donne un aperçu général des services nouveaux et améliorés offerts en français et résume le travail réalisé pendant l'exercice 2023–2024. Pour en savoir plus sur les initiatives propres à certains ministères, offices ou organismes gouvernementaux, je vous invite à consulter leurs plans de services en français, qui sont disponibles en ligne.

Les francophones de la Nouvelle-Écosse peuvent contribuer à la création et au développement de programmes et de services en français et fournir des avis précieux sur ce qui touche la vie de toutes et de tous dans la province. J'invite les membres de la communauté acadienne et francophone à participer aux agences, conseils et commissions de la province afin de pouvoir s'exprimer quant aux décisions importantes prises dans notre province. Les ministères, les offices, les agences et les organismes gouvernementaux font également participer régulièrement les membres du public, y compris les Acadiennes et Acadiens et les francophones, à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des programmes. J'encourage les francophones de la Nouvelle-Écosse à prendre part à de telles initiatives de consultation afin de s'assurer que les priorités et les besoins de la communauté acadienne et francophone sont intégrés dans les politiques, les programmes et les services du gouvernement provincial.

Je félicite les ministères et les offices d'avoir adopté de nouveaux processus et de nouvelles technologies qui facilitent le dialogue avec la communauté acadienne et francophone ainsi que la prestation de services à celle-ci. En poursuivant la collaboration avec les partenaires communautaires et gouvernementaux, nous tirerons parti de nos progrès ainsi que de la dynamique mise en place.

Pour terminer, j'aimerais remercier le personnel de première ligne qui fournit des services aux clientèles francophones, les traducteurs et traductrices, qui grâce à leur travail permettent à la population d'avoir accès à davantage de renseignements publics en français, ainsi que les coordonnateurs et coordonnatrices des services en français, dont le travail consiste à planifier et à mettre en œuvre des services pour les francophones de la province.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Colton LeBlanc'.

L'honorable Colton LeBlanc

Ministre des Affaires acadiennes et de la Francophonie

Septembre 2024

Notre façon d’aborder le travail

L’Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF) agit à titre d’organisme central de soutien du gouvernement en matière de services en français. Relevant du ministère des Communautés, de la Culture, du Tourisme et du Patrimoine, cet office dirige le travail qui permet de veiller à ce que les gens de la Nouvelle-Écosse puissent recevoir des services gouvernementaux en français.

La *Loi sur les services en français* (2004, m. 2011) et le Règlement sur les services en français (2006) désignent les institutions gouvernementales ayant la responsabilité de fournir des services en français et notamment de publier chaque année un plan de services en français.

Le **Comité de coordination des services en français** (CCSF) est un comité interministériel présidé par l’Office des affaires acadiennes et de la francophonie, qui comprend des porte-parole des institutions publiques désignées par le Règlement, qui sont appelés **coordonnateurs/coordonnatrices des services en français**. Ces coordonnateurs et coordonnatrices remplissent le rôle de premières personnes-ressources pour les services en français au sein de leur entité et auprès du public. Le CCSF s’est réuni quatre fois en 2023–2024.

Outre le CCSF, le **Comité consultatif du ministre responsable de l’OAAF**, qui se compose de huit personnes de la communauté acadienne et francophone, fournit au ministre des conseils et des renseignements sur les questions qui sont importantes pour la communauté. Le comité consultatif s’est réuni trois fois en 2023–2024. L’OAAF consulte régulièrement les cadres et la haute direction du gouvernement afin d’accroître et de maintenir les services gouvernementaux en français.

Le présent rapport d’étape couvre la première année du nouveau **Plan stratégique provincial pour les services en français 2023–2028**. Ce plan quinquennal appuie l’Entente Canada–Nouvelle-Écosse sur les services dans la langue de la minorité (officielle) 2023–2028, qui prévoit le financement d’organismes gouvernementaux pour les services en français.

Travail administratif et politique

Axe stratégique 1 :

Renforcer les cadres de l'offre de services en langue française

Plans de services en français

Les ministères, offices et autres organismes gouvernementaux offrent une grande variété de programmes et de services en français. Chacune de ces « institutions publiques désignées » publie un plan annuel de services en français, décrivant les améliorations apportées à ceux-ci au cours du dernier exercice financier. Le plan fixe de plus des objectifs pour le maintien ou l'amélioration des services au cours du prochain exercice financier. Pour en savoir plus sur la stratégie de chaque entité gouvernementale désignée, consultez en ligne le plan de services en français correspondant.

Lignes directrices pour les communications en français

Les membres du public peuvent communiquer en français avec les institutions publiques désignées, et toute correspondance écrite en français fera l'objet d'une réponse en français. Les plans de services en français décrivent la manière dont les membres du personnel ont reçu des instructions pour répondre aux demandes de services ou de renseignements en français. La Nouvelle-Écosse a de plus élaboré des lignes directrices sur les communications en français afin d'assurer l'uniformité des communications gouvernementales.

Lignes directrices en matière de ressources humaines francophones

Les lignes directrices en matière de ressources humaines francophones fournissent aux gestionnaires d'embauche et aux autres fonctionnaires des conseils sur l'embauche, le soutien et le maintien en poste du personnel francophone, afin d'accroître la capacité de la fonction publique à offrir des services au public en français.

Les fonctionnaires bilingues peuvent demander à faire partie de la réserve des responsables de l'entrevue francophones afin d'aider à trouver des personnes qui parlent français pour occuper des postes au sein du gouvernement.

Information du public sur les services disponibles en français

Les gens de la Nouvelle-Écosse doivent se sentir à l'aise pour demander et recevoir des services dans la langue de leur choix. À cette fin, le gouvernement a mis en place, entre autres, le programme Bonjour! pour informer la population que des services et des renseignements sont offerts en français.

Coup d'œil sur l'Acadie

Cette séance de formation culturelle a pour but de sensibiliser les fonctionnaires aux communautés acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse et d'expliquer le rôle des fonctionnaires dans l'offre de services en français au public. En 2023–2024, plus de 150 fonctionnaires ont participé à Coup d'œil sur l'Acadie au cours de huit séances.

Formation en français pour les fonctionnaires

Des cours de français de tous niveaux sont offerts aux fonctionnaires, aux travailleuses et travailleurs de la santé et aux députées et députés. Près de 350 places dans ces cours ont été pourvues en 2023–2024.

Communication et consultations

Axe stratégique 2 :

Consulter la communauté acadienne et francophone

Communication avec le public

Plus de 700 000 mots ont été traduits en français en 2023–2024. Voici des exemples de documents d'information traduits en français au cours du dernier exercice :

- Renseignements et mises à jour sur la santé publique
- Rapports d'évaluation des besoins en matière de logement
- Stratégie d'équité et de lutte contre le racisme de la Nouvelle-Écosse
- Livret d'éducation au traité
- Formulaire du programme de financement direct de l'aide à domicile
- Guide pratique « Pourquoi le jeu à l'extérieur est-il important? »
- Guides sur les nouveaux volets d'affaires

L'Office des affaires acadiennes et de la francophonie gère un compte Facebook, qui a vu 254 abonnés supplémentaires au cours de l'année 2023–2024, et une augmentation de 166 % des interactions avec le contenu (clics, commentaires et articles partagés ou republiés).

Communiqués de presse

En 2023–2024, 89 communiqués de presse gouvernementaux ont été publiés en anglais et en français.

Publicité imprimée et radio

Les annonces et les messages d'intérêt public sont publiés dans *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse*, le seul journal francophone de la Nouvelle-Écosse. Le gouvernement diffuse également des messages radio sur les stations francophones de la province et mène des campagnes publicitaires francophones en ligne et sur les réseaux sociaux.

Parmi les sujets abordés dans les 72 campagnes publicitaires francophones en 2023–2024 figurent les ressources en santé mentale, la vaccination, les services de soins à domicile pour les personnes âgées, la protection des côtes, les algues bleues, la sécurité en matière d'eau de puits et la distraction au volant.

Consultations auprès du public

Au moins six consultations publiques ont été menées en français en 2023–2024 sur des sujets tels que l'indemnisation des travailleurs, la loi sur les services à l'enfance et à la famille (*Child and Family Services Act*), le processus d'évaluation environnementale de la province et la norme d'accessibilité proposée pour l'environnement bâti.

L'Office des affaires acadiennes et de la francophonie rencontre régulièrement la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) et ses organismes membres. La FANE est l'organisation-cadre qui représente divers secteurs des communautés acadiennes et francophones de la province. Ce dialogue et cette collaboration continus permettent de maintenir une relation constructive pour discuter des problèmes, échanger des renseignements et se consulter sur des questions importantes pour la communauté.

Programmes et services

Axe stratégique 3 :

Élaborer et fournir des programmes et des services en français

Services en français en personne, en ligne et par téléphone

La Nouvelle-Écosse continue de fournir des services au public en français dans divers ministères, offices et agences.

Des services nouveaux et améliorés sont maintenant offerts en ligne, tels qu'un service en ligne pour le paiement des contraventions de stationnement municipal, des mises à jour sur l'aide au chauffage domestique et des renseignements sur les examens du code de la route, ainsi que des mises à jour sur l'affichage bilingue et des renseignements en ligne en français.

Pour de plus amples renseignements, consultez les plans de services en français publiés par le ministère de Service Nouvelle-Écosse et le ministère des Affaires municipales et du Logement, ou consultez le site <https://beta.novascotia.ca/fr/programmes-et-services>.

Services municipaux

La Nouvelle-Écosse soutient la prestation de services municipaux en français. En 2023–2024, la municipalité de Clare a reçu un financement pour soutenir divers services municipaux en français, y compris l'interprétation simultanée, la publicité, les messages d'intérêt public, un poste d'agent de communication et la traduction des règlements municipaux. La Municipalité régionale d'Halifax a publié des documents en français et a offert une formation en français au personnel municipal. Le financement a également aidé la municipalité d'Argyle à publier des renseignements sur les élections municipales.

Soins de santé et services sociaux

L'accès aux soins de santé et aux communications en matière de santé en français reste une priorité pour le gouvernement. Santé Nouvelle-Écosse emploie une conseillère ou un conseiller en services en français, une coordonnatrice ou un coordonnateur des services d'interprétation et une conseillère ou un conseiller en communication en français pour aider à coordonner les services et les communications en français. Le financement a également permis au Réseau Santé – Nouvelle-Écosse de cerner et de planifier les besoins en matière de soins de santé en français.

Soutien aux communautés acadiennes et francophones

Fonds communautaire Vive l'Acadie

Les automobilistes de la Nouvelle-Écosse peuvent obtenir une plaque d'immatriculation spécialisée représentant le drapeau acadien. Lors de l'achat ou du renouvellement de la plaque, un don de 50 \$ est versé à un organisme communautaire acadien et francophone local afin de financer des projets culturels spéciaux.

Parmi les projets soutenus par le fonds communautaire Vive l'Acadie en 2023–2024, on retrouve un souper-théâtre musical (Sydney), un concert des Fêtes (Truro), une visite à la ferme pour les familles (Greenwood), des ateliers d'art (Tusket), une production théâtrale en plein air (Halifax), des discussions intergénérationnelles sur les arts (Petit-de-Grat), des ateliers de danse (Clare), des activités pour les familles (Pomquet), une expérience musicale cajun acadienne (Larrys River) et un concert hommage aux artistes de la région (Chéticamp).

En 2023–2024, les automobilistes de la Nouvelle-Écosse ont acheté et renouvelé 1 020 plaques d'immatriculation portant le drapeau acadien, ce qui a permis de financer des projets communautaires à hauteur de 51 000 \$ en 2024–2025.

Entente Québec–Nouvelle-Écosse

La Nouvelle-Écosse est fière de s'associer à la province de Québec pour financer des projets communautaires acadiens et francophones. Chaque année, les deux provinces versent un montant égal dans un fonds commun, qui est ensuite alloué à des groupes communautaires pour des projets. Le Québec et la Nouvelle-Écosse ont financé ensemble quatre projets en 2023–2024, dont le programme d'éducation physique Champions pour la vie dans les écoles du Conseil scolaire acadien provincial et un programme de soutien aux camps d'été francophones en Nouvelle-Écosse.

Projets de la communauté acadienne et francophone

L'Office des affaires acadiennes et de la francophonie finance divers projets communautaires pour soutenir les communautés acadiennes et francophones dynamiques de la province. Plus de 396 000 \$ ont été attribués en 2023–2024 dans une série de secteurs, notamment la culture, le développement économique, l'éducation, les soins de santé et le tourisme. Parmi les 42 projets financés en 2023–2024, on peut citer les suivants :

- Une projection spéciale du documentaire de Phil Comeau (1979) *La musique nous explique* (Société acadienne de Clare);
- Célébrations de la Fête nationale de l'Acadie à Amherst (Société acadienne de Cumberland);
- Une campagne de marketing et de communication pour promouvoir Hého, une plateforme communautaire en ligne pour les francophones de la Municipalité régionale d'Halifax (Conseil communautaire du Grand-Havre);
- Une étude de faisabilité pour un centre communautaire dans la région de Tor Baie (Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse);
- Une visite virtuelle en ligne (Conseil des arts de Chéticamp).

Signalisation routière d'accueil pour les régions acadiennes

En préparation du Congrès mondial acadien (CMA) 2024, le financement a permis le remplacement et l'ajout de nouveaux panneaux de bienvenue sur les routes des régions acadiennes, y compris dans le sud-ouest de la Nouvelle-Écosse, région hôte du CMA 2024.

Résultats en chiffres

Un résumé des données pour la période allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Fonction publique

- **Vingt-sept** ministères, entités gouvernementales et offices étaient représentés au sein du Comité de coordination des services en français.

Promotion et publicité

- **Quatre-vingt-neuf** communiqués de presse ont été publiés en français.
- Près de **120 000 \$** ont été dépensés pour **72** campagnes publicitaires individuelles en français dans la presse écrite, à la radio et en ligne.

Consultations publiques et traduction

- Au moins **six** consultations publiques ont été menées en français.
- Plus de **700 000** mots ont été traduits en français par des organismes gouvernementaux.

Éducation et formation

- Près de **350** places de formation linguistique ont été pourvues en 2023-2024.
- Quelque **159** fonctionnaires ont suivi la formation culturelle Coup d'œil sur l'Acadie.

Communauté

- Les automobilistes de la Nouvelle-Écosse ont acheté et renouvelé **1 001** plaques d'immatriculation portant le drapeau acadien (2022–2023), fournissant **50 050 \$** aux organismes communautaires pour des événements spéciaux, des activités culturelles et d'autres projets en 2023–2024.
- Le Québec et la Nouvelle-Écosse ont versé ensemble un total de **46 500 \$** pour soutenir **quatre** projets de collaboration menés par des organisations acadiennes et francophones.
- Plus de **396 000 \$** ont été dépensés pour **42** projets communautaires acadiens et francophones.