



Plan de services en français 2015-2016

Message de la directrice générale

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2015-2016 de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse. La Commission demeure déterminée à contribuer au respect des obligations du gouvernement en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement

La Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse joue un rôle spécial dans la protection du mieux-être de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse. La loi dont nous sommes responsables, la loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*), assure la promotion et la protection des droits des membres de cette communauté alors qu'ils cherchent à s'épanouir dans tous les aspects de la vie en Nouvelle-Écosse. Notre mandat à cet égard nous incite à offrir de notre mieux des services à la communauté acadienne et francophone. Ceci inclut le maintien et l'amélioration de notre capacité d'offrir des services en français.

Je suis ravie de signaler que nous avons maintenu notre capacité d'offrir des services en français. Par conséquent, les clients peuvent interagir avec notre personnel en français à toutes les étapes du processus de traitement de plaintes en matière de droits de la personne. De plus, nous sommes toujours à la recherche d'occasions d'élargir nos interactions et nos contacts avec les membres de la communauté acadienne et francophone. Au cours de la prochaine année, nous travaillerons davantage à l'appui de l'expansion des services en français offerts par la Ville d'Halifax, et nos commissaires se rendront dans une région acadienne de la Nouvelle-Écosse pour en apprendre davantage au sujet de la langue et de la culture de la région.

L'attention à la langue et à la culture est essentielle pour assurer le succès à long terme et la croissance de ces deux éléments. Tous les membres du personnel et tous les commissaires de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse s'engagent à appuyer la prestation de services en français en Nouvelle-Écosse.

Tracey Williams, directrice générale

Réponses aux demandes en français (orales et écrites)

Services d'accueil et de renseignements

La Commission des droits de la personne répond aux demandes téléphoniques et fournit de l'information au public sur les questions liées aux droits de la personne, notamment par l'entremise de son service téléphonique à Halifax, de la distribution de documentation imprimée et de son site Web. Les employés sont avisés de fournir le service en français aux personnes qui téléphonent ou qui se présentent au bureau et qui demandent le service en français ou qui en ont besoin. En 2014, les employés francophones responsables de l'accueil ont reçu une directive leur indiquant d'offrir activement des services en français. Deux des trois membres de notre équipe d'accueil peuvent communiquer en français à l'oral et à l'écrit.

Correspondance écrite

Toute correspondance en français reçue par la Commission reçoit une réponse en français. La loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*) est disponible en français.

Enquêtes / Résolution

L'enquête à la suite d'une plainte est un processus très complexe. Il faut pour cela connaître et pouvoir décrire les techniques d'enquête, la théorie du droit et les politiques de la Commission. Les clients francophones peuvent interagir avec la Commission dans leur propre langue, à la fois à l'étape de l'enquête et de la commission d'enquête.

Le traitement des plaintes par le processus de justice réparatrice est également un élément important du processus de résolution des conflits. Au besoin, les ententes peuvent être négociées et documentées en français.

Formation, événements publics, médias

La formation et les événements publics se déroulent habituellement en anglais. L'un des commissaires est de langue maternelle française et peut s'exprimer en français lors d'obligations officielles. Un cadre supérieur a une capacité en français de niveau B. Les communiqués de presse qui concernent les décisions de la Commission d'enquête ou d'autres questions pertinentes sont diffusés en français.

Inventaire des services en français

La Commission emploie actuellement 24 personnes et possède trois bureaux à l'échelle de la province : un bureau principal à Halifax et deux bureaux régionaux, un à Sydney et un à Digby. La Commission s'efforce toujours d'augmenter la capacité de son personnel de fournir des services en français.

À l'heure actuelle, neuf commissaires, à temps partiel, viennent de milieux différents et de différentes régions de la province. L'un des commissaires est un membre de la communauté acadienne. Il y a certains membres du personnel qui peuvent communiquer en français. Toutefois, leur degré de compétence varie. Deux agents des droits de la personne qui travaillent au service d'accueil et de renseignements sont bilingues, et un gestionnaire peut aussi parler français. De plus, la Commission a retenu les services d'un avocat francophone qui peut offrir des services à nos clients francophones au niveau des commissions d'enquête.

Un certain nombre de documents de la Commission sont en français.

- *Loi sur les droits de la personne*
- *Rapport sur le profilage racial des consommateurs de Nouvelle-Écosse*
- *Guide de base sur le travail de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse*
- Pour les employeurs, guide de rédaction des formulaires de demande d'emploi et des questions d'entrevue
- Ateliers et formation offerts par la Division des relations interraciales et de l'action positive de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse
- Plan pour l'investigation et la résolution des plaintes déposées par des Autochtones et le résumé

Coordonnateur des services en français

Le coordonnateur des services en français de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse est Gerald Hashey. Vous pouvez le joindre par courriel au Gerald.Hashey@novascotia.ca.

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2014-2015

Commission des droits de la personne

Objectifs	Buts et objectifs pour 2014-2015	Mesures prévues en 2014-2015	Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2014-2015
<p><u>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</u></p>	<p>Continuer de s’acquitter de ses responsabilités en se familiarisant davantage avec ses obligations prévues par la <i>Loi</i> et son règlement.</p> <p>Soumettre le rapport d’étape.</p>	<p>L’équipe de direction de la Commission passe en revue la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p>Le rapport d’étape est soumis.</p>	<p>La <i>Loi sur les services en français</i> est affichée sur le babillard à l’intention des employés.</p> <p>L’équipe de la haute direction connaît la <i>Loi sur les services en français</i>.</p> <p>La plupart des employés et des cadres supérieurs ont assisté à l’atelier <i>Coup d’œil sur l’Acadie</i> pour se familiariser avec l’histoire et la culture de l’Acadie.</p> <p>Le rapport d’étape a été soumis.</p>
<p><u>Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français</u></p>	<p>Tenir une réunion de la Commission dans une communauté francophone pour sensibiliser davantage les gens à la Commission et au travail qu’elle accomplit, ou organiser une visite de la haute direction dans les communautés francophones.</p>	<p>Une rencontre a lieu dans une communauté francophone.</p>	<p>La directrice générale et le gestionnaire de la résolution des conflits ont tenu des rencontres dans la région de Clare avec de nombreux organismes francophones. Ces rencontres ouvriront la voie à la tenue d’une rencontre de la Commission dans cette région dans le futur.</p>

Objectifs	Buts et objectifs pour 2014-2015	Mesures prévues en 2014-2015	Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2014-2015
	La révision du site Web inclut un plan d'intégration de contenu en français.	Les éléments de base du site Web révisé de la Commission sont disponibles en français.	L'examen du site Web n'a pas encore été effectué. Cette initiative exige des travaux préliminaires sur une nouvelle image de marque pour les droits de la personne en Nouvelle-Écosse.
	Les clients reçoivent une offre active de services en français lorsqu'ils composent le numéro de la ligne de demande de renseignements.	Toute salutation initiale inclut une salutation en français à la ligne de demande de renseignements.	Deux des trois membres de notre équipe d'accueil peuvent communiquer en français et offrir activement des services en français à tous les clients.
<u>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation</u>	La Commission visera à mobiliser les membres de la communauté acadienne et francophone par des conversations communautaires.	Les membres de la communauté acadienne et francophone ont été invités à participer à la nouvelle initiative de la Commission, les « conversations communautaires ».	Ce programme est toujours en cours d'élaboration. Une fois le programme lancé, la priorité sera d'organiser les conversations communautaires dans les régions acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2015-2016

Commission des droits de la personne

Objectifs	Buts et objectifs pour 2015-2016	Mesures prévues en 2015-2016
Objectif 1 – Leadership et orientation politique	<p>Continuer de s’acquitter de ses responsabilités en se familiarisant davantage avec ses obligations prévues par la <i>Loi</i> et son règlement.</p> <p>Soumettre le rapport d’étape.</p>	<p>L’équipe de direction de la Commission passe en revue la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p>Le rapport d’étape est soumis.</p>
<u>Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français</u>	<p>Tenir une réunion de la Commission dans une région francophone pour sensibiliser davantage les gens à la Commission et au travail qu’elle accomplit.</p> <p>Offrir des occasions aux commissaires d’interagir avec les représentants locaux et les dirigeants communautaires afin de mieux comprendre la culture.</p> <p>L’équipe de gestion continue d’utiliser le français et de promouvoir son utilisation au sein de l’organisme.</p>	<p>Une réunion de la Commission a eu lieu dans une région francophone de la Nouvelle-Écosse.</p> <p>Les membres de la haute direction ont rencontré les dirigeants de la communauté francophone et connaissent mieux la communauté ainsi que ses besoins et ses forces uniques.</p> <p>Les membres francophones du personnel sont des ressources pour les gestionnaires et le personnel, s’il y a lieu.</p> <p>Le personnel suit la formation linguistique en français lorsque des places sont disponibles.</p>

Objectifs	Buts et objectifs pour 2015-2016	Mesures prévues en 2015-2016
	La révision du site Web inclut un plan d'intégration de contenu en français.	Les éléments de base du site Web révisé de la Commission sont disponibles en français.
	Les clients reçoivent une offre active de services en français lorsqu'ils composent le numéro de la ligne de demande de renseignements.	Toute salutation initiale inclut une salutation en français lorsque la ligne de demande de renseignements est dotée de personnel francophone.
<u>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation</u>	La Commission visera à mobiliser les membres de la communauté acadienne et francophone par des conversations communautaires.	Les membres de la communauté acadienne et francophone ont été invités à participer à la nouvelle initiative de la Commission, les « conversations communautaires ».
	Relativement à un cas actuel devant une commission d'enquête concernant les services en français offerts par la Ville d'Halifax, la Commission appuiera les efforts continus visant à améliorer les services en français offerts par la Ville d'Halifax.	La Commission des droits de la personne est un membre actif de la Table de concertation – Promotion des relations avec la communauté acadienne et francophone de la Ville d'Halifax.