

# Plan de services en français

# **Plan de services en français 2026-2027**

## *Ministère de la Gestion des urgences*

This document is also available in English under the title of: « French-language services Plan 2026–27 »

### **Message de la sous-ministre**

Bonjour!

Nous sommes heureux de présenter le Plan de services en français 2026–2027 du ministère de la Gestion des urgences, qui porte sur les progrès que nous avons faits entre avril 2025 et mars 2026 ainsi que les principales priorités pour l'année à venir.

Le Ministère de la Gestion des urgences dirige les activités de planification, de préparation, d'intervention et de reprise des activités au nom de la Province de la Nouvelle-Écosse. Il veille à ce que toutes les personnes résidant dans la province soient en sécurité, préparées et résilientes face aux catastrophes et aux situations d'urgence. Le Ministère dirige la coordination et la coopération des partenaires et des ressources lors d'incidents graves à l'échelle provinciale, apporte un soutien aux municipalités et aux autres partenaires lors d'événements régionaux et locaux, gère le service 911 de la province, maintient l'infrastructure de communication et facilite les activités des centres régionaux de gestion des urgences. Il veille également à ce que les services gouvernementaux essentiels continuent de fonctionner pendant et après des événements critiques.

Nous vous invitons à nous faire part de votre avis sur nos progrès ainsi que de vos commentaires et questions en communiquant avec la coordonnatrice des services en français du Ministère.

Sandra McKenzie  
Sous-ministre  
Ministère de la Gestion des urgences

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

Nous reconnaissons l'importance d'offrir des services en français et nous nous efforçons de remplir nos obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Nous croyons que les gens de la province 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 dans tout le gouvernement, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Le Ministère attache une grande importance à ce partenariat, car il lui permet de continuer à comprendre les besoins de 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 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. Comme nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre avis sur nos progrès ainsi que de vos commentaires et questions en communiquant avec la coordonnatrice des services en français du Ministère. Pour déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Le présent plan contribue à la préservation et au développement de la communauté acadienne et francophone en : (1) élargissant l'accès à l'information et aux services en français; (2) permettant de dialoguer directement avec les organismes communautaires acadiens et francophones dans le but de déterminer nos priorités; (3) adaptant nos pratiques en matière de recrutement, de formation et de prestation de services pour mieux refléter la diversité linguistique de la Nouvelle-Écosse. Les priorités énoncées dans le présent plan tiennent compte des avis recueillis dans le cadre de consultations, de correspondances et de partenariats, notamment avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF).

### **Coordonnatrice des services en français :**

Nancy Rondeaux (nancy.rondeaux@novascotia.ca, 902-220-3556)

## Services offerts en français

- Documents et guides importants destinés au public disponibles en français, y compris du matériel publicitaire bilingue pour promouvoir les inscriptions et la participation à la Garde de la Nouvelle-Écosse.
- Les pages du site Web, y compris le site d'informations d'urgence, sont disponibles en français et, au besoin, fournissent des informations sur les situations d'urgence comme les ouragans, les incendies de forêt, etc. [Accueil | Situations d'urgence en Nouvelle-Écosse](#)
- Avis publiés sur les réseaux sociaux et publication d'avis relatifs à la sécurité publique et aux services publics en français, s'il y a lieu.
- Services d'accueil et signalisation bilingues avec la mention « Bonjour! Services en français » là où cela est possible.

## Communication en français avec le public

Le personnel est chargé de :

- répondre en français à la correspondance reçue dans cette langue et de transmettre les demandes verbales au personnel francophone, lorsque cela est possible;
- publier les informations d'intérêt public prioritaires simultanément en anglais et en français lorsque cela est possible, avec une identité visuelle bilingue;
- veiller à ce que les demandes faites par téléphone, par courriel, sur les réseaux sociaux et en personne soient traitées en français;
- faire des efforts raisonnables pour informer la population au sujet des services en français (Web, réseaux sociaux, presse écrite).

## Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2025-2026

- But : Messages bilingues lors d'urgences
  - Nous avons mis en place l'application Alerte N.-É. pour diffuser au public des alertes d'urgence et des informations de façon simultanée en français et en anglais ainsi que dans d'autres langues. Nous avons constaté que l'application ne répondait pas aux exigences de service requises et nous collaborons activement avec le fournisseur pour assurer la prestation des services nécessaires.
  - Nous avons veillé à ce que les messages publiés sur les médias sociaux, les mises à jour du site Web et les communiqués de presse liés aux urgences et à la sécurité soient diffusés en français.

- Nous avons créé un site Web bilingue sur les urgences critiques afin de pouvoir fournir des informations sur la préparation et la réponse aux situations d'urgence.
  - Des documents de préparation aux situations d'urgence ont été créés et mis à jour en français.
  - Nous avons effectué des mises à l'essai annuelles du système national En Alerte à l'aide d'un message bilingue.
- But : Perfectionnement et recrutement
    - Nous avons déterminé que le bilinguisme constituait un atout en matière de recrutement de personnel pour les postes clés au bureau de surveillance 24h/24 et 7j/7 du Centre de coordination provincial.
- But : Consultation du public et Garde de la Nouvelle-Écosse
    - Nous avons dialogué avec les francophones dans le cadre de notre participation à des festivals et événements communautaires acadiens afin de recruter de nouveaux membres pour la Garde de la Nouvelle-Écosse. Le personnel du service NS 211 répond en français et en anglais aux questions des personnes souhaitant obtenir des renseignements sur la Garde de la N.-É.
    - L'application de la Garde de la Nouvelle-Écosse est disponible en français et en anglais.
    - Nous avons créé une version en français du cours d'orientation de la Garde de la Nouvelle-Écosse.
- But : Rétroaction à l'échelle régionale et municipale
    - Nous avons tenu compte des commentaires et avis exprimés par la population afin d'améliorer la prestation de services bilingues pour les interventions d'urgence et la reprise des activités.

## **Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2026–2027**

### **Renforcer les cadres relatifs aux services en français**

- But : Présence de logos bilingues sur tous les documents en français
  - Achèvement prévu pour l'hiver 2027; le directeur de la communication dirigera le travail de mise en œuvre dans le cadre du lancement.
- But : Déterminer les postes où le français est requis ou constitue un atout; ajouter cette exigence dans les offres d'emploi et évaluer les compétences orales et écrites des candidatures lors du recrutement.
  - Achèvement prévu pour l'automne 2026 : Le partenaire d'affaires RH dirigera la mise en œuvre en confirmant l'élaboration du plan RH avec les directeurs généraux.

### **Participation de la communauté acadienne et francophone**

- But : Mettre en place avec la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) et les partenaires communautaires un forum annuel consacré à l'engagement.
  - Achèvement prévu pour l'automne 2026; publier un résumé bilingue des résultats de la réunion à l'intention des participants.

### **Créer et offrir des programmes et des services en français**

- But : Veiller à ce que les informations publiques importantes et les avis de sécurité et de service soient publiés en français et en anglais.
  - Achèvement prévu pour l'automne 2026; veiller à ce que l'application Alerte N.-É. diffuse simultanément en anglais et en français toutes les informations publiques importantes et les avis de sécurité et de services.
- But : Publier ou actualiser le contenu Web prioritaire en français.
  - Achèvement prévu pour l'hiver 2027; analyser et traduire les cinq (5) pages les plus consultées.
- But : Inclure le français dans les comptes rendus et publier des résumés bilingues pour chaque compte rendu important.

### **Perfectionnement et recrutement (soutien aux capacités en français)**

- But : Donner accès aux formations en langue française et reconnaître le temps consacré à l'apprentissage.
  - Informer immédiatement le personnel dès qu'une formation en français est proposée.
- But : Tenir à jour une liste du personnel bilingue et de sa disponibilité pour le soutien à la clientèle.
  - Achèvement d'ici l'été 2026; publier cette liste sur le site SharePoint du Ministère et transmettre un courriel de la part de la sous-ministre contenant le lien vers cette liste.