



Commission des services publics et de révision de la Nouvelle-Écosse
Plan de services en français
Exercice financier prenant fin le 31 mars 2009

TABLE DES MATIÈRES

A.	INTRODUCTION	Page 2
B.	CONTEXTE	Page 2
	Généralités	Page 2
	Intervenants	Page 3
	Défis	Page 3
C.	PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉS	Page 5
D.	SERVICES EN FRANÇAIS OFFERTS ACTUELLEMENT	Page 5
E.	BUTS, OBJECTIFS ET MESURES POUR 2008-2009	Page 6
F.	CONTEXTE BUDGÉTAIRE	Page 8
	Annexe A: Liste des lois desquelles la Commission tire son mandat	Page 9

A. INTRODUCTION

La Commission des services publics et de révision de la Nouvelle-Écosse est un tribunal indépendant quasi-judiciaire qui a la responsabilité légale de réaliser le mandat qui lui est confié en vertu d'une loi et d'un règlement.

Le présent plan a été élaboré conformément à l'article 4 du *Règlement sur les services en français* en vertu duquel chaque institution publique désignée doit rédiger et présenter un plan sur les services en français.

Exigences conformément aux articles 5, 8, 12 et 13 du *Règlement*:

Contenu des plans de services en français

5 (1) Les plans de services en français doivent expliciter :

- a) les instructions qui ont été données au personnel de l'institution publique désignée quant à la façon de répondre aux demandes orales et écrites du public de communiquer en français;
- b) les services offerts en français par l'institution publique désignée;
- c) les mesures que prendra l'institution publique désignée pour maintenir ou améliorer ses services en français au cours du prochain exercice;
- d) les buts et objectifs spécifiques que l'institution publique désignée s'est fixés pour améliorer ses services en français, si elle entend les améliorer au cours du prochain exercice, et les mesures particulières qu'elle prendra pour réaliser ces buts et objectifs;
- e) la façon dont le plan favorisera la préservation et l'essor de la collectivité acadienne et francophone.

Élaboration des plans de services en français

8 Dans l'établissement de ses buts et objectifs spécifiques conformément à la clause 5 (1) (d), une institution publique désignée doit donner la priorité aux services qui répondent à au moins un des critères suivants :

- a) la collectivité acadienne et francophone demande que le service soit fourni en français;

b) le défaut de fournir le service en français risque de compromettre la santé ou la sécurité du public.

Communication avec le public

12 Chaque institution publique désignée doit respecter tous les points suivants :

- a) l'institution publique désignée répond en français à toute correspondance écrite qu'elle reçoit en français;
- b) tout document d'information publié simultanément en français et en anglais affiche un logo provincial bilingue;
- c) toute mesure raisonnable et appropriée est prise pour que le public soit sensibilisé à la disponibilité de services en français et en anglais.

Documents d'information

13 En déterminant quels documents d'information destinés au grand public seront publiés simultanément en français et en anglais, une institution publique désignée doit donner la priorité aux documents d'information auxquels s'applique au moins un des points suivants :

- a) le document d'information est particulièrement pertinent pour la collectivité acadienne et francophone;
- b) le document d'information se rapporte à la prestation de services en français de la part de l'institution publique désignée;
- c) le défaut de fournir le service en français risque de compromettre la santé ou la sécurité du public.

Le *Règlement* a été adopté le 31 décembre 2006.

B. CONTEXTE

Généralités

De tous les tribunaux administratifs de la province, la Commission est sans doute celui qui influe le plus sur la vie des Néo-Écossais ordinaires. Son mandat quasi-judiciaire lui est accordé en vertu d'une loi et de son règlement. La Commission a une vaste gamme de fonctions judiciaires et réglementaires en vertu des lois listées à l'Annexe A.

Intervenants

La Commission offre des services à un grand nombre d'intervenants clés :

- ▶ les contribuables qui paient pour des services publics (p. ex. les utilisateurs résidentiels, commerciaux, industriels, institutionnels et gouvernementaux) et les entreprises de services publics elles-mêmes (p. ex. électricité, eau et gaz naturel);
- ▶ les consommateurs qui achètent de l'essence et du mazout; les grossistes et les détaillants qui en vendent;
- ▶ les membres du public, les entreprises commerciales et les gouvernements qui participent dans des procédures à propos de l'alcool et le jeu;
- ▶ les membres du public qui demandent réparation à travers les diverses procédures d'appel (l'évaluation foncière, aménagement, victimes de crime);
- ▶ les membres du public, les entreprises commerciales et les gouvernements qui cherchent à résoudre des différends sur la valeur des terrains expropriés;
- ▶ les usagers de véhicules de transport public (le transport en commun, les camionnettes de transport collectif, les autobus scolaires et nolisés ainsi que les autobus des organismes à but non lucratif) et les transporteurs agréés;
- ▶ les municipalités et les conseils scolaires;
- ▶ la Halifax-Dartmouth Bridge Commission et les utilisateurs des ponts; et
- ▶ les citoyens et les gouvernements de la Nouvelle-Écosse qui sont en général touchés par les changements économiques importants qui découlent des décisions de la Commission.

Défis

Défis les plus importants que la Commission doit relever au cours de l'année visée :

- ▶ Continuer de gérer un volume de travail élevé. La Commission s'efforce d'être le plus efficace possible dans ses opérations, de garder ses frais au minimum et de rendre des décisions dans un délai raisonnable. Comme pour toute entité qui agit comme un tribunal avec des responsabilités administratives, quasi-judiciaires et réglementaires décrites dans une loi ou un règlement, c'est la demande qui, essentiellement, dicte le travail de la Commission. Les questions traitées varient

selon leur degré de complexité et le volume des preuves soumises. Certaines questions demandent la tenue d'audiences publiques; certaines, des audiences à huis clos; d'autres, une audience formelle. Le nombre total de questions varie d'une année à l'autre, rendant ainsi toute planification difficile. Durant l'année financière 2005, la Commission s'est prononcée sur 617 questions de tout genre (pour l'année financière 2004, le nombre était de 714).

- ▶ Nous nous attendons à ce que les compétences en français des commissaires et du personnel de la Commission soient, en général, limitées et insuffisantes pour offrir un niveau de services en français assez important pour influencer sur les intervenants.
- ▶ Tous les jours, la Commission fait affaire avec une grande diversité d'intervenants, notamment des membres du public, des entreprises commerciales, des municipalités, des associations et des sociétés à but non lucratif, des établissements privés et publics, de même qu'un grand nombre de ministères et d'agences gouvernementales (de la Nouvelle-Écosse et de l'extérieur).

C. PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉS

La Commission a désigné deux principaux secteurs d'activités dans son plan d'affaires pour l'année visée:

1. La fonction quasi-judiciaire. C'est le principal rôle de la Commission, celui d'exercer les pouvoirs que l'Assemblée législative lui a délégués dans diverses lois. Le travail de la Commission est effectué par les commissaires avec l'aide du personnel administratif et des conseillers.
2. L'administration des transporteurs affectés au transport de passagers. Cela comprend les inspections de sécurité, l'octroi des permis, les fonctions administratives et de mise en application par rapport à l'industrie du transport de passagers et à quelques organismes à but non lucratif. Le travail est effectué par le personnel de la Division des transporteurs routiers.

D. SERVICES EN FRANÇAIS OFFERTS ACTUELLEMENT

À l'heure actuelle, la Commission offre les services en français décrits ci-après:

- Les inspecteurs et d'autres membres du personnel de la Division des transporteurs routiers de la Commission communiquent en français avec les représentants du Conseil scolaire acadien provincial (le CSAP) au sujet du transport des élèves dans des autobus qui appartiennent au CSAP ou que ce dernier loue en vertu d'un contrat.

- La Commission tient des audiences en français lors des demandes périodiques du CSAP pour confirmer le nombre de commissaires et les limites des circonscriptions électorales pour l'élection des commissaires.

E. BUTS, OBJECTIFS ET MESURES POUR 2008-2009

Plusieurs activités de la Commission requièrent la participation d'intervenants qui n'auront pas de compétences langagières en français et ne seront pas soumis aux exigences de la *Loi sur les services en français* et du *Règlement sur les services en français*. Même dans les cas où les questions devant la Commission font appel à d'autres institutions publiques désignées en vertu du *Règlement sur les services en français*, la Commission n'est pas au courant des mesures incorporées par ces institutions dans leurs plans respectifs de services en français. Par conséquent, il est difficile pour la Commission d'entreprendre sa planification par rapport à la prestation de services en français.

Objectif n° 1 : La consultation avec la communauté acadienne et francophone.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2008-2009

- Suivre de près la demande de services en français de la part de la communauté acadienne et francophone.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2008-2009

- La Commission suivra de près les plans de services en français des institutions publiques désignées qui se présentent régulièrement devant la Commission pour identifier les occasions d'améliorer les services en français offerts par la Commission.
- Tenir un registre des demandes reçues par la Commission pour des services en français.

Objectif n° 2 : La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2008-2009

- Informer la communauté acadienne et francophone des services en français offerts par la Commission.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2008-2009

- Toute correspondance en français reçue par la Commission recevra une réponse en français.
- Toute communication verbale en français reçue par la Commission recevra une réponse en français dans la mesure où il y a les ressources humaines pour

- le faire.
- Un avis sera affiché à la réception de la Commission et sur son site Web à l'effet que le public peut communiquer avec la Commission en français et en anglais.
 - La Commission aura du papier à en-tête bilingue qui sera utilisé dans toute sa correspondance.
 - Toute information diffusée au public simultanément en français et en anglais portera l'en-tête bilingue de la Commission ou sera sur son papier à en-tête bilingue.
 - Dans la mesure du possible, la Commission continuera d'utiliser un moteur de recherche bilingue sur son site Web pour sa banque de données sur les décisions de la Commission.
 - En ce qui a trait à tout avis publié par la Commission durant l'année visée, on encouragera les membres de la communauté acadienne et francophone à poser leur candidature pour faire partie de la Commission.

Objectif n° 3 : Le soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2008-2009

- Évaluer les capacités en ressources humaines de la Commission en ce qui a trait à la prestation de services en français.
- Offrir les services en français demandés par le CSAP et les municipalités qui desservent les collectivités acadiennes et francophones.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2008-2009

- Conformément à nos pratiques antérieures, et si on nous en fait la demande, les inspecteurs et le personnel de la Division des transporteurs routiers de la Commission continueront de communiquer en français avec les représentants du CSAP dans le cadre de ses fonctions liées au transport des élèves dans des autobus scolaires appartenant au CSAP ou loués par ce dernier en vertu d'un contrat.
- Conformément à nos pratiques antérieures, et si on nous en fait la demande, la Commission continuera à tenir des audiences en français en ce qui a trait aux demandes du CSAP pour déterminer le nombre de commissaires et les limites des circonscriptions électorales pour les prochaines élections des commissaires. Une telle demande est prévue dans l'année visée.
- À la demande d'une municipalité, la Commission tiendra des audiences en français pour déterminer le nombre de commissaires et les limites des circonscriptions électorales pour les prochaines élections municipales. Une telle demande est prévue dans l'année visée.
- Dans le cas de demandes orales et écrites provenant du public de

communiquer en français, le personnel de la Commission a été informé de référer le plus tôt possible la demande à un membre du personnel désigné par la Commission pour y répondre.

- La Commission tentera de vérifier les capacités en français de ses commissaires et de son personnel pour communiquer en français avec les membres du public.
- La Commission cherchera à identifier les possibilités d'apprendre le français et les ressources pour ses membres et son personnel.
- La Commission passera en revue ses formulaires et son site Web pour voir quelles sont les possibilités d'améliorer l'offre de services en français.
- La Commission passera en revue ses fonctions administratives, quasi-judiciaires et réglementaires pour identifier les secteurs prioritaires pour l'offre de services en français et pour suivre les progrès de la Commission dans ce domaine.

Notre plan de services en français contribuera à la préservation ou à la croissance de la communauté acadienne et francophone en répondant de façon précise aux démarches entreprises par les entités (p. ex. le CSAP et les municipalités) qui desservent essentiellement les régions acadiennes et francophones. De plus, les communications en français de la Commission avec les membres du public contribueront à la préservation ou à la croissance de la communauté acadienne et francophone en reconnaissant que la langue française peut servir de langue des affaires en Nouvelle-Écosse.

F. CONTEXTE BUDGÉTAIRE

La Commission a déjà complété son budget pour l'année financière qui prend fin le 31 mars 2009. Elle tentera d'établir et d'inclure dans ses prochains budgets les ressources appropriées pour la prestation des services en français envisagés dans le présent plan.

Annexe A: Liste des lois desquelles la Commission tire son mandat

1. *Assessment Act*, RSNS 1989, ch.23, dans sa forme modifiée
2. *Loi sur l'éducation*, SNS 1995-96, ch.1, dans sa forme modifiée
3. *Electrical Installation & Inspection Act*, RSNS 1989, ch. 141, dans sa forme modifiée
4. *Energy and Mineral Resources Conservation Act*, RSNS 1989, ch.147, dans sa forme modifiée
5. *Expropriation Act*, RSNS 1989, ch.156 (avant février1996)
6. *Expropriation Act*, RSNS 1995, ch. 19 (après février 1996)
7. *Fire Safety Act*, SNS 2002, ch. 6
8. *Gaming Control Act*, SNS 1994-95, ch.4
9. *Gas Distribution Act*, RSNS, 1997, ch. 4, dans sa forme modifiée
10. *Halifax-Dartmouth Bridge Commission Act*, RSNS 1989, ch.192, dans sa forme modifiée
11. *Heritage Property Act*, RSNS 1989, ch.199
12. *Liquor Control Act*, RSNS 1989, ch. 260, dans sa forme modifiée
13. *Motor Carrier Act* (transport public seulement), RSNS 1989, ch.292, dans sa forme modifiée
14. *Loi de 1987 sur les transports routiers* (loi fédérale)
15. *Municipal Government Act*, SNS 1998, ch.18, dans sa forme modifiée
16. *Nova Scotia Power Finance Corporation Act*, RSNS 1989, ch.351, dans sa forme modifiée
17. *Nova Scotia Power Privatization Act*, SNS 1992, ch.8
18. *Petroleum Products Pricing Act*, SNS 2005, ch. 11
19. *Petroleum Resources Removal Permit Act*, SNS 1999, ch.7, dans sa forme modifiée
20. *Pipeline Act*, SNS 1980, ch. 13, dans sa forme modifiée
21. *Public Utilities Act*, RSNS 1989, ch.380, dans sa forme modifiée
22. *Railways Act*, SNS 1993, ch.11, dans sa forme modifiée
23. *Revenue Act*, SNS 1995-96, ch.17, dans sa forme modifiée
24. *Theatres and Amusements Act*, RSNS 1989, ch. 466, dans sa forme modifiée
25. *Underground Hydrocarbons Storage Act*, SNS 2001, ch.37
26. *Utility and Review Board Act*, SNS 1992, dans sa forme modifiée
27. *Victims' Rights and Services Act*, RSNS 1989, ch.14, dans sa forme modifiée