Commission des services publics et de révision de la Nouvelle-Écosse

Plan de services en français

Exercice financier prenant fin le 31 mars 2018

Document: 254925

TABLE DES MATIÈRES

A. INTRODUCTION 2
B. CONTEXTE 4
Généralités 4
Intervenants 4
Défis 5
C. SECTEUR D'ACTIVITÉ PRIORITAIRE 5
D. SERVICES EN FRANÇAIS OFFERTS ACTUELLEMENT 5
E. BUTS, OBJECTIFS ET MESURES POUR 2017-2018 6
F. CONTEXTE BUDGÉTAIRE 8
Annexe A: Liste des lois desquelles la Commission tire son mandat 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 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 2016, la Commission s'est prononcée sur 507 questions de tout genre (pour l'année financière 2015, le nombre était de 468).

< 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 influer 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. SECTEUR D'ACTIVITÉ PRIORITAIRE

La Commission a un secteur d'activité prioritaire:

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.

D. SERVICES EN FRANÇAIS OFFERTS ACTUELLEMENT

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

- 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 2017-2018

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 nº 1 : La consultation avec la communauté acadienne et francophone.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2017-2018

- 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 2017-2018

- 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 nº 2 : La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2017-2018

- 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 2017-2018

- 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 sur le site Web de la Commission à l'effet que le public peut communiquer avec la Commission en français et en anglais.

- 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 nº 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 2017-2018

- 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 2017-2018

- 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.

- 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.

- 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-

judiciares 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 2018. La prestation de services en français décrite dans le présent plan peut se faire avec le budget actuel.

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

1. Assessment Act, RSNS 1989, ch.23, dans sa forme modifiée
2. Consumer Protection Act, RSNS 1989, ch.92, dans sa forme modifiée
3. Loi sur l'éducation, SNS 1995-96, ch.1, dans sa forme modifiée
4. Electrical Installation & Inspection Act, RSNS 1989, ch.141, dans sa forme modifiée
5. Electricity Act, SNS 2004, ch.25
6. Electricity Plan Implementation (2015) Act, SNS 2015, ch.31
7. Energy and Mineral Resources Conservation Act, RSNS 1989, ch.147, dans sa forme modifiée
8. Expropriation Act, RSNS 1989, ch.156 (avant février1996)
9. Expropriation Act, RSNS 1995, ch.19 (après février 1996)
10. Fire Safety Act, SNS 2002, ch.6
11. Gaming Control Act, SNS 1994-95, ch.4
12. Gas Distribution Act, RSNS, 1997, ch.4, dans sa forme modifiée
13. Halifax-Dartmouth Bridge Commission Act, RSNS 1989, ch.192, dans sa forme modifiée
14. Halifax Regional Municipality Charter, SNS 2008, ch.39
15. Halifax Regional Water Commission Act, lois de 1963, ch.55, dans sa forme modifié
16. Heritage Property Act, RSNS 1989, ch.199
17. Insurance Act, RSNS 1989, ch.231, dans sa forme modifiée
18. Liquor Control Act, RSNS 1989, ch.260, dans sa forme modifiée
19. Maritime Link Act, SNS 2012, ch. 9
20. Motor Carrier Act (transport public seulement), RSNS 1989, ch.292, dans sa forme modifiée
21. Loi de 1987 sur les transports routiers (loi fédérale)
22. Municipal Government Act, SNS 1998, ch.18, dans sa forme modifiée
23. Nova Scotia Power Finance Corporation Act, RSNS 1989, ch.351, dans sa forme modifiée
24. Nova Scotia Power Privatization Act, SNS 1992, ch.8
25. Petroleum Products Pricing Act, SNS 2005, ch.11
26. Petroleum Resources Removal Permit Act, SNS 1999, ch.7, dans sa forme modifiée
27. Pipeline Act, SNS 1980, ch.13, dans sa forme modifiée
28. Public Utilities Act, RSNS 1989, ch.380, dans sa forme modifiée
29. Railways Act, SNS 1993, ch.11, dans sa forme modifiée
30. Revenue Act, SNS 1995-96, ch.17, dans sa forme modifiée
31. Technical Safety Act, SNS 2008, ch.10
32. Theatres and Amusements Act, RSNS 1989, ch.466, dans sa forme modifiée
33. Underground Hydrocarbons Storage Act, SNS 2001, ch.37
34. Utility and Review Board Act, SNS 1992, dans sa forme modifiée
35. Victims' Rights and Services Act, RSNS 1989, ch.14, dans sa forme modifié