



Plan de services en français

2025–2026

Ministère de Service Nouvelle-Écosse

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2025
Plan de services en français
Ministère de Service Nouvelle-Écosse
Avril 2025

ISBN : 978-1-77448-756-3

Ministère de Service Nouvelle-Écosse

Bonjour!

Nous sommes heureux de présenter le Plan de services en français 2025–2026 du ministère de Service Nouvelle-Écosse, qui présente les progrès que nous avons faits entre avril 2024 et mars 2025 ainsi que les principales priorités pour l'année à venir.

Par son dynamisme, la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse – résidents, étudiants, travailleurs et visiteurs – enrichit la province de multiples façons et renforce son tissu social, culturel et économique.

En tant que fournisseur de services gouvernementaux essentiels, Service Nouvelle-Écosse s'engage à offrir des services en français inclusifs, accessibles et de haute qualité, aussi bien en personne qu'en ligne. Le soutien apporté à la communauté acadienne et francophone est au cœur de son travail; il est de plus conforme à son engagement à respecter la *Loi sur les services en français*.

Le Ministère sera heureux de poursuivre ce travail au cours de l'année à venir.

Joanne Munro
Sous-ministre
Ministère de Service Nouvelle-Écosse

Coordonnatrice des services en français

La coordonnatrice des services en français du Ministère aide le personnel à déterminer les besoins en matière de communication et dirige la rédaction du plan de services en français.

Au besoin, elle fait appel à l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie pour mieux comprendre les besoins de la communauté acadienne et francophone. Il est demandé au personnel du Ministère de considérer le plus tôt possible les besoins en matière de traduction.

Poursuivant l'amélioration de nos services, nous invitons le public à nous faire part de ses commentaires. Pour tout commentaire ou question, veuillez communiquer avec la coordonnatrice des services en français. Pour déposer une plainte officielle, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec notre coordonnatrice des services en français :

Michelle Saulnier
Coordonnatrice des services en français
Ministère de Service Nouvelle-Écosse
1505, rue Barrington C. P. 10
Halifax (N.-É.) B3J 3K5

À noter : La coordonnatrice des services en français de Service Nouvelle-Écosse fournit également un soutien au ministère des Affaires municipales.



Ce que nous avons accompli en 2024–2025

Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

Domaines d'intervention en 2024-2025

Nous avons amélioré les services et informations en ligne, en collaboration avec des partenaires comme les services de cybersécurité, les services numériques et les Travaux publics. Principales mises à jour :

- **Allocation pour services à domicile chez les aînés et Programme d'aide au chauffage**
Amélioration du processus de traitement et des demandes.
- **Services de collecte** : Mises à jour régulières à l'intention des clients.
- **Registre des biens personnels** :
[Guide pour comprendre les correspondances proches et exactes](#)
- **Registre des lobbyistes** : Le guide est en cours de création.
- **Bureau des véhicules automobiles**
 - Renouvellement en ligne du permis de conduire
 - Tests de connaissances en ligne pour le permis de conduire de classe 7, comprenant le Code de la route et la reconnaissance de la signalisation.
- **Locations à usage d'habitation** : [Guides sur la location à usage d'habitation](#) nouveaux et mis à jour : location, résiliation d'un bail, expulsions, règlement des conflits.
- **Bureau de l'état civil** : Il est maintenant possible de [prendre rendez-vous en ligne](#) pour les services du Bureau de l'état civil.

Projets pluriannuels en cours

Nous continuons d'améliorer les services gouvernementaux offerts en partie en français, notamment :

- **Registre des sociétés de capitaux** : Portail et contenu Web.
- **Bureau des véhicules automobiles** : Davantage de tests de connaissances sont offerts en ligne (classes 1 à 4, freins à air comprimé).
- **Bureau de l'état civil et Registre des sociétés de capitaux** : Travail de modernisation.

Information du public sur les services disponibles en français

Principaux efforts en 2024-2025

- Promotion des services en français par les médias et le bouche-à-oreille.
- Le personnel francophone accueille les clients en disant « *Bonjour/Hello!* ».
- A installé des affiches *Bonjour! Services en français* dans les bureaux offrant des services en français.
- A maintenu le niveau des services offerts en français par téléphone, en personne, en ligne et par le service de demandes de renseignements du public.
- A publié en français sur le site NovaScotia.ca des informations sur les programmes et services.
- A encouragé la traduction et la création de services, de formulaires et d'affidavits bilingues pour être utilisés en ligne, en personne, par la poste et au téléphone.
- A augmenté de 140 % le nombre de mots traduits en 2024-2025
 - SNE (et projets menés à bien par le ministère de la Cybersécurité et des Solutions numériques au nom de SNE) : 65 300 mots
 - Affaires municipales et Logement/Bureau du commissaire aux incendies/ Garde de la N.-É./Gestion des urgences : 40 800 mots

Nous avons continué à renforcer le programme *Bonjour!*

A travaillé avec l'équipe interne chargée des communications afin de promouvoir les cours de français ainsi que la sensibilité culturelle au sein du ministère, notamment :

- Promotion de la formation au français et de la sensibilisation culturelle au sein du ministère.
- Cours de français et manifestations culturelles, notamment :
 - Mois du patrimoine acadien et Fête nationale de l'Acadie (15 août)
 - *Les Rendez-vous de la Francophonie* (du 1^{er} au 31 mars) et *Journée internationale de la francophonie* (20 mars)
 - *Fête de la musique* (21 juin)
 - Coup d'œil sur l'Acadie et cours de français (Université Sainte-Anne)
 - Ateliers *Oui Chef!* et *FRUNCH* (dîners en français)
- Traduction de documents pour les prix remis par le Ministère, y compris les certificats.
- Traduction de documents pour le programme de reconnaissance interne.
- Publication d'une série de blogues sur l'histoire, la cuisine, les festivals et la langue de la communauté acadienne sur le site Web interne du gouvernement, avec plus de 86 000 consultations pour toutes les plateformes.
 - Mois du patrimoine acadien
 - The Ships of the Acadian Expulsion | Navires de la déportation
 - Rendez-vous de la francophonie (RVF) 2025

Rechercher des possibilités d'améliorer les services dans les bureaux accueillant du public

Actualiser et améliorer la signalisation dans les bureaux du Ministère

- Lorsque l'emplacement des bureaux change, nous voyons si nous pouvons créer du matériel de signalisation bilingue pour les bureaux accueillant du public (ci-dessous à gauche). La signalisation bilingue a été revue dans les bureaux suivants en 2024-2025 :
 - Alcool, jeu, carburants et tabac, Dartmouth
 - Bureaux d'Accès N.-É. à Antigonish (en bas à droite) et Yarmouth
 - Services d'information foncière, Dartmouth
 - Centre de traitement et de distribution, Dartmouth
 - Bureau des véhicules automobiles, Shelburne



Centres Accès

- Projet pilote bilingue pour le système de gestion de files d'attente *Q-matic* (Bureau des véhicules automobiles, Windsor)
- DEA bilingues dans les espaces publics (en cours)
- *IDEA Mural : Art Takes Us on a Journey* (centre Accès de Dartmouth - ci-dessous)



Consultation du public

Favoriser la participation des membres de la communauté acadienne et francophone aux consultations publiques.

- *Participation aux changements de noms de lieux en Nouvelle-Écosse* : Modification orthographique du nom géographique « Anse-des-Belliveaux », dans le comté de Digby.

En juin 2024, Geo Nova a invité les membres de la communauté à voter pour se prononcer sur le changement du nom géographique *Anse-des-Belliveaux* à *Anse-des-Belliveau* dans le comté de Digby, afin de refléter l'orthographe apparaissant dans les documents historiques, c'est-à-dire *Anse-des-Belliveau*, du nom de la famille acadienne qui s'était établie dans la région, Jean Belliveau et ses trois fils. Les résultats seront communiqués dès qu'ils seront officiels.

Ce que nous prévoyons pour 2025-2026

Nous continuerons d'explorer de nouvelles façons d'améliorer les services en français dans tout le Ministère, p. ex., accroître la sensibilisation à l'interne à l'aide d'activités d'information, comme une tournée ministérielle, et déterminer les possibilités de renforcer les capacités par un soutien ciblé, des stages d'étudiants ou des postes dédiés. Nous envisageons également de mener des initiatives pour améliorer la visibilité des services bilingues, notamment une révision de la signalisation dans les installations publiques. Ce travail traduit notre engagement en matière de services inclusifs et accessibles par tous les gens de la Nouvelle-Écosse.

Nous espérons poursuivre sur la lancée du Mois du patrimoine acadien, qui a été officiellement déclaré en Nouvelle-Écosse l'année dernière et célébré pour la première fois en août 2024. Il s'agit là d'une occasion précieuse de continuer à favoriser la sensibilisation culturelle au sein du ministère et dans les espaces publics, tout en célébrant la riche histoire et les contributions de la communauté acadienne.

ANNEXE A : Processus de décision relatif aux documents à traduire

Processus de décision relatif aux documents à traduire et à publier

Types d'informations : Informations imprimées ou numériques destinées aux gens de la Nouvelle-Écosse.

Lors de la publication simultanée d'informations en français et en anglais, la priorité est donnée aux documents auxquels s'appliquent un ou plusieurs des éléments suivants :

Nous traduisons en français les informations et les documents répondant à l'une ou plusieurs des exigences suivantes :

- a) Ne pas fournir les informations en français peut nuire à la santé ou à la sécurité du public.
- b) Les informations présentent un intérêt particulier pour la communauté acadienne et francophone.
- c) Les informations concernent les services que nous offrons en français.

Nous faisons également traduire les documents :

- a) dont le contenu est lié à une application générale (justice, santé, immigration, éducation, intérêts communautaires, etc.);
- b) à but pédagogique (p. ex., contenu ludique destiné aux jeunes enfants ou aux élèves, informations générales sur la Nouvelle-Écosse, etc.);
- c) liés à un service que nous offrons actuellement ou à des informations que nous avons déjà fournies en anglais et en français (mise à jour).

*Il n'est pas toujours possible de publier simultanément certaines informations, comme celles qui sont liées à une situation qui évolue rapidement. La version en français est cependant publiée dès que possible;

Traductions allant au-delà des exigences réglementaires minimales

Il nous arrive d'aller au-delà des exigences réglementaires minimales et de faire traduire certains documents : Il s'agit d'une décision qui est prise au cas par cas, en consultation avec la coordonnatrice des services en français, le ou les responsables du programme en question ainsi que la direction générale du Ministère. Nous déterminons si un programme ou un service, par exemple, doit être offert en français du début à la fin ou selon une approche itérative.

Lorsque nous communiquons avec le public, nous nous assurons :

- a) de donner suite en français à la correspondance reçue dans cette langue;
- b) d'afficher un logo provincial bilingue pour toutes les informations qui sont diffusées simultanément en français et en anglais. Il n'est cependant pas toujours possible de publier simultanément certaines informations, comme celles qui sont liées à une situation qui évolue rapidement. La version en français est cependant publiée dès que possible;
- c) de prendre des mesures raisonnables et appropriées pour informer le public au sujet des services disponibles en français et en anglais par divers moyens, comme les réseaux sociaux, la publicité imprimée, en ligne, etc.

Services de traduction

L'Office des affaires acadiennes et de la francophonie gère nos demandes de traduction et fait traduire les communiqués de presse répondant à l'une des exigences indiquées ci-dessus, ou sur demande.

Publicité

Afin d'inciter les francophones de la province à utiliser les services offerts en français, le Ministère annonce ces services comme il le fait pour les services en anglais. Les publicités et annonces correspondantes, qu'elles soient imprimées ou numériques, sont traduites et diffusées en français lorsqu'elles répondent à l'une ou l'autre des exigences indiquées ci-dessus. Le logo bilingue (anglais-français) du gouvernement de la Nouvelle-Écosse apparaît dans les publicités diffusées en français, et les adresses des sites Internet correspondants dirigent le public vers le contenu en français.

Contenu Web et canaux numériques

Le Ministère détermine les parties du contenu Web qui doivent être fournies en français, et ce en fonction des priorités indiquées dans le présent document. Les décisions sont prises en consultation avec la coordonnatrice des services en français, le ou les responsables du programme en question ainsi que la direction générale du Ministère.

Consultations

Nous préparons et coordonnons les consultations publiques conformément au Règlement sur les services en français et nous offrons aux membres de la communauté acadienne et francophone divers moyens d'y participer en français.

Conseils, agences et commissions

Les Acadiens et les francophones sont invités à participer activement aux travaux des conseils, des agences et des commissions gérés par le Ministère, qui ont une influence sur leur entreprise, collectivité ou mode de vie. Nous avons tous un rôle à jouer pour contribuer à préserver et à faire connaître la culture acadienne et francophone en Nouvelle-Écosse.

Ressources humaines

Les fonctionnaires ne sont pas tenus de fournir des services de traduction (même lorsque leur poste est bilingue français-anglais), sauf s'ils sont traducteurs agréés; et on ne peut pas s'attendre à ce qu'ils fournissent de tels services.

En ce qui concerne le recrutement, les directeurs ainsi que les responsables de l'embauche doivent, en consultation avec la coordonnatrice des services en français, déterminer les postes pour lesquels la maîtrise du français oral et/ou écrit est nécessaire ou constitue un atout.

S'il y a lieu, il faut déterminer les postes pour lesquels être bilingue français-anglais est exigé afin de pouvoir procéder à une prestation plus efficace des services en français.

En ce qui concerne les postes vacants, les offres précisent que le français est un atout ou que le poste exige que la personne retenue soit bilingue.

ANNEXE B : Inventaire des services

Services offerts en français - Sites Web ainsi que services en ligne, en personne et aux entreprises :

Communications, publications, signalisation et matériel traduit

Bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse et services en personne

- Écrans publicitaires numériques dans les bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse
- Prise de rendez-vous – Outil Accès Nouvelle-Écosse
- Signalisation pour la COVID-19 (distanciation physique, autocollants de direction au sol)
- Accès gratuit au Wi-Fi dans les centres d'Accès Nouvelle-Écosse
- Tablettes (iPad) comme outils de communication
- Service de billetterie Qmatic
- Affiches sur le milieu de travail respectueux

Alcool, jeu, carburants et tabac : services offerts en français

- Demande de permis et licences
- Tablettes (iPad) comme outils de communication

Services aux entreprises offerts en français

- Loi sur les sociétés (*Societies Act*), traduction non officielle
- PerLE – Demande de permis et de licences pour les entrepreneurs
- Service de billetterie Qmatic : Centres d'Accès N.-É., Unité d'enregistrement des entreprises
- Feuille de travail pour l'estimation du kilométrage en Nouvelle-Écosse pour le Plan international d'immatriculation
- Modernisation du Registre des sociétés de capitaux :
 - Recherche de noms d'entreprises
 - Demandes de réservation de raison sociale
 - Formulaires de mise à jour des sociétés et formulaires de résolution extraordinaire
 - Formulaires de règlements et formulaire de l'acte constitutif de la Société

Centre d'appels – mises à niveau technologiques

Nouvelle technologie téléphonique pour les demandes de renseignements du public, le BVA, l'Unité d'enregistrement des entreprises et le service de recouvrement, pour améliorer le traitement des appels.

Services d'information géographique

Mises à jour des cartes de la Municipalité régionale d'Halifax à l'échelle 1/10 000 pour y inclure des renseignements en français.

Services de traduction et d'interprétation

- L'Office des affaires acadiennes et de la francophonie a assuré la traduction des documents.
- Des services d'interprétation ont été fournis pendant des audiences sur la location à usage d'habitation.

Bureau de l'état civil

Information et guides sur le site Web, ainsi que 21 formulaires, demandes et affidavits (y compris les choix de genre pour les documents d'identité) sont maintenant bilingues.

- Tablettes (iPad) comme outils de communication
- Service de billetterie Qmatic

Affichage bilingue

- 1505, rue Barrington, Bureau principal
- BVA :
 - Baddeck
 - Shelburne

Site Web : novascotia.ca/sns/fr

En mars 2024, plus de 72 % des informations liées aux programmes et services du Ministère étaient disponibles en français.

Services en ligne offerts en français

En mars 2024, les services en ligne suivants étaient disponibles en français.

- Demande de licence de loterie en ligne à la Division de l'alcool, du jeu, des carburants et du tabac
- Certificats de naissance, de mariage et de décès
- Kiosques d'enregistrement de naissance
- Prise de rendez-vous – Outil Accès Nouvelle-Écosse
- Changement d'adresse
- Connexions Clearview – Portail de signalement des fraudes
- Paiements aux services de recouvrement
- Programme de remise d'aide au chauffage
- Service de Clic-privilège
- Services du Bureau des véhicules automobiles
 - BVA – Caractères (accents) français ou noms au long
 - Renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule
 - Payer une amende
 - Payer des frais pour les amendes impayées
 - Paiement du test de connaissances et de l'examen de conduite
 - Paiement de contraventions de stationnement
 - BVA – Service de demandes en ligne
 - Tests de connaissances en ligne (permis de classe 4, 6, 7 et 8)
 - Renouvellement en ligne du permis de conduire
 - Services aux concessionnaires en ligne (offerts aux concessionnaires)
 - Service de dossiers de conduite (pour les compagnies d'assurance)
- Répertoire des permis de la Nouvelle-Écosse
- Service d'enregistrement des biens personnels
- Programme de remboursement de l'impôt foncier pour les aînés
- Formulaire pour les demandes de renseignements du public
- Allocation pour services à domicile chez les aînés (Aînés)