

Plan de services
en français

French-language
Services Plan

2017-2018

Service Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia



Plan de services en français | French-language Services Plan

2017 -2018

Service Nouvelle-Écosse | Service Nova Scotia

April 1, 2017

Message from the Chief Executive Officer

We are pleased to share with you the French-language Services Plan for 2017-2018 for the Office of Service Nova Scotia (SNS). The information in this plan reflects the progress we have achieved in our delivery and implementation of French-language services over the past year and identifies the priorities and initiatives for the upcoming year. Service Nova Scotia recognizes the importance of providing services in French to Nova Scotians and is committed to preserving and promoting the province's Acadian and Francophone culture and heritage.

The Office of Service Nova Scotia touches every citizen and business in Nova Scotia. Service Nova Scotia is focused on continually enhancing our service through a culture of excellence. We make it easier for citizens to interact with government through a diverse range of programs and services offered for the public good. Service Nova Scotia's vision is to be a recognized leader in service and public protection with trusted, accessible, modern programs supporting Nova Scotia as a safe and desirable place to live, work and do business. As the client-facing, service-delivery arm of government, our vision is that Service Nova Scotia will continue to raise the bar as a leader in the delivery of services in French. This work includes making it easier for all Nova Scotians, no matter their choice of language, to interact with government.

Service Nova Scotia considers the inclusion of French language as a component of its service strategies in all channels. Whether in our Access Centres, by phone or online, our role is to deliver high-quality accessible services for citizens and businesses. Over the next year, whenever possible, we will continue to incorporate additional French-language options in our public sector online service offering.

Everything we do is focused on serving the people of Nova Scotia. At Service Nova Scotia, we work hard to foster a positive environment where French-language services are encouraged, expected, respected and valued. The inclusion of French-language service components will be considered whenever new programs and services are being developed. Programs are encouraged to identify opportunities to deliver new services or improve the existing services that are offered in French.

As you will see in this year's plan, we continue to look for opportunities to provide services in French while raising the awareness of French-language services within Service Nova Scotia. We are committed, not just to meeting our obligations under the *French-language Services Act*, but to improving our capacity to offer French-language services.

Joanne Munro

Chief Executive Officer

Office of Service Nova Scotia

Message de la directrice générale

C'est avec plaisir que nous vous présentons le plan de services en français du Bureau de Service Nouvelle-Écosse pour 2017-2018. Les renseignements fournis dans le présent rapport reflètent les progrès réalisés dans la prestation et la mise en œuvre des services en français au cours de la dernière année. Le plan décrit aussi les priorités et les initiatives que nous mettrons de l'avant durant la prochaine année. Service Nouvelle-Écosse est conscient de l'importance d'assurer des services en français aux Néo-Écossais et il s'est engagé à préserver et à promouvoir la culture et le patrimoine acadiens et francophones de la province.

Le Bureau de Service Nouvelle-Écosse travaille pour chaque personne et chaque entreprise en Nouvelle-Écosse. Il axe ses efforts sur l'amélioration des services qu'il offre en cultivant l'excellence. Nous facilitons l'interaction du public avec le gouvernement grâce à une vaste gamme de programmes et de services offerts pour le bien public. Service Nouvelle-Écosse a comme vision d'être un chef de file reconnu dans la prestation de services et la protection du public, ce qui est accompli avec des programmes fiables, accessibles et modernes pour faire de la Nouvelle-Écosse un endroit sécuritaire, où il fait bon vivre, travailler et faire affaire. En tant qu'agent de services en direct du gouvernement, notre vision est que Service Nouvelle-Écosse continue de relever la barre pour la prestation de services en français. Cela signifie entre autres de rendre plus facile l'interaction entre le gouvernement et tous les Néo-Écossais, peu importe la langue dans laquelle ils choisissent de s'exprimer.

Service Nouvelle-Écosse considère l'ajout du français comme un élément de sa stratégie de prestation de services dans tous les modes de prestation. Notre rôle est d'offrir des services accessibles et de grande qualité aux citoyens et aux entreprises, que ce soit dans les centres Accès Nouvelle-Écosse, au téléphone ou en ligne. Au cours de la prochaine année, chaque fois que ce sera possible, nous incorporerons d'autres options en français à la prestation de services en ligne par le secteur public.

Tout ce que nous faisons est axé sur les services que nous offrons à la population néo-écossaise. À Service Nouvelle-Écosse, nous nous efforçons de favoriser un environnement positif où les services en français sont encouragés, attendus, respectés et appréciés. L'ajout d'éléments pour offrir des services en français sera envisagée quand de nouveaux programmes et services seront en cours d'élaboration. Les gestionnaires de programmes sont encouragés à trouver des occasions d'offrir de nouveaux services en français ou d'améliorer ceux qui sont déjà offerts.

Comme vous le verrez dans le plan de cette année, nous continuons de chercher des occasions d'offrir des services en français tout en sensibilisant notre personnel à l'offre de services en français. Nous sommes déterminés à non seulement respecter nos obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* mais à améliorer aussi notre capacité d'offrir des services en français.

Joanne Munro

Directrice Générale

Bureau de Service Nouvelle-Écosse

Response to French Requests

Service Nova Scotia responds to verbal and written requests from the public in a timely manner in French whenever possible. Written correspondence received from the public is replied to in the language of the original correspondence; translation of written correspondence is arranged through our French-language Services Coordinator. Any phone or in-person service enquiries received in French, are handled by French-speaking staff.

Complaints Process

“Ask Us” Public Enquiries

The Acadian and francophone community is encouraged to use the online contact form, “Ask Us” Public Enquiries available on the novascotia.ca or accessns.ca websites, and to select the topic “French-language Services” to comment on French-language services provided by any Government department.

Public Consultations

Our policy on public consultations is in accordance with the *French-language Services Act* and Regulations. If a public consultation is planned, we will include options for members of the Acadian and francophone community to participate in French in the public consultation process.

Public Consultations: In **2016-2017**, Service Nova Scotia did not undertake province-wide consultations. We did conduct more than 10 stakeholder consultations in several areas in support of legislative, regulatory and service delivery changes. We have engagements planned for **2017-2018** which may include a French component. Our goal is to provide members of the Acadian and francophone community with the opportunity to participate in the public consultation process by offering information and online surveys in French.

Priorities of the Acadian and Francophone Community

The Office of Service Nova Scotia is committed to providing access to government information, programs and services to Nova Scotians in French.

We are committed to service excellence in our online, in-person or contact centre channels, by transforming our technology and modernizing our programs. Focusing on positive client experiences we are harnessing innovation to drive our actions, investing in technology and governance to support program and service excellence. We continue to encourage the Acadian and francophone community to provide us with feedback on our services and to indicate areas or programs where we could initiate new French-language service offerings to suit the community’s needs.

Feedback on any of our services and programs can be submitted to “Ask Us” at askus@novascotia.ca.

Réponse aux demandes en français

Dans la mesure du possible, Service Nouvelle-Écosse répond en français et en temps opportun aux demandes écrites ou verbales faites par des membres du public. Toute correspondance du public reçoit une réponse dans la langue de la correspondance initiale; la traduction de la correspondance écrite est gérée par la coordonnatrice des services en français de SNE. Une demande de service faite en français en personne ou au téléphone est traitée par un membre du personnel qui parle français.

Processus de plainte

Demandes de renseignements du public

La communauté acadienne et francophone est invitée à utiliser l'onglet « Questions? » sur les sites novascotia.ca et accessns.ca et à choisir le sujet « Services en français » pour soumettre des commentaires sur tout service en français fourni par les ministères, offices et bureaux du gouvernement provincial.

Consultations publiques

Notre politique sur les consultations publiques est conforme à la *Loi sur les services en français* et à son règlement. Quand nous planifions une consultation publique, nous incluons des options pour que les membres de la communauté acadienne et francophone puissent participer en français.

Consultations publiques : Service Nouvelle-Écosse n'a pas mené de consultations à l'échelle de la province. Par contre, il a mené plus de 10 consultations auprès de parties intéressées dans plusieurs domaines pour appuyer des changements législatifs et réglementaires ainsi que des changements liés à la prestation de services. Nous avons des activités prévues en **2017-2018** qui pourraient comporter un volet en français. Notre but est de donner aux membres de la communauté acadienne et francophone la possibilité de participer aux consultations publiques en leur offrant des sondages en ligne et des informations en français.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Le bureau de Service Nouvelle-Écosse s'est engagé à offrir aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse un accès aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux en français.

Nous sommes déterminés à atteindre l'excellence dans la prestation de services, qu'il s'agisse de services en ligne, en personne ou au centre d'appels, en transformant notre technologie et en modernisant nos programmes. Service Nouvelle-Écosse fait appel à l'innovation pour faire avancer ses mesures en investissant dans la technologie et la gouvernance pour appuyer l'excellence dans la prestation de services axée sur des expériences positives pour nos clients. Nous continuons d'encourager la communauté acadienne et francophone à nous faire parvenir ses commentaires et ses suggestions sur nos services et à nous indiquer dans quel domaine ou programme nous pourrions commencer à offrir des services en français pour répondre à ses besoins.

Les gens peuvent nous faire parvenir leurs commentaires sur l'un ou l'autre de nos programmes ou services à askus@novascotia.ca.

French-language Services Inventory

A detailed French-language services Inventory is available in Appendix A. The inventory lists French-language services that were available from Service Nova Scotia up until March 31, 2016.

In **2016-2017** Service Nova Scotia made available the following information, new services, print materials and website content.

Heating Assistance Rebate Program - Advertising

- Print Ads :
Le Courrier de la Nouvelle-Écosse
Le Franco
- Radios communautaires :
CIFA, CKJM, CITU, CKRFM
- Access Nova Scotia - digital screens
- Social Media:
Facebook and Twitter

Service Nova Scotia website: www.novascotia.ca/sns
Communications Nova Scotia is currently overseeing major changes to the Service Nova Scotia website.

- Expected completion in fiscal 2017-18

New or updated services

- Immigration - Expression of interest
- Heating Assistance Rebate Program online application form (PDF)

Investments in long term projects have been made they will be completed in subsequent years.

- New Photo licenses and photo identification service in progress.

<https://www.princeedwardisland.ca/en/news/atlantic-provinces-issue-joint-request-proposals-centralized-issuance-licenses-and-photo>

- New Online Dealer Service at planning stage.
<https://novascotia.ca/news/release/?id=20161021007>

French-language Services Coordinator

The French-language Services Coordinator for Service Nova Scotia is Michelle Saulnier, who is currently also providing support to the Department of Municipal Affairs.

Michelle Saulnier, French-language Services Coordinator
Service Nova Scotia
1505 Barrington Street, P.O. Box 2734,
Halifax, NS B3J 3K5

Inventaire des services en français

En annexe se trouve la liste détaillée des services qui ont été offerts en français par Service Nouvelle-Écosse jusqu'au 31 mars 2016.

En **2016-2017**, Service Nouvelle-Écosse a rendu les nouveaux services, documents imprimés et contenus Web décrits ci-après accessibles en français.

Programme d'aide au chauffage - Publicité

- Annonces imprimées :
Le Courrier de la Nouvelle-Écosse
Le Franco
- Radios communautaires :
CIFA, CKJM, CITU, CKRFM
- Accès Nouvelle-Écosse – Écrans numériques
- Médias sociaux :
Messages en français sur:
Facebook et Twitter

Site Web de Service Nouvelle-Écosse :

www.novascotia.ca/sns

Communications Nouvelle-Écosse apporte d'importants changements à notre site Web. Les changements devraient être terminés au cours de l'exercice de 2017-2018.

Nouveaux services ou services actualisés

- Immigration – Déclaration d'intérêt
- Formulaire de demande en ligne au Programme d'aide au chauffage (PDF)

Investments in long term projects have been made they will be completed in subsequent years.

- Nouveau service de photographie pour les permis et les cartes d'identité (en cours).

<https://www.princeedwardisland.ca/en/news/atlantic-provinces-issue-joint-request-proposals-centralized-issuance-licenses-and-photo>

- Planification d'un nouveau service en ligne pour les concessionnaires

<https://novascotia.ca/news/release/?id=20161021007>

Coordination des services en français

Michelle Saulnier est la coordonnatrice des services en français de Service Nouvelle-Écosse. Elle fournit également son aide au ministère des Affaires municipales. Ses coordonnées sont :

Michelle Saulnier, coordonnatrice des services en français
Service Nouvelle-Écosse
1505, rue Barrington, C.P. 2734
Halifax (N.-É.) B3J 3K5

Goals and Objectives

SNS continues to build on the policy direction identified in the NS Strategic Plan for FLS, 2013-2018. The plan laid out corporate objectives focused on three key areas: leadership and policy direction, availability and accessibility; and community engagement and outreach.

Leadership and Policy Direction Championing French-language Services

Goal and Objectives

- The CEO champions and encourages French-language services through:
 - the work of our French-language Services Coordinator.
 - the integration of French-language services into our policies, programs and services.
 - staff championing French-language services to help grow our French-language services.
 - the promotion and use of translation services.
- The CEO is a member of the Committee of Deputy Ministers and the Office of Acadian Affairs and Francophonie
- Service Nova Scotia publishes a French-language Services Plan and contributes to the Government's annual progress report on French-language Services.
- Service Nova Scotia educates and promotes awareness of its obligations relating to French-language services and strives to fulfill those obligations pursuant to the *French-language Services Act* and Regulations.

Planned Measure for 2017-2018

- Our French-Language Services Coordinator will represent the Office on the French-language Services Coordinating Committee and on the Interdepartmental Subcommittees.
- Work continues on the creation of awareness and encouraging the promotion of a positive image of French-language Services to staff and the public, through advertising and communications about the services we offer in French.
- To encourage all staff to champion French-language services to help support and grow our French-language services

Buts et objectifs

SNS Service Nouvelle-Écosse poursuit l'orientation politique indiquée dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français de 2013-2018. Les objectifs de la Commission reposent sur trois grands thèmes : leadership et orientation politique, disponibilité et accessibilité, et engagement communautaire et sensibilisation.

Leadership et orientation politique Champion des services en français

Buts et objectifs

- La directrice générale encourage l'offre de services en français en appuyant :
 - le travail de la coordonnatrice des services en français;
 - l'intégration des services en français dans nos politiques, programmes et services;
 - les employés qui se font les champions des services en français pour en accroître l'offre;
 - la promotion et l'utilisation des services de traduction.
- La directrice générale fait partie du Comité des sous-ministres et de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie.
- Service Nouvelle-Écosse publie un plan de services en français et contribue au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.
- Service Nouvelle-Écosse renseigne et sensibilise les gens relativement à ses obligations au sujet des services en français et s'efforce de remplir ses obligations conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

Mesures prévues en 2017-2018

- La coordonnatrice des services en français représentera le Bureau de Service Nouvelle-Écosse au sein du Comité de coordination des services en français et de sous-comités interministériels sur les services en français.
- Service Nouvelle-Écosse continue de sensibiliser ses employés et le public à l'existence des services en français et d'encourager la promotion d'une image positive de ces services par ses annonces et ses communications au sujet des services offerts en français.
- Service Nouvelle-Écosse encourage tout le personnel à se faire le champion des services en français pour appuyer les services en français et augmenter le nombre de services offerts en français.

Availability and Accessibility of French-language Services

Active Offer

Goals and Objectives

- Educate program owners and staff on the *French-Language Services Act* and Regulations to improve their understanding of the Act and Regulations and how to comply with the Act and Regulations in the delivery of programs and services.
- Service Nova Scotia considers the inclusion of French language as a mandatory component of its service strategy for all channels.
 - Bonjour! Services en Français, signage.
 - Provide information online about our programs and services in French.
 - Develop bilingual services, forms and affidavits for use online, in-person, mail, and by phone.
- Translate press releases, advertisements, invitations to participate, discussion papers, surveys, reports and results.

Planned Measure for 2017-2018

- We will continue to promote the availability of French-language services to the public through print or online advertising, social media and by word of mouth.
- Ensure that the customer experience online or in person is equal in French and English and provided within the same turnaround time, whenever possible.
- Support the translation of web content, forms, brochures, manuals and other publications as opportunities become available.

Communications with the Public and Information Materials: Printed or Electronic

Goals and Objectives

- Ensure critical public information related to health safety and security is available to citizens in the language of their choice.
- Make it easier to interact with government in the language of their choice
- Work with the continuous process improvements team to ensure enhancements which impact our clients are inclusive of French-language service delivery.

Planned activities for 2017-2018

- New Photo Identification and Licensing Service
- Heating Assistance Rebate Program Online Service
- Qmatic Service improvements
- Development of the Online Dealer Service Program

Planned Measure for 2017-2018

- Any new or redeveloped information systems supporting electronic services intended for public use should be in both languages. Where unilingual systems exist for use by the public, provisions will be made to translate or otherwise provide the service in both languages, where appropriate.
- Critical public information will be made available in French.
- Offer financial assistance to support the inclusion of French-language ads and materials in advertising and marketing campaigns.
- Completion of the 211 Information Services pilot project that enables the translation of government information.

Disponibilité et accessibilité des services en français

Offre Active

Buts et objectifs

- Renseigner les responsables de programmes et les employés sur la Loi et le Règlement sur les services en français afin de leur permettre de mieux les comprendre et de mieux s’y conformer dans la prestation de leurs programmes et services.
- Service Nouvelle-Écosse considère l’ajout du français comme un élément obligatoire de sa stratégie de prestation de services dans tous les modes de prestation.
 - Utiliser des affiches *Bonjour! Services en français*.
 - Fournir des informations en ligne sur nos programmes et nos services en français.
 - Élaborer des services et des formulaires et préparer des affidavits bilingues pour leur utilisation en ligne, en personne, par la poste et par téléphone.
- Faire traduire des communiqués, des annonces, des invitations, des documents de travail, des sondages, des rapports et des résultats.

Mesures prévues en 2017-2018

- Continuer de faire la promotion des services en français auprès du public par divers moyens : des annonces imprimées ou en ligne, le recours aux médias sociaux et le bouche à oreille.
- Veiller à ce que le service à la clientèle, en ligne ou en personne soit de qualité égale en français et en anglais et, dans la mesure du possible, offert dans les mêmes délais.
- Appuyer la traduction de contenus Web, de formulaires, de dépliants, de manuels et d’autres publications quand se présente l’occasion de les faire traduire.

Communications avec le public et documents d’information : Imprimés et électroniques

Buts et objectifs

- Transmettre aux citoyens les informations publiques critiques portant sur la santé et la sécurité dans la langue de leur choix.
- Faciliter l’interaction avec le gouvernement dans la langue choisie.
- Travailler avec l’équipe chargée de l’amélioration constante des processus pour que les améliorations qui ont des répercussions sur nos clients comprennent la prestation des services en français.

Activités prévues en 2017-2018

- Mise en place d’un nouveau service de photographie pour les permis et les cartes d’identité.
- Service en ligne pour le programme d’aide au chauffage.
- Améliorations au service Qmatic.
- Élaboration du programme en ligne pour les concessionnaires.

Mesures prévues en 2017-2018

- Offrir dans les deux langues les nouveaux services informatiques ou les services informatiques actualisés qui appuient les services électroniques à l’usage du public. Quand un système existant à l’usage du public est en anglais seulement, les mesures nécessaires seront prises pour offrir le service dans les deux langues, s’il y a lieu.
- Transmettre en français les informations critiques pour le public.
- Offrir une aide financière pour appuyer l’ajout d’annonces et de matériel en français dans les campagnes de publicité et de marketing.
- Achever le projet pilote du Service 2-1-1 qui facilite la traduction de l’information du gouvernement.

Availability and Accessibility of French-language Services

Human Resources

Goals and Objectives

- Increase staff engagement as we strive to make Service Nova Scotia a great place to work.
- Increase the number of postings for new hires, that include bilingual ability as an asset.
- Increase the number of staff participating in French-language training and cultural awareness training.
- Develop a sense of French community within the Office to encourage, attract and retain staff that can provide French-language services.
- Inform and advise hiring managers of the availability of the PSC FLS HR Guidelines that encourages government to hire bilingual staff.

Planned Measure for 2017-2018

- Continue to advertise vacant positions with French-language capacity as an asset.
- Actively encourage management to increase the number of bilingual staff hired in all divisions and at all levels.
- Continue to hire bilingual customer service representatives in the Service Nova Scotia Contact Centre.
- Provide staff with creative opportunities for French-language training.
- Encourage staff to attend cultural awareness training, *Acadie at a Glance*, or other training opportunities offered in French.
- Provide staff with opportunities to practice their French-language skills at *French at lunch* our staff conversation practice activity.
- Encourage staff to request resources for French-language skills development, maintenance, and growth.

Disponibilité et accessibilité des services en français

Ressources humaines

Buts et objectifs

- Accroître la mobilisation du personnel pour faire de Service Nouvelle-Écosse un lieu de travail formidable.
- Augmenter le nombre d'annonces de postes à combler qui indiquent que le bilinguisme est un atout.
- Augmenter le nombre d'employés qui suivent des cours de français et assistent aux ateliers de sensibilisation culturelle.
- Développer un sentiment de communauté francophone au sein de Service Nouvelle-Écosse afin d'encourager, d'attirer et de retenir des employés qui peuvent fournir des services en français.
- Informer et conseiller les gestionnaires qui embauchent du personnel de l'existence des lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français qui encouragent le gouvernement à embaucher plus de personnes bilingues.

Mesures prévues en 2017-2018

- Continuer d'indiquer dans les annonces de postes que le fait de parler français est un atout.
- Encourager activement la direction à accroître l'embauche de personnes bilingues dans toutes les divisions et à tous les niveaux.
- Continuer d'embaucher des représentants du service à la clientèle bilingue pour le centre d'appel de Service Nouvelle-Écosse.
- Offrir au personnel diverses possibilités pour suivre des cours de français.
- Encourager les employés à assister à l'atelier de sensibilisation culturelle *Acadie at a Glance* ou *Coup d'œil sur l'Acadie* ou à d'autres activités de formation offertes en français.
- Fournir aux employés des occasions de mettre en pratique leurs compétences en français lors de rencontres le midi (*French at lunch*).
- Encourager les employés à demander des ressources pour qu'ils apprennent le français et qu'ils maintiennent et améliorent les connaissances acquises.

Community Engagement and Outreach

Public Engagement

Goals and Objectives

To have one component of each consultation undertaken by the Office of Service Nova Scotia available in French in accordance with the *French-language Services Act* and Regulations.

Planned Measure for 2017-2018

- One component of each public consultation undertaken, will be available in French.

Community Development and Growth

Goals and Objectives

- Continue to maintain an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to determine and prioritize the needs for French-language government services.
- Continue to encourage the adoption of the Acadian Flag Licence Plate.

Planned Measure for 2017-2018

- Liaise with the Acadian and francophone community organizations through business and community events.
- Maintain an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to help SNS recognize the need for French-language government services.

Agencies, Boards and Commissions

Acadians and francophones are encouraged to become active participants of SNS's agencies, boards, and commissions, which impact their business, their community or way of life.

Information about ways to participate is made available through the Provincial "Want to make a difference" Executive Council Campaign published in *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse*.

For more information, visit: https://novascotia.ca/exec_council/abc/

Conclusion

The goals and objectives outlined in this plan build upon the foundation of French-language services we have in place to provide Acadian and francophone Nova Scotians with options to interact with government in their own language. The Acadian community is an important part of our clientele. We recognize that providing increased access to programs, services and information in French, benefits our customers, our employees and all of government.

Service Nova Scotia currently provides services online in French for individuals, businesses and municipalities and we continue to encourage other government departments to leverage our ability to deliver services in French.

Engagement communautaire et sensibilisation

Participation active du public

Buts et objectifs

Offrir en français un élément de chaque consultation publique organisée par le Bureau de Service Nouvelle-Écosse conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

Mesures prévues en 2017-2018

- Offrir en français un élément de chaque consultation publique qui sera organisée.

Développement et essor de la communauté

Buts et objectifs

- Continuer de maintenir un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour déterminer les besoins en matière de services gouvernementaux en français.
- Continuer d'encourager l'adoption de la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien.

Mesures prévues en 2017-2018

- Établir des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités communautaires et du milieu des affaires.
- Maintenir un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour connaître les besoins de cette communauté en matière de services gouvernementaux en français.

Conseils, agences et commissions

Les Acadiens et les francophones sont invités à participer activement au sein des conseils, des agences et des commissions gérés par Service Nouvelle-Écosse, qui influent sur leurs entreprises, leur collectivité ou leur mode de vie.

La façon de participer est annoncée dans le Courrier de la Nouvelle-Écosse dans le cadre de la campagne du Conseil exécutif « Développez votre carrière. Servez vos concitoyens. »

Pour plus d'informations, visitez www.Novascotia.ca/exec_council/abc/ (en anglais seulement)

Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans ce plan sont basés sur les services en français que nous avons mis en place afin d'offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones l'option de communiquer avec le gouvernement dans leur propre langue. La communauté acadienne est une composante importante de notre clientèle. Nous reconnaissons qu'il est avantageux pour nos clients, nos employés et tout le gouvernement de fournir plus d'accès en français aux programmes, aux services et à l'information.

Service Nouvelle-Écosse offre actuellement des services en ligne en français destinés aux particuliers, aux entreprises et aux municipalités. Nous continuerons d'encourager d'autres ministères du gouvernement à profiter de notre capacité d'offrir des services en français.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017

Active Offer / Communications with the Public and Information Materials: Printed or Electronic

- Continued to promote the availability of its French-language services to the public through radio, print, social media, online advertising, and by word of mouth.
- Displayed the *Bonjour! Services en Français*, signage in offices where French Services are available to the public, such as in Dartmouth, Halifax, and Yarmouth.
- Maintained the level of French-language Services currently offered by phone, in-person, through our website and through “Ask Us” public enquiries.
- Offered financial support for the inclusion of French-language advertisements and materials in advertising and marketing campaigns.
- Developed at least 2 new French online services – started worked on 2 more!
 - HARP Online: Work on the French version of HARP online application form
 - Updated Service: Expression of Interest Immigration Survey – online application
 - New Photo licenses and photo identification service in progress
 - New Online Dealer Service at planning stage

Human Resources

- 13 staff participated in French-language training provided through Université Ste Anne.
- 2 staff participated in Acadia at a Glance - cultural awareness training.
- 15 French at lunch sessions were held at SNS so staff can practice their French-language skills.
- 8 staff in Sydney completed a 10 week French course. Staff found the course interesting and they are more comfortable to help a client to get some assistance in French.
- More than 70% of vacant positions are advertised with French-language capacity as an asset or bilingual required.

Public Engagement

- Continued to provide advice, assistance and support for consultations; no formal consultations were conducted in 2016-2017.

Community Development and Growth

- Kept an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to help SNS recognize the need for French-language government services.
- Liaised with the Acadian and francophone community organizations at business and community events.
- Encouraged Acadians and francophones to find out about and participate in local government.
- Encouraged Acadians and francophones to display the Acadian Flag Licence Plate, in order to increase the level of funds collected and distributed by the *Vive l'Acadie* Community Fund in their community.

211 information service Pilot project.

- Liaised with 211 to encourage the service to provide more information in French to the Public through renewed bilingual marketing materials and the exploration of a new bilingual website.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2016-2017

Offre active, communications avec le public et documents d'information imprimés ou électroniques

- Service Nouvelle-Écosse a continué de promouvoir les services en français auprès du public par divers moyens : la radio, les imprimés, les réseaux sociaux, la publicité en ligne et le bouche à oreille.
- L'affiche et l'affichette « *Bonjour!* – Services en français » sont bien en vue dans les bureaux qui offrent des services en français au public, notamment à Dartmouth, à Halifax et à Yarmouth.
- Service Nouvelle-Écosse a maintenu le niveau de services en français offerts par téléphone, en personne, en ligne et par le service de demande de renseignements.
- Service Nouvelle-Écosse a offert une aide financière pour l'inclusion d'annonces et de matériel en français dans les campagnes de publicité et de marketing.
- Service Nouvelle-Écosse a mis en ligne au moins deux nouveaux services en français et a commencé à travailler sur la mise en ligne de deux autres services.

PAC en ligne : Travailler à la version française du formulaire de demande pour PAC en ligne.

Service mis à jour : Déclaration d'intérêt pour immigrer – Demande en ligne

Nouveau service de photographie pour les permis et les cartes d'identité (en cours)

Planification d'un nouveau service en ligne pour les concessionnaires

Ressources humaines

- 13 employés ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- 2 membres du personnel ont suivi l'atelier de sensibilisation culturelle *Acadia at a Glance*.
- 15 rencontres ont eu lieu dans le cadre de French at lunch à Service Nouvelle-Écosse pour que les employés puissent mettre en pratique leurs compétences en français.
- 8 membres du personnel à Sydney ont suivi un cours de français de 10 semaines. Ils ont trouvé le cours intéressant et ils sont tous plus à l'aise quand il s'agit d'aider les clients à obtenir un service en français.
- Les annonces pour plus de 70 p. 100 des postes vacants indiquent que le français est un atout ou que le poste exige qu'on soit bilingue (anglais, français).

Consultations publiques

- Service Nouvelle-Écosse a continué d'offrir des conseils, de l'aide et du soutien pour les consultations, mais aucune consultation officielle n'a été effectuée en 2016-2017.

Développement et essor de la communauté

- Service Nouvelle-Écosse a maintenu un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour l'aider à connaître les besoins de cette communauté en matière de services gouvernementaux en français.
- Service Nouvelle-Écosse a établi des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités de la communauté et du milieu des affaires.
- Service Nouvelle-Écosse a encouragé les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.
- Service Nouvelle-Écosse a encouragé les Acadiens et les francophones à demander la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien pour augmenter les dons recueillis et redistribués par le fonds communautaire *Vive l'Acadie* dans leurs collectivités.

Projet pilote du service d'informations 2-1-1

- Communiquer avec les personnes chargées du service 2-1-1- pour les encourager à fournir plus d'informations en français au public avec du matériel promotionnel bilingue renouvelé et la possibilité de créer un nouveau site Web bilingue.

APPENDIX A: Inventory of Services

Service Nova Scotia and Municipal Relations began offering French-language services in the fall of 2005. Since then the organization has expanded our French-language services through the launch of new services, the improvement of existing services access to those services.

In March of 2014, the Province of Nova Scotia announced that the former Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations would become two organizations: the Department of Municipal Affairs and the Office of Service Nova Scotia.

The following is a detailed inventory of services available from Service Nova Scotia on March 30, 2016.

Human Resources:

Bilingual Staff

Bilingual staff are currently located in the following offices across the province:

- In-person Registry of Motor Vehicles services are provided in French in the Dartmouth and Yarmouth Access Nova Scotia Centres.
- In-person services are available in French at Land Registration Office in Yarmouth and Lawrencetown.
- Telephone service is provided in French in the Business Registration Unit to business clients.
- Telephone service is provided in French in the Provincial Contact Centre for Registry of Motor Vehicles, Vital Statistics, Residential Tenancies and Public Enquiries.
- A bilingual web developer provides support for creating and updating French-language web pages.
- A French-language services coordinator plans French-language initiatives for the department and represents the department on the French-language Services Coordinating Committee and its sub-committees.

Job Postings

- Service Nova Scotia managers and directors are encouraged to consider language capacity when hiring staff by including the statement "Bilingual ability in French and English will be considered an asset" in job postings.
- Successful candidates who self-identify as bilingual are asked to participate in French-language testing to certify their language proficiency level (beginner, intermediate, advanced).

Communications, Publications and Translated Material:

Publications and Translations

In 2014-2015, we translated material and made available the following documents and information in French in print and in electronic format:

- Residential Tenancies Brochures (Landlord Brochure and Tenant Brochure)
- First Time Home Buyers Rebate (Building or Buying a New Home)

Bilingual Forms

- Live Birth Registration form
- Nova Scotia Estimated Kilometer Worksheet for International Registration Plan
- Firewood Declaration for Heating Assistance Rebate Program
- Invoice Sheet for Heating Assistance Rebate Program

ANNEXE : Inventaire des services

Service Nouvelle-Écosse a commencé à offrir des services en français à l'automne 2005. Depuis, l'organisme a accru la portée des services offerts en français en lançant de nouveaux services et en améliorant l'accès aux services existants

En mars 2014, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a annoncé que le ministère de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités deviendrait deux organismes : le ministère des Affaires municipales et le Bureau de Service Nouvelle-Écosse.

Ce qui suit est une liste détaillée des services offerts par Service Nouvelle-Écosse jusqu'au 30 mars 2016.

Ressources humaines :

Personnel bilingue

Il y a actuellement des employés bilingues dans certains points de service.

- Les services offerts en personne dans les bureaux des véhicules automobiles sont offerts en français aux centres Accès Nouvelle-Écosse à Dartmouth et à Yarmouth
- Les services en personne offerts aux bureaux d'enregistrement des titres sont offerts également en français à Yarmouth et à Lawrencetown.
- Le service téléphonique est offert en français à l'unité d'enregistrement des entreprises pour servir les clients.
- Le centre d'appels provincial peut répondre en français aux demandes adressées par téléphone au Bureau des véhicules automobiles, au Bureau de l'état civil, au service de la location à usage d'habitation et au service de renseignements au public
- Un développeur Web bilingue offre du soutien pour la création et la mise à jour des pages Web en français.
- La coordonnatrice des services en français planifie les initiatives liées aux services en français pour le Bureau de Service Nouvelle-Écosse et représente celui-ci au sein du comité de coordination des services en français.

Offres d'emploi

- Les gestionnaires et les directeurs de Service Nouvelle-Écosse sont encouragés à prendre en considération la capacité d'une personne à offrir des services en français au moment de son embauche en incluant dans les annonces de poste un énoncé comme quoi être bilingue (anglais, français) constitue un atout.
- Les candidats retenus qui ont indiqué qu'ils étaient bilingues doivent se présenter à une épreuve de français pour déterminer leur niveau de compétence langagière (débutant, intermédiaire, avancé).

Communications, publications et matériel traduit :

Publications et traductions

En 2014-2015, nous avons traduit des ressources et publié les documents et les renseignements suivants en français en format papier et en format électronique :

- Programme sur la location à usage d'habitation (un dépliant pour les propriétaires et un pour les locataires)
- Remise sur l'achat d'une première maison (Vous construisez ou achetez une nouvelle maison?)

Formulaires bilingues

- Enregistrement d'une naissance vivante
- Feuille de travail pour l'estimation du kilométrage en Nouvelle-Écosse pour le Plan international d'immatriculation
- Déclaration liée au bois de chauffage dans le cadre du Programme d'aide au chauffage (PAC).
- Facture du Programme d'aide au chauffage PAC)

Online Services, Business Services and Websites:

Online Services available in French:

Online and e-Services in French are available for the following transactions:

- Birth, Marriage and Death Certificates
- Birth registration kiosks
- Change of Address
- Collection Services – Payments
- Immigrate to Nova Scotia online service
- Driver Insurance Abstract Service (available to Insurance Companies)
- Road and Knowledge test payments
- Personal property registry; issues a bilingual report
- Lien Check
- Motor Vehicles - Vehicle Permit Renewal
- Motor Vehicles – Fine payments
- Municipal Services - Parking ticket payments
- Teacher certification online payments
- Specialty Vehicle Plate Program:
 - Acadian Flag licence plate online renewal service
 - Buy Local plate online renewal service
 - Conservation plate online renewal service

- Online Services that use the bilingual

Generic Payment Service:

- Department of Environment
- Department of Natural Resources
- Department of Education
- Department of Immigration
- Department of Justice

Business services available in French:

- BizPaL – business permits and licenses application
- Registry of Joint Stocks:
 - Company Name Search and Name Reservation Request
 - Society Update Forms and Special Resolution Forms
 - By-laws forms and Memorandum of Association Form

Translation Services and Simultaneous Translations Services:

- Translations were supplied by Translation Services, Communications Nova Scotia
- Simultaneous translation services were provided during a Residential Tenancies hearing

Free Wifi in Access Centres

Government is offering free Wifi in Access Nova Scotia Centres across the province. The service is available at 13 locations. Citizens can choose to use the Wifi to access and complete online services in the language of their choice.

Services en ligne, services aux entreprises et site Web:

Services en ligne offerts en français

Des services en ligne en français sont offerts pour les transactions suivantes :

- Certificats de naissance, de mariage et de décès
- Kiosques d'enregistrement de naissance
- Changement d'adresse
- Paiement aux services de recouvrement
- Immigrer en Nouvelle-Écosse - service en ligne
- Service de résumé analytique d'assurance de conducteur (pour les compagnies d'assurance)
- Paiement du test de connaissance et de l'examen de conduite
- Réseau d'enregistrement des biens personnels – rapport bilingue
- Service Clic-privilège
- Bureau des véhicules automobiles – Renouvellement du permis de véhicule
- Véhicules automobiles – Paiement d'amendes
- Services municipaux – Paiement des contraventions de stationnement
- Paiement en ligne du certificat d'aptitude à l'enseignement
- Programme des plaques d'immatriculation spéciales :
 - Service de renouvellement en ligne de la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien
 - Service de renouvellement en ligne de la plaque d'immatriculation Buy Local
 - Service de renouvellement en ligne de la plaque d'immatriculation pour la conservation
- Services en ligne qui utilisent le service générique bilingue de paiement-
 - Ministère de l'Environnement
 - Ministère des Ressources naturelles
 - Ministère de l'Éducation
 - Ministère de l'Immigration
 - Ministère de la Justice

Services aux entreprises en français

- PerLE – Demande de permis et de licences
- Registre des sociétés de capitaux:
 - Recherche et réservation de raisons sociales
 - Formulaires de mise à jour des sociétés et formulaires de résolution extraordinaire
 - Formulaires de règlements et formulaire de l'acte constitutif de la Société

Services de traduction et d'interprétation simultanée

- La traduction du matériel a été effectuée par les services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse.
- Des services d'interprétation simultanée ont été requis pour une audience sur la location à usage d'habitation.

Wi-Fi gratuit dans les centres Accès Nouvelle-Écosse

Le gouvernement offre gratuitement le Wi-Fi dans les centres Accès Nouvelle-Écosse. Ce service est offert dans 13 centres. Les gens peuvent utiliser le Wi-Fi pour avoir accès aux services en ligne et remplir les formulaire dans la langue de leur choix.

Website: novascotia.ca/sns

In 2016, the following sections of the Office of Nova Scotia's website are available in French:

About Service Nova Scotia

Minister
Chief Executive Officer
Program Modernization
Client Experience
Strategy and Corporate Services
Reports
Acts Administered
Media Room
Services en français
Any Questions?
Office Locations
Cookies & Privacy
Motor Vehicle Appeal Board

Website: novascotia.ca/sns/access

The following sections are available in French:

Drivers & Vehicles

Registry of Motor Vehicles
New Driver's Licence and Identification Cards
New Vehicle Licence Plates
Acadian Flag Licence Plate
Buy Local Licence Plate
International Registration Plan
Petroleum Products Pricing
Alcohol Interlock program
Special Move Permits

Maps, Land & Property

Land Registry
Property Online
Land Services & Information
Nova Scotia Civic Addressing
Maps
Residential Tenancies
First-Time Home Buyers Rebate
Personal Property Registry

Online Services

Online Services Help Files
Government Store

Services for Individuals

Debtor Assistance
Citizen Rebates
Consumer Awareness

Vital Statistics

Birth
Death
Marriage
Domestic Partnership
Genealogy
Changing Your Name
Changing Your Sex
Vital Statistics Fees
Reports
Contact

Services for Business

Online Service
Thinking about starting a business
Starting a business
Operating a business
Ending a business
Registry of Joint Stock Companies
One Business - One Number
What is BizPaL?
Tax Commission
Your Energy Rebate

Alcohol and Gaming

About
Gaming
Liquor
Theatres & Amusements
Forms & Permits
Publications
Licensing Notices
Disciplinary Notices

Permits Directory

Site Web : novascotia.ca/sns

En 2016, les sections suivantes du site Web du Bureau de Service Nouvelle-Écosse sont offertes en français :

À propos de Service Nouvelle-Écosse

Ministre
Directrice générale
Modernisation des programmes
Expérience de la clientèle
Stratégie et services généraux
Rapports
Lois administrées
Services en français
Salle des médias
Des questions? Nos coordonnées
Adresse des bureaux
Recherche
Témoins et Confidentialité
Comité d'appel en matière de véhicules automobiles

Site Web : novascotia.ca/sns/access

Les sections suivantes sont offertes en français.

Conducteurs et véhicules

Bureau des véhicules automobiles
Nouveau permis de conduire et
nouvelle carte d'identité
Nouvelles plaques d'immatriculation
Plaque d'immatriculation avec le drapeau acadien
Plaque d'immatriculation « Buy Local »
Plan international d'immatriculation
Fixation des prix des produits pétroliers,
Programme d'antidémarrateurs éthylométriques
Permis de déplacement spécial
Répertoire des licences et permis

Cartes, terrains et biens personnels

Enregistrement foncier
Property Online - Registre foncier
Information et services de gestion des terres
Adressage municipal en Nouvelle-Écosse
Cartes
Location à usage d'habitation
Remise sur l'achat d'une première maison
Réseau d'enregistrement des biens personnels

Services en ligne

Fichiers d'aide des services en ligne
Magasin du gouvernement

Services aux particuliers

Aide aux débiteurs
Remises aux citoyens
Sensibilisation des consommateurs

Bureau de l'état civil

Naissance
Certificat de décès
Mariage
Partenariat domestique
Généalogie
Changement de nom
Statistiques de l'état civil – Frais
Statistiques et rapports
Coordonnées

Services aux entreprises

Services en ligne
Je pense me lancer en affaire
Lancement d'une entreprise
Exploitation d'une entreprise
Fermeture d'une entreprise
Registre des sociétés de capitaux
Une entreprise – Un numéro
Qu'est-ce que le PerLE?
Commission de la taxe provinciale
Votre remise sur les frais d'énergie

Alcool et jeu

À propos de nous
Jeu
Alcool
Lieux de spectacles et de divertissements
Formulaires et permis
Publications
Avis d'octroi de permis
Avis disciplinaires

Répertoire des licences et permis