

Plan de services
en français

French-language
Services Plan

2016-2017

Service Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia



Plan de services en français 2016-2017

Service Nouvelle-Écosse

Message from the Chief Executive Officer

We are pleased to share with you the French-language Services Plan for 2016-2017 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 provinces' Acadian and Francophone culture and heritage.

We deliver a diverse range of programs and services to citizens, to businesses of all sizes, and to non-profit organizations. From obtaining a birth certificate to registering a business, virtually every Nova Scotian has, or will have, direct contact with this office at some point in their lives. 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 of French language service delivery. 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 mandatory component of its service delivery strategies in all channels. Whether in our Access Centres, by phone or online, our role is to deliver high quality services to citizens and businesses. Over the next year, whenever possible, we will continue to incorporate additional French-language options in our public sector online service delivery.

Everything we do is focused on serving the people of Nova Scotia. Here at Service Nova Scotia, we work hard to foster a positive environment where French-language services are encouraged, expected, respected and valued. It is expected that the inclusion of French-language services components will be considered whenever new programs and services are being developed. Program owners are encouraged to identify opportunities to deliver new services or improve existing services 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 manage the delivery of French-language services.

Service Nova Scotia is pleased to share with you our 2016-2017 French-language Services Plan.

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 2016-2017. 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.

Nous offrons toute une gamme de programmes et de services aux citoyens, aux entreprises de toutes tailles et aux organismes à but non lucratif. Pratiquement tous les Néo-Écossais ont eu ou auront un contact direct avec Service Nouvelle-Écosse à un moment ou l'autre de leur vie, que ce soit pour obtenir un certificat de naissance ou enregistrer une entreprise. 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'inclusion du français comme un élément obligatoire de sa stratégie de prestation de services dans tous les modes de prestation. Notre rôle est d'offrir des services 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 qu'il 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. Nous nous attendons à ce que soit envisagée l'inclusion d'éléments pour offrir des services en français quand de nouveaux programmes et services sont 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 de gérer la prestation des services en français.

C'est avec plaisir que Service Nouvelle-Écosse vous présente son plan de services en français pour 2016-2017.

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.

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.

We encourage all Nova Scotians to provide feedback on any of our services and programs through the online surveys available at the completion of each service or at any time by sending an email to “Ask Us” at askus@novascotia.ca

Public Consultations: In 2015-2016, Service Nova Scotia did not undertake consultations in the form of Province-wide public meetings. SNS did conduct direct stakeholder consultations in a number of areas in support of legislative, regulatory and service delivery changes. We have engagements planned for 2016-2017 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.

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 from April 1, 2013 till March 30, 2015.

In 2015-2016 Service Nova Scotia made available the following new services, print materials and website content.

Advertising

- Acadian Flag licence Plate
Le Courier de la Nouvelle-Écosse and in the Halifax Herald. (August 2015)
- Heating Assistance Rebate Program
Online French ad on Facebook (February 2016)

New or updated services

- Immigrate to Nova Scotia
Immigrate to Nova Scotia Nova Scotia's New Business Immigration Streams Launched
https://accesstobusiness.snsnr.gov.ns.ca/a2b_web/immigration/startUp.jsf

- Free Wifi in Access Centres

Government is offering free Wifi in Access Nova Scotia Centres across the province. The new 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.

<http://novascotia.ca/news/release/?id=20151110002>

- Fine Payments Online Service – upgrade
Speeding Ticket Online Payments Now Available.
Nova Scotians with a speeding ticket and other summary offense tickets can now pay online.

<http://novascotia.ca/news/release/?id=20160119003>

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

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.

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.

Nous encourageons tous les Néo-Écossais à nous faire parvenir leurs commentaires sur l'un ou l'autre de nos programmes ou services au moyen du sondage en ligne après avoir obtenu un service ou en tout temps en nous envoyant un courriel à askus@novascotia.ca.

Consultations publiques : En 2015-2016, Service Nouvelle-Écosse n'a pas entrepris de consultations publiques à l'échelle de la province. Par contre, il a mené des consultations auprès de parties intéressées dans certains domaines pour appuyer des changements législatifs et réglementaires ainsi que des changements sur la prestation de services. Nous avons des activités prévues en 2016-2017 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.

Inventaire des services en français

En annexe se trouve la liste détaillée des services qui ont été offerts en français par Service Nouvelle-Écosse du 1^{er} avril 2013 jusqu'au 30 mars 2015. En 2015-2016, Service Nouvelle-Écosse a rendu les nouveaux services, documents imprimés et contenus Web décrits ci-après accessibles en français.

Publicité

- Plaque d'immatriculation avec le drapeau acadien
Publicité dans *Courrier de la Nouvelle-Écosse* et le *Halifax Herald*. (Août 2015)
- Programme d'aide au chauffage —
Message en français sur Facebook (février 2016)

Nouveaux services ou services actualisés

- Immigrer en Nouvelle-Écosse - Immigrer en Nouvelle-Écosse comporte deux nouveaux volets pour inciter les gens d'affaires à immigrer ici.
https://accesstobusiness.snsnr.gov.ns.ca/a2b_web/immigration/startUp.jsf
- Wi-Fi gratuit — Le gouvernement offre le Wi-Fi dans les centres Accès Nouvelle-Écosse. Ce nouveau service est offert dans 13 centres. Les gens peuvent utiliser le Wi-Fi pour avoir accès aux services en ligne

dans la langue de leur choix.

<http://novascotia.ca/news/release/?id=20151110002>

- Service de paiement des amendes en ligne – actualisation – Paiement en ligne des contraventions pour excès de vitesse. Les Néo-Écossais peuvent maintenant payer en ligne toutes leurs contraventions, y compris celles pour excès de vitesse.

<http://novascotia.ca/news/release/?id=20160119003>

Site Web de Service Nouvelle-Écosse :

www.novascotia.ca/sns

- Communications Nouvelle-Écosse apporte actuellement d'importants changements à notre site Web.

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, through the French-language Services Coordinator:

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

Progress in Reaching 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.
- 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.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- Published a 2015-2016 French-language Services Plan and contributed to the Government's annual progress report on French-language Services.
- Our French-Language Services Coordinator represented the Office of Service Nova Scotia on the French-language Services Coordinating Committee and the FLS interdepartmental subcommittees
- Encouraged all staff to champion French-language services to help support and grow our French-language services.
- Promoted and encouraged the use of translation services.

Planned Measure for 2016-2017

- Service Nova Scotia will prepare and publish an annual French-language Services Plan.
- Our French-Language Services Coordinator will continue to represent the Office on the French-language Services Coordinating Committee and on the Interdepartmental Subcommittees.
- Create awareness and encourage 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.

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

Progrès réalisés par rapport aux buts et aux 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
- Service Nouvelle-Écosse renseigne et sensibilise les gens relativement à ses obligations au sujet des services en français et s'efforce de les remplir conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2015-2016

- Le Bureau a publié son plan de services en français pour 2015-2016 et contribué au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.
- La coordonnatrice des services en français a représenté 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 a encouragé tout le personnel à se faire le champion des services en français pour appuyer l'élaboration des services en français.
- Service Nouvelle-Écosse a encouragé l'utilisation des services de traduction et en a fait la promotion.

Mesures prévues en 016-2017

- Service Nouvelle-Écosse préparera et publiera son plan annuel de services en français.
- 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 sensibilisera ses employés et le public à l'existence des services en français et encouragera la promotion d'une image positive de ces services par ses annonces et ses communications au sujet des 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 delivery strategy for all delivery channels for use by Nova Scotians.
 - *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, by phone.
- Translate press releases, advertisements, invitations to participate, discussion papers, surveys, reports and results.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- Continued to promote the availability of its French-language services to the public through radio, print and 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.
- Worked with program owners to identify opportunities to deliver new or improve existing services in French.
- Continued to encourage the translation of web content, forms, brochures, manuals and other publications as opportunities become available.
- Developed at least 2 new French online services
 - Fine Payments online service – upgrade
 - Immigrate to Nova Scotia online service

Planned Measure for 2016-2017

- 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.
- Whenever possible, new information systems supporting electronic services intended for public use should be in both languages. Where unilingual systems exist for use by the public, where appropriate, provisions will be made to translate or otherwise provide the service in both languages.
- Refresh the *Bonjour! Services en Français*, signage in offices where French Services are available the Public.
- 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.
- Develop at least 2 new French services

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’inclusion du français comme un élément obligatoire de sa stratégie de prestation de services dans tous les modes de prestation aux Néo-Écossais.
 - Utiliser les affiches *Bonjour! Services en français*.
 - Fournir des informations en ligne sur nos programmes et nos services en français.
 - Élaborer des services et préparer des formulaires et des affidavits bilingues pour leur utilisation en ligne, en personne, par la poste et par téléphone.
- Traduire des communiqués, des annonces, des invitations à participer, des documents de travail, des sondages, des rapports et des résultats.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2015-2016

- Service Nouvelle-Écosse a continué de faire la promotion de ses services en français auprès du public par divers moyens : la radio, les imprimés, la publicité en ligne et le bouche à oreille.
- L’affiche et l’affiche *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 travaillé avec des chargés de programmes pour cerner les possibilités d’offrir de nouveaux services en français ou d’améliorer les services existants.
- Service Nouvelle-Écosse a continué d’encourager la traduction des contenus Web, des formulaires, des dépliants, des manuels et d’autres publications quand se présente l’occasion de les faire traduire.
- Service Nouvelle-Écosse a mis en ligne au moins deux nouveaux services en français
 - Service de paiement des amendes – actualisation
 - Immigrer en Nouvelle-Écosse

Mesures prévues en 2016-2017

- 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.
- Chaque fois qu’il sera possible de le faire, offrir dans les deux langues les nouveaux services informatiques qui appuient les services électroniques à l’usage du public. Quand un système existant est en anglais seulement, prendre les mesures nécessaires pour le faire traduire ou pour offrir le service au public dans les deux langues.
- Rafraîchir les affiches et affichettes *Bonjour! – Services en français* dans les bureaux où des services en français sont offerts au public.
- 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.
- Mettre en ligne au moins deux nouveaux services en français.

Availability and Accessibility of French-language Services

Communications with the Public and Information Materials: Printed or Electronic

Goals and Objectives

- 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
- Ensure that our continuous process improvements which impact our clients will be inclusive of French-language service delivery.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- Maintained the level of French-language services currently offered, by phone, in-person, through our website and through “Ask Us” public enquiries.
- Worked with program owners to identify opportunities to deliver new or improve existing services in French.
- Continued to encourage the translation of web content, forms, brochures, manuals and other publications as opportunities become available.
- Offered financial support for the inclusion of French-language advertisements and materials in advertising and marketing campaigns.

Planned Measure for 2016-2017

- Any new or redeveloped information system supporting electronic services intended for use by the public, whenever possible will provide the service in both languages.
- Offer financial assistance for French-language advertising to support the inclusion of French-language ads and materials in advertising and marketing campaigns.

Disponibilité et accessibilité des services en français

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

Goals and Objectives

- 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.
- Veiller à ce que la poursuite de nos améliorations aux processus qui touchent nos clients comprenne la prestation de services en français

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2015-2016

- Service Nouvelle-Écosse a maintenu le niveau de services en français offert par téléphone, en personne, en ligne et par le service de demande de renseignements.
- Service Nouvelle-Écosse a travaillé avec des chargés de programmes pour cerner les possibilités d'offrir de nouveaux services en français ou d'améliorer les services existants.
- Service Nouvelle-Écosse a continué d'encourager la traduction des contenus Web, des formulaires, des dépliants, des manuels et d'autres publications quand se présente l'occasion de les faire traduire.
- 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.

Mesures prévues en 2016-2017

- Chaque fois qu'il sera possible de le faire, fournir le service dans les deux langues quand un nouveau système informatique qui appuie les services électroniques à l'usage du public est élaboré ou actualisé.
- Offrir une aide financière pour la publicité en français afin d'appuyer l'inclusion d'annonces et de documents en français dans les campagnes de publicité et de marketing.

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 staffing actions that include bilingual ability as an asset, to increase the number of bilingual staff in the department and in government.
- 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.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- Advertised vacant positions with French-language capacity as an asset.
- Encouraged managers to increase the number of bilingual staff hired in all divisions and at all levels.
- Developed a survey to identify French-language capacity within SNS.
- Provided staff with information on participating in French-language training and Acadia at a Glance - cultural awareness training.
- Encouraged staff to practice their French language skills with each other; to grow a community of practice within the French-language service staff.
- Provided staff with resources for French-language skills development, maintenance, and growth.

Planned Measure for 2016-2017

- 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.
- Provide staff with 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 conversation practice.
- 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 de mesures de dotation en personnel où il est indiqué que le bilinguisme est un atout, afin d'accroître le nombre d'employés bilingues à Service Nouvelle-Écosse et au gouvernement.
- 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 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 et conseiller les gestionnaires.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2015-2016

- Service Nouvelle-Écosse a indiqué dans ses annonces de poste que le fait de parler français était un atout.
- Service Nouvelle-Écosse a encouragé ses gestionnaires à augmenter l'embauche de personnes bilingues dans toutes les divisions et à tous les niveaux.
- Service Nouvelle-Écosse a créé un sondage visant à déterminer sa capacité linguistique en français.
- Service Nouvelle-Écosse a fourni au personnel des informations sur les cours de français et les ateliers de sensibilisation culturelle *Coup d'œil sur l'Acadie*.
- Service Nouvelle-Écosse a encouragé les employés qui parlent français à parler en français les uns avec les autres pour que se crée un groupe de locuteurs du français.
- Service Nouvelle-Écosse a fourni à ses employés des ressources pour qu'ils apprennent le français, maintiennent les connaissances acquises et les améliorent.

Mesures prévues en 2016-2017

- Continuer d'indiquer dans les annonces de poste que le fait de parler français est un atout.
- Encourager activement la direction à augmenter l'embauche de personnes bilingues dans toutes les divisions et à tous les niveaux.
- Offrir au personnel des possibilités de suivre des cours de français.
- Encourager les employés à assister à l'atelier de sensibilisation culturelle *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.
- Encourager le personnel à demander des ressources pour qu'ils apprennent le français, maintiennent les connaissances acquises et les améliorent.

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.

Assist and support with consultations, through:

- the use of a French-speaking meeting facilitator, interpretation services, etc.
- the translation documentations, press releases, advertisements, invitations to participate, surveys, discussion papers, reports and results

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- Continued to provide advice, assistance and support for consultations; no formal consultations were conducted in 2015-2016.

Planned Measure for 2016-2017

- Strive to have one component of each public consultation undertaken, available in French as appropriate.

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.
- Aider et appuyer les consultations:
 - en ayant recours à un animateur qui parle français, à un service d'interprétation, etc.;
 - en faisant traduire des documents, les communiqués de presse, les publicités, les invitations à participer, les sondages, les documents de discussion, les rapports et les résultats se rapportant aux consultations.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2015-2016

- 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 2015-2016.

Mesures prévues en 2016-2017

- S'il y a lieu, viser à offrir en français un élément de toute consultation publique qui sera organisée

Community Engagement and Outreach

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.
- Encourage municipalities with an Acadian and francophone community to offer French-language information online through their websites and through BizPal.
- Continue to encourage Acadian and francophone community organizations to promote the adoption of the Acadian Flag Plate.
- Encourage Acadians and francophones to find out about and participate in local government.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- 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.
- Continued to encourage municipalities to provide translation of their content within BizPal.
- 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.

Planned Measure for 2016-2017

- Liaise with the Acadian and francophone community organizations through business and community events.
- Encourage Acadians and francophones to find out about and participate in local government.
- Encourage municipalities to request the translation of their content within BizPal.
- 211 Information Services pilot project to encourage the translation of government information that is provided to the public in French.
- Maintain an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to help SNS recognize the need for French-language government services.

Engagement communautaire et sensibilisation

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.
- Encourager les municipalités où il y a des communautés acadiennes et francophones à offrir de l'information en français en ligne et par l'entremise du service PerLE.
- Continuer d'encourager les organismes communautaires acadiens et francophones à promouvoir l'adoption de la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- 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 communautaires 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 continué d'encourager les municipalités à fournir la traduction de leur contenu en ligne accessible avec le service PerLE.
- 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.

Planned Measure for 2016-2017

- Établir des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités communautaires et du milieu des affaires.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.
- Encourager les municipalités à demander la traduction de leur contenu en ligne par le service PerLE.
- Mettre en place un projet pilote lié aux service d'informations 2-1-1- pour encourager la traduction en français d'informations du gouvernement fournies au public.
- 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.

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: novascotia.ca/exec_council/abc/

Complaints Process

Acadians and francophones are encouraged to provide feedback on our programs and services.

"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.

Priorities of the Acadian and Francophone Community

The Office of Service Nova Scotia is dedicated to providing access to government information, programs and services in French to Nova Scotians in the language of their choice.

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.

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.

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 « Vous voulez faire une différence? ».

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

Processus de plainte

Les Acadiens et les francophones sont invités à fournir leurs commentaires sur nos programmes et nos services.

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.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Le bureau de Service Nouvelle-Écosse est déterminé à offrir aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse un accès aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux dans la langue de leur choix.

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.

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 que de fournir plus d'accès en français aux programmes, aux services et à l'information est avantageux pour nos clients, nos employés et tout le gouvernement.

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

APPENDIX A: Inventory of Services

Service Nova Scotia and Municipal Relations began offering French-language services in the fall of 2005. Since then the organisation 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, 2015.

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, Sackville and Yarmouth Access Nova Scotia Centres.
- In-person services are available in French at Land Registration Offices in Digby and Yarmouth.
- 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 second bilingual web developer was hired part-time to provide additional 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 and Municipal Relations 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

Bilingual forms are now available for the following programs:

- 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 2015.

Ressources humaines :

Personnel bilingue

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

- Les services offerts en personne dans les bureaux des véhicules automobiles sont offerts en français aux centres Accès Nouvelle-Écosse à Dartmouth, à Sackville et à Yarmouth.
- Les services en personne offerts aux bureaux d'enregistrement des titres sont offerts également en français à Digby et à Yarmouth.
- 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.
- Un deuxième développeur Web bilingue a été embauché à temps partiel pour offrir un soutien additionnel à la création et l'actualisation des pages Web.
- La coordonnatrice des services en français planifie les initiatives liées aux services en français pour le Ministère et représente celui-ci au sein du comité de coordination des services en français.

Offres d'emploi

- Les gestionnaires et les directeurs à l'emploi de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités sont encouragés à prendre en considération au moment de l'embauche la capacité d'une personne à offrir des services en français, en ajoutant 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 and Translated Material:

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 document 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

Il y a maintenant des formulaires bilingues pour les programmes suivants :

- 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
- Facture du Programme d'aide au chauffage

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
- 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
 - Conversation 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:

In 2014-2015, SNS has requested the following translations:

- English to French: 60,000 words
- French to English: 9,000 words
- Simultaneous translation services were provided during a Residential Tenancies hearing

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
- 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 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:

En 2014-2015, Service Nouvelle-Écosse a eu recours aux services de traduction et d'interprétation pour:

- la traduction 60 000 mots de l'anglais au français
- la traduction de 9 000 mots du français à l'anglais
- l'interprétation simultanée pour une audience sur la location à usage d'habitation

Website: novascotia.ca/sns

In 2015, the following sections of the Office of Nova Scotia's website are available in French:

About Service Nova Scotia

Minister's Bio
Reports and Plans
Routine Access Policy
Any Questions? Contact Us
Services en français
Office Locations
Search
Cookies
Privacy
Motor Vehicle Appeal Board

Website: novascotia.ca/sns/access

The following sections of the Access Nova Scotia website are available in French:

Drivers & Vehicles

Registry of Motor Vehicles
New Driver's Licence and Identification Cards
Be a Safe Bicyclist
New Vehicle Licence Plates
Alcohol Interlock program
Acadian Flag Licence Plate
Buy Local Licence Plate
International Registration Plan
Petroleum Products Pricing & Station Locations
Permits Directory

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

Services for Individuals

Debtor Assistance
Citizen Rebates
Consumer Awareness

Permits, Forms, & Licences

Permits Directory
Forms and Applications
BizPaL
Registry of Joint Stock Companies

Vital Statistics

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

Services for Business

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?
Your Energy Rebate

Alcohol and Gaming

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

Online Services

Online Services Help Files
Government Store

Site Web : novascotia.ca/sns

Les sections suivantes du site Web du Bureau de Service Nouvelle-Écosse sont offertes en français :

À propos de Service Nouvelle-Écosse

Biographie du ministre
Rapports et plans
Politique sur l'accès courant
Des questions? Nos coordonnées
Services en français
Adresse des bureaux
Recherche
Témoins Confidentialité
Comité d'appel en matière de véhicules automobiles

Site Web: novascotia.ca/sns/access

Les sections suivantes du site Web d'Accès Nouvelle-Écosse sont offertes en français :

Conducteurs et véhicules

Bureau des véhicules automobiles
Nouveau permis de conduire et nouvelle carte d'identité
Pour être un cycliste averti
Nouvelles plaques d'immatriculation
Programme d'antidémarrage éthylométrique
Plaque d'immatriculation avec le drapeau acadien
Plaque d'immatriculation « Buy Local »
Plan international d'immatriculation
Fixation des prix des produits pétroliers, endroit où sont situées les stations-service
Répertoire des licences et permis

Cartes, terrains et biens personnels

Enregistrement foncier
Utilisateurs autorisés du Registre foncier (Property Online)
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 aux particuliers

Aide aux débiteurs
Remises aux citoyens
Sensibilisation des consommateurs

Permis, licences et formulaires

Répertoire des licences et permis
Formulaires et demandes
PerLE
Registre des sociétés de capitaux

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

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?
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

Services en ligne

Fichiers d'aide des services en ligne
Magasin du gouvernement