

Plan de services
en français

French-language
Services Plan

2017-2018

Ministère des
Affaires municipales

Department of Municipal Affairs



Message de la sous-ministre

C'est avec plaisir que nous vous présentons le plan de services en français du ministère des Affaires municipales pour 2017-2018. Les renseignements fournis dans le présent plan décrivent les progrès réalisés dans la prestation et la mise en œuvre des services en français au cours du dernier exercice financier. Le plan décrit aussi les priorités et les initiatives que nous mettrons de l'avant durant la prochaine année.

Le Ministère apprécie le rôle essentiel joué par les municipalités dans la création d'une Nouvelle-Écosse forte et dynamique. Nous nous sommes engagés à appuyer les municipalités pour les aider à relever leurs défis, qu'il s'agisse d'appuyer une bonne gouvernance, de leur offrir une vaste gamme de services ou de protéger les Néo-Écossais en situation d'urgence. Ces programmes et services sont offerts par la Division des services de planification et de consultation, la Division des programmes de subventions (qui inclut le Bureau du commissaire des incendies), la Division de la politique et de la planification et le Bureau de gestion des urgences (BGU).

Le Ministère reconnaît l'importance de faire la promotion de la prestation et de l'utilisation des services en français et encourage la promotion d'une image positive des services en français auprès du personnel et du public. Nous recommandons que soit envisagée l'inclusion des services en français quand de nouveaux programmes et services sont en cours d'élaboration.

Nous encourageons les entités municipales à trouver des occasions d'offrir de nouveaux services en français ou d'améliorer ceux qui sont déjà offerts. Nous allons continuer d'appuyer les municipalités qui choisissent de fonctionner en français ou d'offrir des services en français au public, permettant ainsi aux Acadiens et aux francophones de communiquer avec le gouvernement dans la langue de leur choix.

Kelliann Dean

Sous-ministre

Ministère des Affaires municipales

Réponse aux demandes en français

Le Ministère répond en français et de façon opportune aux demandes écrites ou verbales faites par des membres du public dans la mesure du possible. 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. Une demande de service faite en français en personne ou au téléphone est traitée par un membre du personnel qui parle français dans la mesure du possible.

Processus de plainte

Demandes de renseignements du public

On encourage la communauté acadienne et francophone 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 du gouvernement provincial.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Le Ministère offre 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. Le Ministère mise toujours sur sa relation de travail étroite avec Service Nouvelle-Écosse pour offrir des services en ligne aux municipalités, et il continue d'encourager les municipalités à offrir des services en français.

Nous continuerons 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.

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 par courrier électronique à askus@novascotia.ca.

Sujet : Consultations au sujet des modifications au *Code national du bâtiment* pour les entreprises à domicile
<https://novascotia.ca/news/release/?id=20160404001> Tous les cinq ans, le *Code national du bâtiment*, le *Code national de la plomberie* et le *Code national de l'énergie pour les bâtiments* sont révisés et mis à jour. La Nouvelle-Écosse a adopté les changements de 2015 afin de faire correspondre ses règlements aux codes nationaux. Le Ministère a consulté le public au sujet des modifications proposées aux règlements. La consultation était ouverte à tous les Néo-Écossais, mais n'a pas été offerte en français.

Sujet : Révision de la loi sur l'administration municipale (*Municipal Government Act*)
<https://novascotia.ca/dma/mga-review/Default-fr.asp> La loi actuelle sur l'administration municipale date de 1999 et a besoin de modifications importantes pour moderniser et simplifier les processus et pour mettre en place les outils nécessaires pour aider les municipalités à relever les défis importants du point de vue économique et démographique soulignés dans le rapport *One Nova Scotia*. La première phase du projet est terminée; une consultation du public et des intervenants a permis de cerner plus de 500 modifications proposées. Le formulaire en ligne utilisé par le public pour présenter ses commentaires était accessible en français. Les documents de recherche à des sujets précis ont été préparés en anglais et diffusés aux municipalités.

Inventaire des services en français

En annexe se trouve la liste détaillée des services qui ont été offerts en français par les Affaires municipales du 1^{er} avril 2013 jusqu'au 31 mars 2016.

En 2016-2017, le Ministère a rendu accessibles en français les nouveaux documents imprimés et contenus Web décrits ci-après.

Bureau de gestion des urgences – Préparation en cas de situation d'urgence

Aider les citoyens à se préparer en cas d'urgence – Les tweets du BGU ont inclus des renseignements en français, à des sujets tels que :

- Trousse d'urgence dans la voiture
- Conseils de sécurité en cas de panne de courant
- Conseils de sécurité en cas de blizzard et forte tempête hivernale
- Conseils de sécurité en cas de pluie verglaçante
- Conseils de sécurité en cas d'inondation

Site Web des Affaires municipales : www.novascotia.ca/dma

Communications Nouvelle-Écosse apporte actuellement d'importants changements au site Web du Ministère.

Coordonnatrice des services en français

La coordonnatrice des services en français de Service Nouvelle-Écosse agit aussi à titre de coordonnatrice des services en français pour les Affaires municipales.

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

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs

Le Ministère poursuit l'orientation politique indiquée dans le *Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français* de 2013-2018. Les objectifs du plan 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 sous-ministre encourage l'intégration de la langue et de la culture françaises pour renforcer nos politiques, nos lois, nos procédures et nos services au moyen :
 - du travail de la coordonnatrice des services en français;
 - de l'intégration des services en français dans nos politiques, programmes et services;
 - des employés qui se font les champions des services en français pour en accroître l'offre;
 - de la promotion et l'utilisation des services de traduction.
- Le Ministère publie un plan de services en français et contribue au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.
- Le Ministère 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.

Mesures prévues en 2017-2018

- La coordonnatrice des services en français continuera de représenter les Affaires municipales au sein du Comité de coordination des services en français et des sous-comités interministériels sur les services en français.
- Nous encouragerons auprès du personnel et du public l'inclusion de renseignements en français dans les publicités et les communications au sujet du Ministère.
- Le travail se poursuivra en matière de promotion et de sensibilisation aux obligations relatives aux services en français et le Ministère s'efforcera de respecter ses obligations.
- Nous encouragerons 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.

Disponibilité et accessibilité des services en français

Offre active

Buts et objectifs

- Le Ministère renseignera les responsables de programmes et les employés sur la *Loi sur les services en français* et son règlement afin de leur permettre de mieux les comprendre et de mieux s'y conformer dans la prestation de leurs programmes et services.
- Dans la mesure du possible, le Ministère fournira aux municipalités et aux Néo-Écossais des renseignements en français sur les questions municipales.
 - Offrir l'affichage *Bonjour!* pour les services en français
 - Fournir des renseignements 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.
- Le Ministère, sous la direction de la sous-ministre, inclut les services en français dans son travail en consultation avec la coordonnatrice des services en français à des sujets tels que :
 - la gestion des urgences
 - les réseaux économiques régionaux et le programme de maintien et d'expansion des entreprises
 - l'aménagement du territoire
- Transmettre aux citoyens les informations publiques critiques portant sur la santé et la sécurité dans la langue de leur choix, par exemple :
 - les alertes de situation d'urgence
 - les avis et avertissements publics
 - les renseignements sur la sécurité incendie

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.
- Travailler avec des chargés de programmes pour cerner les possibilités d'offrir de nouveaux services en français ou d'améliorer les services existants.
- Installer les affichettes *Bonjour! – Services en français* dans ses bureaux qui offrent des services en français au public, tels que les locaux du BGU à Dartmouth.
- Dans la mesure du possible, les services de gestion des urgences de grande qualité, tant provinciaux que communautaires, comptent dans leurs rangs des Acadiens et des francophones.
- Dans la mesure du possible, les programmes et les services efficaces et collaboratifs de prévention des incendies comprennent des services en français.
- Renforcer les relations provinciales-municipales dans le cadre de notre partenariat avec les organismes de la communauté acadienne et francophone, tel le Conseil de développement de la Nouvelle-Écosse. Le renforcement de cette relation et notre dialogue continu aidera les municipalités ainsi que les Acadiens et les francophones à créer des liens avec le Ministère et le gouvernement pour susciter une plus grande confiance.

Disponibilité et accessibilité des services en français

Communications avec le public et documents d'information

Imprimés et électroniques

Buts et objectifs

- Transmettre aux citoyens et aux municipalités les renseignements publics critiques portant sur la santé et la sécurité dans la langue de leur choix.
- Le public est mieux en mesure d'interagir avec le gouvernement dans la langue de son choix.
- Les renseignements sur les programmes fédéraux de financement pour les municipalités sont offerts en français, dans la mesure du possible.
- Dans la mesure du possible, tout nouveau système informatique élaboré au gouvernement ou acheté qui appuie les services électroniques à l'usage du public est offert dans les deux langues. 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.

Mesures prévues en 2017-2018

- Collaborer avec les responsables de programmes pour trouver des moyens de peaufiner ou de repenser les approches, les programmes et les stratégies dans le but de planifier et d'assurer des services en français dans les secteurs prioritaires. Il s'agira, entre autres, d'augmenter la quantité de renseignements en français en ligne sur les programmes et services.
- Offrir des subventions pour faciliter l'ajout de renseignements en français dans tout nouveau système informatique ou système informatique actualisé utilisé par les municipalités ou le public.
- Offrir une aide financière à la publicité en français pour soutenir l'inclusion d'annonces et de documentation en français dans les campagnes de publicité et de marketing.
- Maintenir le niveau de services en français offerts par téléphone, en personne, en ligne et par le service de demande de renseignements.
- Continuer d'encourager la traduction du contenu Web, des formulaires, des dépliants, des manuels et d'autres publications quand se présente l'occasion de les faire traduire.

Disponibilité et accessibilité des services en français

Ressources humaines

Buts et objectifs

- 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.
- Accroître la mobilisation du personnel pour faire du Ministère un lieu de travail sûr et accueillant.
- 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 au sein du Ministère et du gouvernement.
- Augmenter le nombre d'employés qui suivent des cours de français et assistent à l'atelier de sensibilisation culturelle *Coup d'œil sur l'Acadie*.
- Développer un sentiment de communauté francophone au sein du Ministère afin d'encourager, d'attirer et de maintenir en poste des employés qui peuvent fournir des services en français.

Mesures prévues en 2017-2018

- Encourager les gestionnaires à indiquer dans les annonces de poste que le fait de parler français est un atout.
- Continuer d'indiquer dans les annonces de poste 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.
- Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en 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.
- Encourager le personnel à demander des ressources pour qu'ils apprennent le français, maintiennent les connaissances acquises et les améliorent.

Engagement communautaire et sensibilisation

Participation active du public

Buts et objectifs

- Offrir en français un élément de chaque consultation publique organisée par le Ministère 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 les 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.

Consultations en 2016-2017

- Modifications au *Code national du bâtiment* pour les entreprises à domicile
- Examen de la loi sur l'administration municipale (*Municipal Government Act*)

Mesures prévues en 2017-2018

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

Engagement communautaire et sensibilisation | Services municipaux

Buts et objectifs

- La communauté acadienne et francophone a accès à des services municipaux en français.
- Encourager les municipalités à augmenter la quantité de renseignements et de services en français offerts au public.
- 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.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.
- Les renseignements au sujet des élections municipales et des élections des membres des conseils scolaires sont offerts en français.
- Encourager un dialogue continu de coopération et de partenariat entre le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDENE), les conseillers municipaux et les réseaux régionaux d'entreprises (RRE), à l'appui de la croissance économique, de l'intégration des jeunes au marché du travail et de l'entreprise rurale.

Mesures prévues en 2017-2018

- Collaborer avec Service Nouvelle-Écosse pour offrir en français les services du Ministère.
- Collaborer avec les conseillers municipaux et les municipalités afin d'appuyer la traduction du contenu des sites Web des municipalités où se trouvent des communautés francophones, mais qui n'ont pas offert de contenu en français jusqu'à présent.
- Encourager les municipalités à augmenter la quantité de renseignements et de services en français offerts au public.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.
- Encourager la traduction de renseignements et de publications portant sur le BGU.
- Continuer d'encourager une relation de travail plus étroite entre le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse, les conseillers municipaux et les réseaux régionaux d'entreprises.

Engagement communautaire et sensibilisation

Développement et essor de la communauté

Le développement et la vitalité de la communauté acadienne et francophone sont améliorés par la prestation de services en français.

Buts et objectifs

- Collaborer avec nos intervenants et mobiliser ces derniers pour veiller à ce que les politiques, les programmes et les services encouragent et appuient des collectivités francophones dynamiques, sécuritaires et en santé.
- Encourager les groupes communautaires sans but lucratif acadiens et francophones et les entités municipales à en apprendre davantage sur les programmes de financement du ministère des Affaires municipales.
- 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.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.

Mesures prévues en 2017-2018

- 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.
- Établir des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités communautaires et du milieu des affaires.
- Les municipalités demandent la traduction de leur contenu en ligne par le service PerLE.
- Un plus grand nombre d'Acadiens et de francophones se renseignent sur leur gouvernement local et y participent.
- Un plus grand nombre d'Acadiens et de francophones se portent volontaires pour faire partie des équipes de recherche et de sauvetage dans leurs collectivités.
- Les municipalités qui comptent des populations et des groupes communautaires sans but lucratif acadiens et francophones obtiennent des subventions. Les fonds servent à faciliter des améliorations dans leur collectivité ou dans l'administration et la prestation des services du gouvernement municipal.

Conseils, agences et commissions

Les Acadiens et les francophones sont encouragés à devenir membres des conseils, agences et commissions gérés par le Ministère.

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'information, visitez le www.novascotia.ca/exec_council/abc (en anglais seulement).

Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans ce plan misent sur la base des services en français mise en place par le Ministère afin d'offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones l'option d'interagir avec le gouvernement dans leur propre langue. Nous reconnaissons que le fait 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.

Le Ministère offre actuellement des renseignements et des services en français et continue d'encourager les municipalités à interagir avec les Néo-Écossais acadiens et francophones dans leur langue.

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

Protéger la santé et la sécurité par la promotion des pratiques de sécurité liées aux incendies, aux bâtiments et aux gens

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

- Le Ministère 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.
 - Pénurie d'eau <https://novascotia.ca/watershortage/fr>
 - Aide aux victimes des inondations au Cap-Breton <https://novascotia.ca/flooding/fr>
- Les affichettes *Bonjour! – Services en français* ont été installées dans les bureaux qui offrent des services en français au public, tels que les locaux du BGU à Dartmouth.
- Le Ministère a maintenu le niveau de services en français offerts par téléphone, en personne, en ligne et par le service de demande de renseignements de Service Nouvelle-Écosse.
- Publicités et ressources en français dans les campagnes publicitaires, les campagnes de marketing et les infographies.
 - Tweets du BGU
 - Trousse d'urgence pour la voiture
 - Conseils de sécurité en cas de panne de courant
 - Conseils de sécurité en cas de blizzard et forte tempête hivernale
 - Conseils de sécurité en cas de pluie verglaçante
 - Conseils de sécurité en cas d'inondation

Ressources humaines

- Deux employés ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Aucun membre du personnel n'a suivi l'atelier de sensibilisation culturelle *Coup d'œil sur l'Acadie*.
- Quinze lunchs en français ont eu lieu pour que les employés puissent mettre en pratique leurs compétences en français.

Les municipalités améliorent la croissance économique et la viabilité

Participation active du public

- La coordonnatrice des services en français a continué d'offrir des conseils, de l'aide et du soutien pour l'organisation des consultations.

Développement et essor de la communauté

- Le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDENE) a rencontré le Ministère pour cerner les domaines d'intérêt commun entre le Ministère et la communauté acadienne et francophone, notamment :
 - Développement économique et communautaire
 - Immigration francophone, recrutement et intégration des travailleurs immigrants
 - Expansion des entreprises, planification, formation et réseautage
- Le Ministère a encouragé la toute première rencontre entre le CDENE et les administrateurs municipaux francophones en novembre 2016.
- Deux profils communautaires créés par le CDENE ont été traduits.
- Le Ministère a maintenu un dialogue continu avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités communautaires et du milieu des affaires.
- Le Ministère a encouragé les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.
- Le Ministère 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.

ANNEXE A : Inventaire des services

Le ministère des Affaires municipales travaille étroitement avec les municipalités de la province pour contribuer à bâtir des collectivités solides à l'échelle de la Nouvelle-Écosse. Les conseillers et les planificateurs municipaux travaillent étroitement avec les régions et les collectivités acadiennes et francophones sur les questions qui sont importantes pour elles.

Le Ministère a augmenté les services qu'il offre en français grâce au lancement de nouveaux programmes, à l'amélioration de services existants et à l'amélioration de l'accès aux renseignements en français.

Ce qui suit est une liste détaillée des services offerts par les Affaires municipales jusqu'au 30 mars 2016.

Ressources humaines

Personnel bilingue

Il y a actuellement des employés bilingues dans les bureaux suivants à l'échelle de la province :

- Bureaux du BGU à Dartmouth
- Appels et textos au 9-1-1 grâce à l'appui de la GRC
- Personnel bénévole du service de recherche et sauvetage au sol du BGU
- Appels en français au centre d'appels provincial
- La coordonnatrice des services en français a représenté le Ministère au sein du Comité de coordination des services en français et de ses sous-comités.

Offres d'emploi

- Les gestionnaires et les directeurs sont encouragés à prendre en considération la capacité d'une personne à offrir des services en français au moment de l'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

Le Ministère a fait traduire des ressources et il a publié en format papier et en format électronique les documents et les renseignements suivants en français :

Guide de consultation rapide sur les états financiers municipaux

Formulaires bilingues

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

- **Commissaire des incendies**
 - La sécurité-incendie pendant le temps des fêtes
 - Feux d'artifice à l'usage des consommateurs interdits dans les régions où les feux sont interdits

Services en ligne, services aux entreprises et site Web

Site Web : novascotia.ca/dma/default-fr.asp

En 2016, les sections suivantes du site Web ministère des Affaires municipales étaient accessibles en français :

Au sujet des Affaires municipales

Gouvernement municipal

Gouvernements locaux

Élections municipales

Coordonnées des municipalités

Publications et ressources

Ressources

Lois et règlements

Documents d'orientation et de consultation

Guides d'administration municipale

Mise à jour annuelle des Affaires
municipales

Finances et statistiques municipales

Rapport annuel des données municipales

Rapports financiers municipaux

Indicateurs municipaux

Taux d'impôt foncier et évaluation foncière

Planification municipale

Énoncés d'intérêt provincial

Stratégies de planification

Plan intégré de durabilité communautaire

Changements climatiques

Financement

Subventions et programmes communautaires

Subventions de fonctionnement pour les
municipalités

Programmes d'infrastructure municipaux

Autres programmes destinés aux municipalités

Services en ligne

Bureau du commissaire des incendies

Sécurité-incendie

Bureau du commissaire des incendies

Programmes

Formulaires

Publications

Agrément

Coordonnées

Liens

Sécurité des bâtiments

Formulaires

Lois, règlements et codes

Bureau de gestion des urgences

Préparation en vue d'une urgence

Connaissez les risques

Feux de forêt

Ouragans

Inondations

Tempêtes de neige

Pannes de courant

Ondes de tempête

Comment éviter de se perdre

Élaboration d'un plan

Préparer une trousse

Avoir un plan pour son animal de compagnie

Ressources / Fiches d'information

Centre conjoint des opérations d'urgence

Rôle du BGU dans les situations d'urgence

Fiche d'information sur le 9-1-1

Fiche d'information sur l'aide financière aux
sinistrés

Questions et réponses sur les états
d'urgence

Fiche d'information sur la préparation en cas
d'urgence

Message from the Deputy Minister

We are pleased to share with you the French-language Services Plan for 2017-2018 for the Department of Municipal Affairs. Information in this plan outlines the progress we have achieved in our delivery and implementation of French-language services over the past fiscal year and identifies the priorities and initiatives for the upcoming year.

The Department of Municipal Affairs (DMA) values the vital role municipalities play in building a strong, vibrant Nova Scotia. We are committed to supporting our municipalities to help meet their challenges, from supporting sound governance, to delivering a broad range of municipal services, to protecting Nova Scotians in times of emergency. These programs and services are provided by Municipal Planning and Advisory Services; Grants, Programs and Operations (which includes the Office of the Fire Marshal (OFM)); Corporate Policy and Planning; and the Emergency Management Office (EMO).

The Department recognizes the importance of creating awareness of the use and delivery of French-language services and encourages the promotion of a positive image of French-language services to staff and the public. Whenever possible we recommend the inclusion of French-language services be considered when new programs and services are being developed.

Municipal Units are also encouraged to identify opportunities to deliver new services or improve existing services in French. We will continue to support municipalities that choose to operate and provide public services in French, enabling Acadians and francophones to interact with government in the language of their choice.

Kelliann Dean

Deputy Minister

Department of Municipal Affairs

Response to French Requests

DMA 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 enquires received in French, are handled by French-speaking staff whenever possible.

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.

Priorities of the Acadian and Francophone Community

DMA provides access to government information, programs and services to Acadian and francophone Nova Scotians in the language of their choice. The Department continues to leverage its close working relationship with Service Nova Scotia to provide online services for municipalities and continues to encourage municipalities to offer services in French.

We continue to encourage the Acadian and francophone community to provide feedback on services and to indicate areas or programs where the department can initiate new French-language service offerings to suit the community’s needs.

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

Topic: Consultation Begins on Building Code Changes for Home-based Businesses

<https://novascotia.ca/news/release/?id=20160404001>

Every five years, the National Building Code, National Plumbing Code, and National Energy Code for Buildings are reviewed and updated. Nova Scotia has adopted the 2015 changes to align our regulations with the national codes. DMA sought public input around the proposed replacement regulations. The consultation was open to all Nova Scotians but did not include French.

Topic: Municipal Government Act Review <https://novascotia.ca/dma/mga-review/> The current *Municipal Government Act (MGA)* of 1999 requires substantive changes to modernize and streamline processes and to put in place tools to help municipalities to respond to the serious economic and demographic challenges outlined in the One Nova Scotia Report. The first phase of the project has been completed - a public and stakeholder consultation identified more than 500 suggested changes. The online submission form used to collect input from the public was available in French. Research papers on specific topics have been prepared in English and shared with municipalities.

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 Municipal Affairs between April 1, 2013 and March 31, 2016.

In 2016-2017 Municipal Affairs made available the following new materials and website content.

EMO - Preparing for Emergencies

Helping citizens prepare for emergencies, EMO Social Media tweets included information in French, on topics such as:

- Car Emergency Kit Information
- Power Outage Safety Tips
- Blizzards and Severe Winter Storms Safety Tips
- Freezing Rain and Ice Safety Tips
- Flooding Safety Tips

Municipal Affairs website: www.novascotia.ca/dma

Communications Nova Scotia is currently overseeing major changes to the Municipal Affairs website.

French-language Services Coordinator

Service Nova Scotia's French-language Services Coordinator supports the Department of Municipal Affairs.

Michelle Saulnier, French-language Services Coordinator
Department of Municipal Affairs
1505 Barrington Street, P.O. Box 2734
Halifax, NS B3J 3K5

Progress in Reaching Goals and Objectives

DMA continues to build on the policy direction identified in the NS Strategic Plan for French-language Services, 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 Deputy Minister champions and encourages the inclusion of French-language and culture to enhance our policies, legislation, procedures and 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.
- DMA publishes a French-language Services Plan and contributes to the Government's annual progress report on French-language Services.
- DMA 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 continue to represent the Department on the French-language Services Coordinating Committee and on the Interdepartmental Subcommittees.
- We will encourage the inclusion of French-language information to staff and the public, through advertising and communications about the Department.
- Our work continues on the education and awareness of obligations relating to French-language services as we strive to fulfill those obligations.
- We encourage all staff to champion French-language services to help support and grow our French-language services

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 to Municipalities.
- Provide municipal information in French to municipalities and Nova Scotians, whenever possible.
 - *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, or by phone.
- Translate press releases, advertisements, invitations to participate, discussion papers, surveys, reports and results.
- The Department, as directed by the Deputy, includes French-language services in our work in consultation with the French-language Services Coordinator, on topics such as:
 - Emergency management,
 - Regional Economic Networks and Business retention expansion program, and
 - land use planning
- Critical public information related to Health Safety and Security, is available to citizens in the language of their choice. Such as:
 - Emergency Alerts
 - Public notices and warnings
 - Fire safety information

Planned Measure for 2017-2018

- Continue to promote the availability of French-language services to the public through print or online advertising, social media and by word of mouth.
- Work with program owners to identify opportunities to deliver new or improve existing services in French.
- Display the *Bonjour! Services en Français*, signage in offices where French Services are available to the Public, such as in EMO offices in Dartmouth.
- High quality emergency management capacity at the community and provincial level includes Acadians and Francophones, whenever possible.
- Effective and collaborative fire prevention programs and services include French-language services, whenever possible.
- Strengthen municipal-provincial relationships, by working in partnership with Acadian and francophone community organizations like the Conseil de développement de la Nouvelle-Écosse. Strengthening this relationship and our ongoing dialogue will help municipalities and Acadians and Francophones build a rapport with the department and the Province leading to greater trust and confidence.

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 and municipalities in French.
- The public has a greater ability to interact with government in the language of their choice.
- Information related to Federal Funding programs to municipalities will be available in French, whenever possible.
- Any new information system supporting electronic services intended for public or municipal use, which is purchased or developed, whenever possible, should be in both languages. Where unilingual systems exist for use by the public, whenever possible, provisions should be made to translate or otherwise provide the service in both languages.

Planned Measure for 2017-2018

- Collaborate with program owners on ways to refine or redevelop approaches, programs, and strategies for planning and delivering French-language services in priority areas. This includes increasing the availability of French information online for programs and services.
- Financial assistance is available to support the inclusion of French-language information in any new or updated information systems used by municipalities or the public.
- Offer financial assistance for French-language advertising to support the inclusion of French-language ads and materials in advertising and marketing campaigns.
- Maintain the level of French-language services currently offered, by phone, in-person, through our website and through “Ask Us” public enquiries.
- Continue to encourage the translation of web content, forms, brochures, manuals and other publications as opportunities become available.

Availability and Accessibility of French-language Services

Human Resources

Goals and Objectives

- Inform and advise hiring managers of the availability of the PSC FLS HR Guidelines that encourages government to hire bilingual staff.
- Increase staff engagement as we strive to make DMA a safe and engaging workplace.
- 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: *Acadie at a glance*.
- Develop a sense of French community to encourage, attract and retain staff that can provide French-language services.

Planned Measure for 2017-2018

- Encourage managers to advertise vacant positions with French-language capacity as an asset.
- 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.
- Encourage staff to request resources for French-language skills development, maintenance, and growth.

Community Engagement and Outreach

Public Engagement

Goals and Objectives

- To have one component of each consultation undertaken by the Department 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.

2016-2017 Consultations

- Changes to Building Code Changes for Home-based Businesses
- *Municipal Government Act* Review

Planned Measure for 2017-2018

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

Community Engagement and Outreach | Municipal Services

Goals and Objectives

- The Acadian and francophone community has access to municipal services in French.
- Encourage municipalities to increase the amount of French-language information and services provided to the public.
- Encourage municipalities with an Acadian and francophone community to offer French-language information online through their websites and through BizPal.
- Encourage Acadians and francophones to find out about and participate in local government.
- Municipal and School Board Election information is available in French.
- Encourage a continued dialogue of cooperation and partnership between the Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDÉNE), Municipal advisors and the Regional Enterprise Networks (RENS) that supports One Nova Scotia economic growth, youth work force attachment and rural enterprise.

Planned Measure for 2017-2018

- Collaborate with Service Nova Scotia in relation to French-language services provided by DMA.
- Collaborate with municipal advisors and municipalities to assist with the translation of website content for municipalities with French communities that do not have French content available online today.
- Encourage municipalities to increase the amount of French-language information and services provided to the public.
- Encourage Acadians and francophones to find out about and participate in local government.
- Encourage the Department to translate information and publications related to EMO.
- Continue to encourage a closer working relationship between Le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse, Municipal Advisors and the Regional Economic Networks.

Community Engagement and Outreach

Community Development and Growth

The development and vitality of the Acadian and francophone community is enhanced by the delivery of French-language services.

Goals and Objectives

- Collaborate and engage our stakeholders to ensure policies, programs and services encourage and support vibrant, safe, and healthy French Language communities.
- Encourage Acadian and francophone not-for-profit community groups and municipal unites to learn more about funding programs offered by the Department of Municipal Affairs.
- Encourage municipalities with an Acadian and francophone community to offer French-language information online through their websites and through BizPal.
- Encourage Acadians and francophones to find out about and participate in local government.

Planned Measure for 2017-2018

- Maintain an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to help Municipal Affairs recognize the need for French-language government services.
- Liaise with the Acadian and francophone community organizations through business and community events.
- Municipalities request the translation of their content within BizPal.
- More Acadians and francophones find out about and participate in local government.
- More Acadians and francophones become volunteers for the Ground Search and Rescue teams in their communities.
- Municipalities with Acadian and Francophone populations and not-for-profit community groups are successful in obtaining grants. The funds are used to facilitate improvements in their community or Municipal Government service delivery and administration.

Agencies, Boards and Commissions

Acadians and francophones are encouraged to become members of the Department's agencies, boards, and commissions.

Information about ways to participate is made available through the Provincial "Grow your career. Serve your community" Executive Council Campaign published in Le Courrier de la Nouvelle-Écosse.

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

Conclusion

The goals and objectives outlined in this plan build upon the foundation of French-language services the Department has in place to provide Acadian and francophone Nova Scotians with options to interact with government in their own language. We recognize that providing increased access to programs, services and information in French benefits our clients, our employees and all of government.

The Department currently provides information and services online in French and continues to encourage municipalities to interact with Acadian and francophone Nova Scotians in French.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017

Protect Health and Safety through the promotion of fire, building and life safety practices

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.
 - Water Shortage <https://novascotia.ca/watershortage/>
 - Flooding Assistance for Cape Breton <https://novascotia.ca/flooding/fr/>
- Displayed the *Bonjour!* Services en Français, signage in offices where French Services are available to the public, such as EMO in Dartmouth.
- Maintained the level of French-language Services currently offered by phone, in-person, through our website and through “Ask Us” public enquiries, through Service Nova Scotia
- French-language advertisements and materials in advertising, marketing campaigns and info graphics.
 - EMO Social Media tweets such as:
 - Car Emergency Kit
 - Power Outage Safety Tips
 - Blizzards and Severe Winter Storms Safety Tips
 - Freezing Rain and Ice Safety Tips
 - Flooding Safety Tips

Human Resources

- Two staff participated in French-language training provided through Université Ste Anne.
- No DMA staff participated in Acadia at a Glance - cultural awareness training.
- 15 French at lunch sessions were held at which DMA staff could practice their French-language skills.

Municipalities Improve Economic Growth and Viability

Public Engagement

- Continued to provide advice, assistance and support for consultations.

Community Development and Growth

- Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDÉNE) met with DMA to identify areas of common interest between the Department and the Acadian and francophone community, such as:
 - Community and Economic Development
 - French Immigration, Recruitment and Integration of Immigrant Workers
 - Business Development, Planning, Training and Networking
- Encouraged first ever meeting with the Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDÉNE) and the French Municipal Administrators in November 2016.
- Translated two community profiles by Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDÉNE)
- Kept an ongoing dialogue with 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.

APPENDIX A: Inventory of Services

The Department of Municipal Affairs works closely with the province's municipalities to help build strong communities throughout Nova Scotia. Municipal advisors and planners work closely with the province's Acadian and francophone regions and municipalities on issues of importance to them.

We have grown our French-Language services through the launch of new programs, the improvement of existing services, and increasing access to French-information.

The following is a detailed inventory of services available from Municipal Affairs on March 30, 2016.

Human Resources:

Bilingual Staff

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

- EMO offices in Dartmouth.
- 911 telephone calls and text with 911 through the support of the RCMP.
- EMO community based volunteer search and rescue personnel.
- Telephone service is provided in French in the Provincial Contact Centre's Public Enquiries.
- A French-language services coordinator represents the department on the French-language Services Coordinating Committee and its sub-committees.

Job Postings

- 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

The Department translated material and made available the following documents and information in French in print and in electronic format:

Quick guide to Municipal Financial Statements

Bilingual Forms

Bilingual forms are now available for the following programs:

- **Fire Marshal**
 - Be Fire Safe This Holiday Season
 - Consumer Fireworks Not Permitted in Burning Ban Areas

Online Services, Business Services and Websites:

Website: novascotia.ca/dma

In 2016, the following sections of the Department of Municipal Affairs' website are available in French:

About Municipal Affairs

Municipal Government

Local Government

Municipal Elections

Municipal Contact

Publications and Resources

Resource Binders

Legislation and Regulations

Policy and Discussion Papers

Municipal Administrative Guides

Municipal Affairs Annual Updates

Municipal Finance and Statistics

Annual Report of Municipal Statistics

Municipal Financial Reporting

Municipal Indicators

Property Tax Rates & Assessment

Municipal Planning

Statements of Provincial Interest

Planning Strategies

Integrated Community Sustainability Plans

Climate Change

Funding

Community Grants and Programs

Municipal Operating Grants

Municipal Infrastructure Programs

Other Municipal Programs

Online Services

Office of the Fire Marshal

Fire Safety

Office of the Fire Marshal

Programs

Forms

Publications

Certifications

Contacts

Links

Building Safety

Forms

Legislation, Regulations and Codes

Emergency Management Office

Prepare for an Emergency

Know the Risks

Wildfires

Hurricanes

Floods

Winter Storms

Power Failures

Storm Surges

Becoming Lost

Develop a Plan

Prepare a kit

Plan for your pets

Resources / Fact Sheets

Joint Emergency Operations Centre

EMO's Role in Emergencies Fact Sheet

911 Fact Sheet

Disaster Financial Assistance Fact Sheet

States of Emergency Q&A

Emergency Preparedness Fact Sheet