

Plan de services en français

French-language Services Plan

2018-2019

Municipal Affairs

Affaires municipales



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 2018-2019. 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 en marche durant la prochaine année.

Le Ministère apprécie le rôle essentiel joué par les municipalités dans la création d'une Nouvelle-Écosse solidaire et dynamique. Il aide les municipalités à avoir des collectivités sûres, entreprenantes et en santé. Il veille à la sécurité des bâtiments et à la prévention des incendies et il travaille en collaboration avec les administrations municipales ainsi que les ministères des gouvernements fédéral et provincial pour renforcer les mesures locales et provinciales de préparation en cas d'urgence, ce qui comprend la planification, la formation et la tenue d'exercices. Cette approche collaborative améliore la capacité des Néo-Écossais d'accroître la résilience communautaire quand surviennent des situations d'urgence, et elle aide les municipalités à être plus solidaires.

Le mandat du Ministère est accompli par les divisions et les bureaux suivants :

1. la Division des services en matière de politique, de planification et de consultation,
2. la Division des programmes de subventions et le Bureau du commissaire des incendies,
3. 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 d'envisager l'intégration des services en français lors de l'élaboration et de la prestation de nouveaux programmes et services.

De plus, les unités municipales sont encouragées à trouver des occasions d'offrir des services en français ou d'améliorer les services déjà offerts en français pour que les Acadiens et les francophones puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue de leur choix.

La sous-ministre des Affaires municipales,

Kelliann Dean

Réponse aux demandes en français

Dans la mesure du possible, le Ministère répond en français et dans un délai raisonnable 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 Service Nouvelle-Écosse. Dans la mesure du possible, une demande de service faite en français en personne ou au téléphone est traitée par un membre du personnel qui parle français.

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.

Pour nous joindre

La communauté acadienne et francophone est invitée à utiliser le formulaire en ligne pour soumettre des commentaires sur tout service en français fourni par les ministères, offices et bureaux du gouvernement provincial. Pour afficher le formulaire, il suffit de cliquer sur *Services en français* au bas de la page d'accueil du site novascotia.ca, puis sur *Questions?* ou *Communiquez avec nous*.

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. En 2018, une nouvelle entente avec Patrimoine Canada donnera lieu à un nouveau plan stratégique pour les services en français pour la période de 2018 à 2023. Le plan présentera de nouveaux défis et ouvrira de nouvelles possibilités. Ce que nous savons pour l'instant est que le plan change l'optique des objectifs, mais qu'il conserve les principaux thèmes de leadership et d'orientation politique, de disponibilité et d'accessibilité et d'engagement communautaire et de sensibilisation tout en ciblant quelques secteurs. À mesure que plus de détails émergeront, nous modifierons notre plan d'implantation pour y incorporer les exigences de Patrimoine Canada et aligner nos initiatives sur les priorités du gouvernement de la Nouvelle-Écosse. La nouvelle entente avec Patrimoine Canada donnera lieu à un nouveau plan stratégique pour les services en français pour la période de 2018 à 2023. Les détails du plan n'ont pas été publiés, mais le Ministère travaillera avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF) pour modifier l'optique des objectifs tout en maintenant les principaux secteurs d'intérêt.

Objectif stratégique n° 1 – Appui aux structures administratives internes : Se faire le champion des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et de son règlement, et accroître la capacité du gouvernement d'offrir des services en français.

Objectif stratégique n° 2 – Appui à l'élaboration, à la planification et à la prestation de services en français pour le public : Augmenter la sensibilisation aux services en français par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et imprimées, et la capacité accrue des fonctionnaires d'offrir des services en français.

Objectif stratégique n° 3 – Communications et consultations avec la communauté francophone : Amélioration continue de la planification des communications au sein du gouvernement, obtention de commentaires et présentation de recommandations.

Leadership et orientation politique

Champion des services en français

La sous-ministre encourage l'offre de services en français en appuyant l'intégration des services en français dans les politiques, les programmes et les services. Appuyés par la coordonnatrice des services en français, les employés sont encouragés à se faire les champions des services en français et à trouver des façons novatrices de contribuer à la création et à la prestation des meilleurs services en français possible.

Le Ministère s'acquitte de ses obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.

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

Disponibilité et accessibilité des services en français | Offre active

Nous appuyons, encourageons et utilisons le concept d'offre active mis de l'avant par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et nous encourageons la communauté à participer en demandant les services.

L'offre active de services en français par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse signifie que ses institutions publiques informent de façon proactive les citoyens lorsqu'un service est accessible en français.

Le but de l'offre active est que les citoyens se sentent à l'aise de s'exprimer en français quand ils demandent et reçoivent un service, que ce service soit comparable au service offert en anglais et qu'il soit évident, accessible et offert sous forme d'accueil bilingue, d'affichage bilingue ou d'autres formes.

Buts et objectifs

- Donner aux responsables de programmes et aux employés des renseignements sur la *Loi sur les services en français* et son règlement afin qu'ils puissent mieux les comprendre et mieux s'y conformer dans la prestation de leurs programmes et services.
- Dans la mesure du possible, fournir aux municipalités et aux Néo-Écossais des renseignements en français sur les questions municipales.
 - Utiliser l'affichage *Bonjour! Services en Français*
 - Fournir des informations en ligne sur nos programmes et nos services en français.
 - Élaborer des services et des formulaires et préparer des affidavits bilingues pour leur utilisation en ligne, en personne, par la poste et par téléphone
- Sous la direction de la sous-ministre et en consultation avec la coordonnatrice des services en français, le Ministère intègre les services en français dans son travail lié entre autres :

- à la gestion des urgences,
- au Bureau du commissaire des incendies,
- aux réseaux économiques régionaux et au programme de maintien et d'expansion des entreprises,
- à l'aménagement du territoire,
- et à d'autres sujets ou secteurs.
- 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
- Instruire et informer le personnel au sujet de l'offre active.
 - Utiliser l'affichage *Bonjour! Services en français*
 - Fournir des informations en ligne sur nos programmes et nos services en français.
 - Quand c'est possible, élaborer des services et des formulaires bilingues utilisables ou consultables en ligne, en personne, par la poste et par téléphone.
 - Faire traduire des communiqués, des annonces, des invitations, des documents de travail, des sondages, des rapports et des résultats.

Mesures poursuivies en 2018-2019

- 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.
- Afficher le logo Bonjour! Services en français dans les bureaux qui offrent des services au public, notamment dans les locaux du Bureau de gestion des urgences à Dartmouth.
- Quand c'est possible, intégrer les services en français dans les programmes et les services de prévention des incendies.
- Renforcer la relation entre le gouvernement et les municipalités en travaillant en 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 la poursuite du dialogue 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.

Communications avec le public :

Communications imprimées et numériques

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 poursuivies en 2018-2019

- 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. (e.g. National Disaster Mitigation Program).

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 *Acadie at a glance* ou *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 poursuivies en 2018-2019

- 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.

Mesures poursuivies en 2018-2019

- Consultations prévues au cours de l'exercice de 2018-2019
 - Code du bâtiment de la Nouvelle-Écosse
 - Normes minimales de planification
 - Pouvoirs de dépenser de l'argent

Mesure prévue

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

Engagement communautaire et sensibilisation

Services municipaux

Buts et objectifs

- Offrir à la communauté acadienne et francophone 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 avec le service PerLE.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur administration locale et à y participer.
- Fournir les informations sur les élections municipales et les élections des conseils scolaires 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 poursuivies en 2018-2

- Collaborer avec Service Nouvelle-Écosse pour ce qui est d'offrir des services du Ministère en français.
- Collaborer avec les conseillers municipaux et les municipalités afin d'appuyer la traduction en français des contenus Web des municipalités où il y a une communauté francophone.
- 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 administration locale et à y participer.
- Encourager la traduction de renseignements et de publications portant sur le Bureau de gestion des urgences.
- Fournir en français plus de messages et autres informations sur la prévention des incendies et la sécurité publique, comme sur des écrans de télévision dans les locaux d'Accès Nouvelle-Écosse.
- 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

La prestation des services en français est favorable au développement et à la vitalité de la communauté acadienne et francophone.

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, sûres et en santé.
- Encourager les groupes communautaires sans but lucratif acadiens et francophones et les municipalités 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 avec le service PerLE.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur administration locale et à y participer

Mesures poursuivies en 2018-2019

- Maintenir un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour connaître ses besoins 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.
- Encourager les municipalités à demander la traduction de leur contenu en ligne qui utilise le service PerLe.
- Faire en sorte que plus d'Acadiens et de francophones se renseignent sur leur gouvernement local et y participent.
- Encourager les Acadiens et les francophones à se porter volontaires pour faire partie des équipes de recherche et de sauvetage dans leurs collectivités.
- Aider les municipalités qui comptent des populations et des groupes communautaires sans but lucratif acadiens et francophones et qui reçoivent des demandes de subventions. Les fonds servent à faciliter la réalisation d'améliorations dans leur collectivité ou dans l'administration et la prestation des services de l'administration municipale.

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 « Vous voulez faire une différence? »

Pour plus d'informations, consultez le site www.novascotia.ca/exec_council/abc (en anglais seulement).

Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans ce plan sont basés sur les services en français que nous avons mis en place afin d'offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones l'option de communiquer avec le gouvernement dans leur propre langue. Nous reconnaissons le fait que de fournir plus d'accès en français aux programmes, aux services et à l'information profite aux citoyens, à nos employés et à 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 pour élaborer des services en français.

Annexe

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-18

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.
 - Détectez la présence de monoxyde de carbone chez vous
<https://novascotia.ca/news/release/?id=20171219004>
 - Chaque seconde compte pendant un incendie <https://novascotia.ca/news/release/?id=20171006007>
- 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.

Bureau de gestion des urgences (BGU)

Tous les services 911 sont accessibles en français, tout comme les dépliants sur le 911 et le BGU. Les gazouillis et les messages sur les réseaux sociaux du BGU portant sur la préparation à une situation d'urgence comprenaient des informations en français. Des informations sur la préparation à une situation d'urgence ont été diffusées.

Voici quelques exemples.

- Gazouillis et messages du BGU sur les réseaux sociaux :
- Trousse d'urgence pour la voiture
- Conseils de sécurité en cas de panne de courant
- Conseils de sécurité en cas de blizzard et de forte tempête hivernale
- Conseils de sécurité en cas de pluie verglaçante
- Conseils de sécurité en cas d'inondation

Bureau du commissaire des incendies

Le Bureau du commissaire des incendies a fait traduire des textes en français portant sur la réduction des risques d'incendie et ce qu'il faut faire en cas d'incendie. En voici des exemples.

- Sécurité -incendie dans la cuisine
- Intoxication au monoxyde de carbone
- Avoir un plan d'évacuation et s'exercer à l'exécuter
- Utilisation d'un extincteur
- Vigilance pendant le temps des fêtes
- Prévenir les incendies liés à la cigarette
- Conseils de sécurité-incendie pour les étudiants
- Sécurité à l'halloween
- Conseils pour chauffer en toute sécurité
<https://novascotia.ca/dma/firesafety/fireprevention-fr.asp>

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

Communications Nouvelle-Écosse apporte actuellement d'importants changements au site Web du Ministère. Le Ministère travaillera avec Communications Nouvelle-Écosse pour faire traduire le contenu Web, un travail important étant donné que le site Web du gouvernement sera sur une toute nouvelle plateforme.

Ressources humaines

- Le Bureau de gestion des urgences a senti le besoin d'avoir un gestionnaire bilingue des opérations d'urgence au Bureau de gestion des incidents.
- Un membre du personnel a suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Il y a eu 15 rencontres de French at Lunch durant lesquelles les employés pouvaient mettre en pratique leurs compétences en français.

Les municipalités améliorent la croissance économique et la viabilité

Participation active du public

Le Ministère a consulté les municipalités l'an dernier sur une variété de sujets qui les concernent, notamment la transparence et l'obligation de rendre compte et l'hébergement parental. Ces consultations ont pris différentes formes et toutes les municipalités, y compris celles qui ont une importante communauté acadienne et francophone, ont été invitées à participer et à faire connaître l'opinion de leurs conseils municipaux et de leurs citoyens.

Développement et essor de la communauté

- Le Ministère a coanimé la deuxième rencontre entre le CDENE et les administrateurs municipaux francophones en novembre 2017.
- Le Ministère a facilité la traduction de deux rapports de profils de collectivité (Clare et Argyle) par le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDENE).
- 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 administration locale et à y participer.

Message from the Deputy Minister

We are pleased to share with you the French-language Services Plan for 2018-2019 for the Department of Municipal Affairs (DMA). 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.

DMA values the vital role municipalities play in building a strong, vibrant Nova Scotia. Our department enables municipalities to build healthy, safe and vibrant communities, supports fire and building safety, and works in collaboration with municipal, provincial and federal departments to strengthen provincial and municipal emergency preparedness through planning, training and exercise. This cooperative approach enhances the ability of Nova Scotians to augment community resilience during times of emergencies and helps municipalities become stronger.

The mandate of DMA is delivered through the following divisions/offices:

1. Policy, Planning and Advisory Services;
2. Grants, Programs and Operations, which includes the Office of the Fire Marshal; and
3. Emergency Management Office (EMO).

DMA 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 and offered.

Municipal Units are also encouraged to identify opportunities, where appropriate, to deliver new services or improve existing 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.

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.

Contact Us

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

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.

In 2018, a new agreement with Heritage Canada will result in a new Nova Scotia Strategic Plan for French Language Services, 2018-2023. This plan will present both new challenges and new opportunities. What we know now indicates that this plan changes the focus of the objectives but maintains their key areas: leadership and policy direction, availability and accessibility; and community engagement and outreach with some specific areas targeted. As more details emerge we will modify our plan to incorporate the requirements of Heritage Canada and aligning our initiatives with the Nova Scotia Government priorities. The new agreement with Heritage Canada will result in a new Nova Scotia Strategic Plan for French Language Services, 2018-2023. Details of the plan have not been released but DMA will continue to work with the Department of Acadian Affairs to adjust the focus of the objectives while maintaining their key areas of attention.

Corporate Objective 1: Support to internal administrative structures: Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the *French-language Services Act* and its regulations, increase government's capacity to deliver services in French.

Corporate Objective 2: Support the development, planning and delivery of French-language services to the public: Increase the awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.

Corporate Objective 3: Communications and consultations with the Francophone community: Continuous improvement of the communications planning across Government, gain feedback, input and recommendations.

Leadership and Policy Direction

Championing French-language Services

The Deputy Minister champions and encourages French-language services through the integration of French-language services into our policies, programs and services.

Supported by our French-language Services Coordinator, staff are encouraged to champion French-language services, and to find new and innovative ways to help grow and deliver the best possible French-language services.

DMA is committed to fulfill its obligations pursuant to the *French-language Services Act* and Regulations.

French-language Services Coordinator

DMA shares a French-language Services Coordinator with Service Nova Scotia.

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

Availability and Accessibility of French-language Services | Active Offer

We support, encourage and utilize the active offer concept put forward by the Province of Nova Scotia and encourage the community to participate by requesting services.

The active offer of French-language services by the Government of Nova Scotia means that its public institutions proactively inform citizens when a service is available in French.

Its purpose is to ensure that citizens feel comfortable expressing themselves in French when seeking a service; that the service provided in French is comparable to what is offered in English; and that the service in French is evident, accessible, readily available, and demonstrated in the form of a bilingual greeting, signage, or other means.

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.
- 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,
- Office of the Fire Marshal,
- Regional Economic Networks and the Business Retention Expansion Program,
- Land use planning, and
- Other topics
- 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; and
 - Fire safety information.
- Educate and inform staff on the active offer:
 - *Bonjour! Services en Français*, signage;
 - Provide information online about our programs and services in French;
 - Develop bilingual services and forms for use online, in-person, mail, and by phone, whenever possible; and
 - Translate press releases, advertisements, invitations to participate, discussion papers, surveys, reports and results.

Continued Efforts for 2018-2019

- 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 the EMO offices in Dartmouth.
- Include French-language services, whenever possible, in fire prevention programs and services.
- Strengthen the municipal-provincial relationship 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 support municipalities, Acadians and Francophones in building a rapport with DMA and the Province, leading to greater trust and confidence.

Communications with the Public | 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.

Continued Efforts for 2018-2019

- 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.
- Financial assistance is available 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 (e.g. National Disaster Mitigation Program).

Availability and Accessibility of French-language Services | Human Resources

Goals and Objectives

- Inform and advise hiring managers of the availability of the Public Service Commission’s French-Language Services Human Resource 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.

Continued Efforts for 2018-2019

- 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 of documentation, press releases, advertisements, invitations to participate, surveys, discussion papers, reports and results.

Continued Efforts for 2018-2019

- Planned consultations for the 2018-2019 fiscal year are:
 - Nova Scotia Building Code
 - Minimum Planning Standards
 - Powers to Expend Money

Planned Measure

- 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.
- Provide municipal and School Board Election information 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 economic growth and immigration, youth work force attachment, and rural enterprise.

Continued Efforts for 2018-2019

- Collaborate with Service Nova Scotia in relation to French-language services provided by DMA.
- Collaborate with the 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.
- 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.
- Provide more Fire Prevention and Public Safety messages and materials in French such as tv screens in Access NS sites.
- Continue to encourage a closer working relationship between Le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse, Municipal Advisors and the RENs.

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 units to learn more about funding programs offered by DMA.
- 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.

Continued Efforts for 2018-2019

- Maintain an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to help DMA recognize the need for French-language government services.
- Liaise with the Acadian and francophone community organizations through business and community events.
- Ensure Municipalities are aware they can request the translation of their content within BizPal.
- Have more Acadians and francophones find out about and participate in local government.
- Encourage more Acadians and francophones to become volunteers for the Ground Search and Rescue teams in their communities.
- Assist municipalities with Acadian and Francophone populations and not-for-profit community groups as they apply for grants. The funds are used to facilitate improvements in their community or in municipal government service delivery and administration.

Agencies, Boards and Commissions

Acadians and francophones are encouraged to become members of DMA'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: https://novascotia.ca/exec_council/abc/

Conclusion

The goals and objectives outlined in this plan build upon the foundation of French-language services DMA 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 citizens, employees and all of government.

DMA currently provides information and services online in French and continues to encourage municipalities to interact with Acadian and francophone Nova Scotians to develop French Services.

Appendix

2017-18 Progress in Reaching Goals and Objectives

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 French-language services to the public through radio, print, social media, online advertising, and by word of mouth.
 - Prevent Carbon Monoxide in Your Home <https://novascotia.ca/news/release/?id=20171219003>
Déterminez la présence de monoxyde de carbone chez vous
<https://novascotia.ca/news/release/?id=20171219004>
 - Every Second Counts During a Fire <https://novascotia.ca/news/release/?id=20171006006>
Chaque seconde compte pendant un incendie <https://novascotia.ca/news/release/?id=20171006007>
- 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.
- French-language advertisements and materials in advertising, marketing campaigns and info graphics.

Emergency Management Office (EMO)

All 911 services are available in French, as are the 911/EMO brochures. EMO Social Media tweets about helping citizens prepare for emergencies, included information in French. Information relating to emergency preparedness and what to do in an emergency was made available. Examples include:

- 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

Office of the Fire Marshal

Information was made available in French to help reduce the risk of fire and know what to do if a fire happens.

Examples include:

- | | |
|---------------------------------|--|
| • Fire Safety in the Kitchen | Sécurité -incendie dans la cuisine |
| • Carbon Monoxide | Intoxication au monoxyde de carbone |
| • Plan and Practice your Escape | Avoir un plan d'évacuation et s'exercer à l'exécuter |
| • Using a Fire Extinguisher | Utilisation d'un extincteur |
| • Holiday Safety | Vigilance pendant le temps des fêtes |
| • Preventing Fires from smoking | Prévenir les incendies liés à la cigarette |
| • Fire Safety for Students | Conseils de sécurité-incendie pour les étudiants |
| • Halloween Safety | Sécurité à l'halloween |
| • Heating Safety Tips | Conseils pour chauffer en toute sécurité |

<https://novascotia.ca/dma/firesafety/fireprevention-fr.asp>

Department of Municipal Affairs website: www.novascotia.ca/dma

Communications Nova Scotia is currently overseeing major changes to the DMA website. DMA will work with Communications Nova Scotia on the translation of web content, this continues to be a significant effort as Government transitions to a new platform.

Human Resources

- Emergency Management Office identified the need to have a Bilingual Manager of Emergency Operations in the Incident Management Office.
- One staff participated in French-language training provided through Université Ste. Anne.
- 15 “French at Lunch” sessions were held, where DMA staff could practice their French-language skills.

Municipalities Improve Economic Growth and Viability

Public Engagement

DMA consulted with municipalities last year on a variety of topics that impact them including, municipal accountability and transparency and parental accommodations. These consultations took a variety of forms and all municipalities, including those with a significant Acadian and francophone community were invited to participate and provide the views of Councils and citizens.

Community Development and Growth

- Co-hosted the second meeting with the Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDÉNE) and the French Municipal Administrators in November 2017.
- Facilitated the translation of two community profile reports (Clare and Argyle) 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.