

Plan de services
en français

French-language
Services Plan

2019-2020

Ministère des
Services internes

Department of
Internal Services



Ministère des Services internes

Plan de services en français

2019-2020

Message du sous-ministre

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français du ministère des Services internes pour 2019-2020.

Le ministère des Services internes a pour mandat d'offrir du soutien et des services partagés de qualité qui permettent aux autres ministères du gouvernement et entités de la fonction publique d'offrir les programmes et les services sur lesquels comptent les Néo-Écossais. Le Ministère offre des services dans cinq domaines : Prestation de services financiers, Services d'information, de communication et de technologie, Vérification interne, Approvisionnement, et Affaires générales, incluant la sécurité publique et la gestion des risques.

Le travail du Ministère est orienté par quatre principes clés : le service à la clientèle, la durabilité, la qualité et les gens. Ces principes communs contribuent à notre travail et à notre appui aux autres ministères du gouvernement et entités de la fonction publique. Notre ministère reconnaît son rôle dans l'appui de la prestation de services en français aux Néo-Écossais. Nous comprenons le rôle et l'importance de la communauté acadienne et francophone en Nouvelle-Écosse, et nous chercherons des façons d'appuyer la prestation de programmes et de services publics en français cette année, et dans le futur.

Ce plan présente ce travail, ainsi que d'autres activités à l'appui de la prestation de services en français aux Néo-Écossais pour la prochaine année.

Jeff Conrad
Sous-ministre, Services internes

Loi et Règlement sur les services en français

La présentation d'un plan de services en français répond à une exigence de la *Loi sur les services en français* et de son [règlement](#).

Le règlement énonce les lignes directrices qui s'appliquent à une institution publique désignée quand il s'agit d'évaluer un service offert au public. Une institution publique désignée est un ministère, une agence du gouvernement, une société d'État ou une institution publique listée à l'annexe A du *Règlement sur les services en français*. Bien que le ministère des Services internes ne soit pas une institution publique désignée, son travail devrait être guidé par les mêmes lignes directrices quand le Ministère offre des services aux institutions publiques désignées.

L'article 13 du Règlement, *Documents d'information*, stipule ce qui suit :

Quand il s'agit de déterminer quels documents d'information destinés au grand public seront diffusés simultanément en français et en anglais, les institutions publiques désignées donnent la priorité à ceux qui répondent à au moins un des critères suivants :

- a) le document d'information est particulièrement pertinent pour la collectivité acadienne et francophone;*
- b) le document d'information se rapporte à la prestation de services en français de la part de l'institution publique désignée;*
- c) le défaut de fournir le service en français risque de compromettre la santé ou la sécurité du public.*

Réponse aux demandes en français

Le Ministère mettra en œuvre un processus de traitement des demandes internes de prestation de services en français. Lorsqu'une demande est reçue pour l'appui à la prestation de services en français au public, le Ministère s'engagera à explorer les options possibles et à offrir les outils nécessaires à ceux qui offrent des services directs au public.

Inventaire des services en français

Dans le cadre de l'engagement du gouvernement d'offrir des services en français sur demande, le Ministère dressera une liste de ses employés qui peuvent offrir des services en français au public, ou aux employés et aux partenaires du gouvernement. Le Ministère concentrera d'abord ses efforts sur l'élaboration d'une liste des employés du poste de service technique (ICTS) qui sont en mesure d'offrir des services en français aux clients.

Exercice financier précédent 2018-2019

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs

Le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2013-2018 cerne trois objectifs principaux à l'appui de la prestation des services en français, soit : le leadership et l'orientation stratégique, la disponibilité et l'accessibilité des services en français ainsi que l'engagement et l'approche communautaires. À titre de ministre responsable de la prestation de services internes, nous appuyons le travail des autres ministères dans la prestation de services en français au public. En 2018-2019, le ministère des Services internes a élaboré des buts et des objectifs pour l'année afin d'appuyer la prestation de services en français et de trouver des façons de sensibiliser davantage les employés du Ministère au rôle et aux responsabilités du gouvernement en ce qui a trait à la prestation de services en français.

Objectif 1 – Leadership et orientation politique

Se faire le champion et assurer le soutien 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 son règlement.

Buts et objectifs en 2018-2019

- Poursuivre la sensibilisation nécessaire et le renforcement de la capacité pour la prestation de services en français.

Mesures prévues en 2018-2019

- Préparer le plan de services en français 2017-2018 et faire rapport sur celui-ci.
- Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie et la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* en assurant la représentation et la participation du Ministère au Comité de coordination des services en français.
- Mettre sur pied un processus pour répondre aux demandes formulées en français et en faire la promotion auprès de tous les employés par courriel et en l'affichant sur le site intranet du Ministère.
- Élaborer un inventaire des services en français et dresser une liste des employés francophones qui sont en mesure d'offrir des services en français et afficher le tout sur la page consacrée aux services en français du site intranet du Ministère.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

- *Participation active au Comité de coordination des services en français.*
- *Le plan de services en français a été diffusé aux employés sur le site intranet du Ministère.*
- *Le coordonnateur des services en français a rencontré l'équipe de la haute direction et a reçu l'appui nécessaire pour le travail visant à créer et à mettre en œuvre l'inventaire des services en français.*

Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.

Buts et objectifs en 2018-2019

- Poursuivre la sensibilisation nécessaire et le renforcement de la capacité pour la prestation de services en français.

Mesures prévues en 2018-2019

- Veiller à ce que les cadres connaissent les obligations et les possibilités d'améliorer les services en français.
- Sensibiliser le personnel du Ministère aux programmes et services de soutien en français, tels que le programme *Bonjour!* et les cours de français.
- Encourager les employés à suivre des cours de français.
- Dresser la liste des employés du Ministère qui sont en mesure de répondre à des demandes d'information en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

- *Les employés ont reçu des communications régulières au sujet des possibilités d'apprentissage du français et d'autres possibilités d'apprentissage de l'expérience acadienne en Nouvelle-Écosse.*
- *Nous avons considéré les obligations relatives aux services en français dans le cadre des exigences d'affaires et techniques pour les projets et des demandes de propositions concernant l'achat de nouveaux logiciels et de solutions technologiques.*

- *Le coordonnateur des services en français a rencontré l'équipe de la haute direction pour sensibiliser les membres de l'équipe à la nécessité d'améliorer les services en français à l'échelle du Ministère.*

Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation de services en français.

Buts et objectifs en 2018-2019

- Commencer à déterminer les besoins des clients en matière de services en français.

Mesures prévues en 2018-2019

- Effectuer des consultations à l'interne pour déterminer des secteurs de service où les clients pourraient bénéficier d'information fournie en français et viser à offrir un ou deux de ces services en français en 2018-2019.
- En travaillant de près avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie et d'autres intervenants, mieux comprendre les priorités de la communauté acadienne et francophone afin d'en tenir compte dans la planification de services en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

- *Participation aux réunions et aux activités de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie afin de mieux comprendre les besoins et les objectifs de la communauté francophone.*
- *Le Ministère a participé à l'élaboration du Plan stratégique pour les services en français de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie pour 2018-2023.*

Exercice financier en cours 2019-2020

Buts, objectifs et mesures

Le principal rôle du Ministère est d'appuyer les autres ministères, les offices, les agences, les conseils et les commissions dans l'offre des services au public, à leurs partenaires et à leurs clients. Bien que le Ministère n'offre pas directement de services au public, les divisions de la prestation de services financiers, de l'approvisionnement et des affaires générales ont des contacts avec des partenaires et des clients, dont certains pourraient préférer interagir avec le Ministère en français.

Le plan stratégique pour les services en français 2018-2023 de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie définit des objectifs qui correspondent à l'Entente Canada – Nouvelle-Écosse relative aux services en français, comme suit :

Objectif stratégique 1 – Appui aux structures administratives internes : Renforcer les cadres politiques, législatifs et administratifs

Exemples d'activités admissibles en vertu de l'Entente Canada – Nouvelle-Écosse relative aux services en français : rédaction, mise à jour et traduction de lois, de politiques et de règlements; cours de français pour les employés; formation sur l'offre active et les communications internes pour les employés; élaboration de trousseaux pour les organismes gouvernementaux; élaboration et application de nouvelles lignes directrices pour un

organisme en particulier; traduction de documents pour les employés; embauche d'un coordonnateur pour l'application des lois et des politiques; désignation de postes bilingues, etc.

Buts et objectifs en 2019-2020

- Évaluer les politiques et les procédures et, s'il y a lieu, les mettre à jour pour qu'elles respectent la *Loi sur les services en français* et son règlement.
- Sensibiliser tout le personnel aux services en français et soutenir, renforcer et faire connaître le rôle du coordonnateur des services en français.
- Viser à considérer les obligations relatives aux services en français dans le cadre de la planification de projets.
- Appuyer les employés et améliorer la capacité du gouvernement à offrir des services en français.
- Publier des lignes directrices sur la façon de répondre aux demandes en français.
- Inventaire des services en français.
- Liste des employés francophones qui sont prêts à offrir des services en français, au besoin.

Mesures prévues en 2019-2020

- Préparer le plan de services en français et faire rapport sur celui-ci.
- Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie et la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et de son règlement en assurant la représentation et la participation du Ministère au Comité de coordination des services en français.
- Appuyer, dans la mesure du possible, des solutions technologiques qui permettent aux ministères, aux offices, aux agences, aux conseils et aux commissions d'offrir des services en français.
- Appuyer, dans la mesure du possible, des solutions technologiques qui permettent d'offrir des services en français aux ministères, aux offices, aux agences, aux conseils et aux commissions.
- Appuyer les applications actuelles offrant une capacité en français qui sont sous-utilisées.
- Élaborer des lignes directrices pour répondre aux demandes formulées en français et en faire la promotion auprès de tous les employés par courriel et sur le site intranet du Ministère.
- Préparer un inventaire des services en français.
- Effectuer un sondage auprès des employés du Ministère afin :
 - o d'obtenir des statistiques sur la capacité linguistique en français et le besoin d'appuyer les services en français;
 - o de déterminer quels employés francophones sont prêts à offrir des services en français, au besoin;
 - o de concentrer les efforts sur les employés qui offrent directement des services, particulièrement les employés du poste de service technique (ICTS).

Objectif stratégique 2 – Appuyer l'élaboration, la planification et la prestation de services en français au public (par secteur)

Exemples d'activités admissibles en vertu de l'Entente Canada – Nouvelle-Écosse relative aux services en français : Traduction et mise à jour de documents de toutes sortes (y compris du contenu Web), création* de contenu en français* sur un site du gouvernement; élaboration de projets et de programmes pour appuyer un secteur d'activité (comme la*

santé ou la justice); communications externes (communiqués de presse, traduction de lois); campagnes promotionnelles et création d'outils promotionnels; embauche de personnes bilingues dans un secteur d'activité précis, etc.

**La création, la mise à jour et la traduction de contenu en français pour le site Web d'un ministère ou d'une agence peuvent s'appliquer à l'objectif stratégique n° 1 ou n° 2.*

Buts et objectifs en 2019-2020

- Veiller à ce que les cadres connaissent les obligations et les possibilités d'offrir des services en français et de les améliorer.
- Poursuivre la sensibilisation nécessaire et le renforcement de la capacité pour la prestation de services en français.
- Encourager l'offre active pour ce qui est des services en français.
- Aider les ministères clients pour qu'ils offrent le meilleur service possible à la communauté acadienne et francophone.
- Considérer les obligations relatives aux services en français lors de la planification d'une nouvelle initiative :
 - o L'initiative concerne-t-elle la santé ou la sécurité du public?
 - o L'initiative est-elle pertinente pour la communauté acadienne et francophone?
 - o L'initiative a-t-elle une incidence sur la prestation de services en français?
 - o La solution proposée supporte-t-elle l'utilisation de caractères français?
 - o La solution proposée sera-t-elle visible par le public?

En fin de compte, ces exigences pourront être appliquées aux besoins multilingues une fois le processus en place.

Mesures prévues en 2019-2020

- Appuyer les ministères clients qui offrent des services en français en cernant les possibilités, les exigences techniques et d'autres façons d'appuyer la prestation de services en français.
- Faciliter la prestation d'outils et de matériel à l'appui de la prestation de services en français dans les ministères et organismes clients. Par exemple, la capacité de commander des claviers canadiens-français.
- Continuer de promouvoir les obligations et les possibilités d'améliorer les services en français.
- Sensibiliser le personnel du Ministère aux programmes et services de soutien en français, tels que le programme *Bonjour!* et les cours de français.
- Encourager les employés à suivre des cours de français.
- Explorer la suite d'applications et de base de données existantes afin de déterminer la possibilité d'offrir du soutien en plusieurs langues.
- Inclure un point dans le processus de planification des nouvelles initiatives où les besoins linguistiques en français sont évalués, en collaboration avec le coordonnateur des services en français. En fin de compte, ces exigences pourront être appliquées aux besoins multilingues une fois le processus en place.

Objectif stratégique 3 – Communications et consultations avec la communauté francophone

Buts et objectifs en 2019-2020

- Apprendre et comprendre quels sont les besoins des ministères, des offices, des agences, des conseils et des commissions en ce qui a trait aux services en français.

- Apprendre et comprendre de quelles façons les besoins de la communauté francophone et ceux du gouvernement se chevauchent.
- Cerner les domaines où les clients pourraient tirer profit de renseignements en français, particulièrement les clients autres que les ministères du gouvernement qui reçoivent des services du ministère des Services internes dans le cadre des objectifs de services partagés du gouvernement (sites Web, traductions, documents, affichage, accès aux services gouvernementaux en français, etc.).

Mesures prévues en 2019-2020

- Cibler certains ministères, offices, agences, conseils et commissions qui ont un besoin plus grand en matière de services en français et obtenir leurs commentaires et leurs recommandations sur leurs besoins (p. ex. Affaires acadiennes et Francophonie, Immigration, Tourisme).
- Consulter les divisions du Ministère pour déterminer s'il existe des besoins ou des possibilités spécifiques en matière de services en français :
 - o Approvisionnement, pour les partenaires et les fournisseurs
 - o Ressources humaines, pour les employés actuels et potentiels
 - o Finances, pour les employés, les partenaires et les fournisseurs
- Effectuer un sondage auprès des employés du Ministère afin de mieux comprendre comment permettre aux employés de travailler et d'offrir des services en français au personnel, aux partenaires et aux fournisseurs.
- Renforcer la présence des services en français sur le site Web du Ministère.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Dans le contexte du *Règlement sur les services en français*, les priorités de la communauté acadienne et francophone sont servies en veillant à ce que les lignes directrices mentionnées auparavant soient suivies :

Les informations et les services doivent être fournis en français quand :

- a) le document d'information est particulièrement pertinent pour la collectivité acadienne et francophone;*
- b) le document d'information se rapporte à la prestation de services en français de la part de l'institution publique désignée;*
- c) le défaut de fournir le service en français risque de compromettre la santé ou la sécurité du public.*

Le Ministère a un rôle important à jouer pour appuyer la prestation des services à un public diversifié, y compris aux personnes qui reçoivent des services du gouvernement en français. Le ministère des Services internes appuie la prestation de programmes et de services à l'échelle du gouvernement en offrant les outils qui permettent aux ministères qui font affaire avec le public d'offrir des services en français.

Le Ministère continuera de sensibiliser ses employés aux services en français et d'appuyer les employés dans leurs efforts pour répondre à ces priorités.

Conclusion : Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone

Nous comprenons que les Acadiens et les francophones contribuent énormément à la diversité en Nouvelle-Écosse et nous nous sommes engagés à appuyer la prestation de programmes et de services en français. À mesure que nous répondrons aux besoins et aux attentes de nos clients, nous serons en mesure d'appuyer la préservation et l'essor de la communauté acadienne et francophone.

Coordonnateur des services en français

Allan Crowther, architecte organisationnel principal aux Services d'information, de communication et de technologie, est le coordonnateur des services en français au ministère des Services internes (allan.crowther@novascotia.ca, 902-233-8623). Pour obtenir des renseignements sur le soutien à la prestation de services en français par le ministère des Services internes, communiquez avec Allan.

Department of Internal Services

French-language Services Plan

2019-2020

Message from the Deputy Minister

I am pleased to present Internal Services French-language Services Plan for 2019-2020.

The Department of Internal Services has the mandate to provide quality shared services and supports that allow other government departments and public service entities to deliver the programs and services Nova Scotians rely on. The Department delivers services in five areas: Financial Service Delivery; Information, Communication and Technology Services; Internal Audit; Procurement; and Corporate Affairs, incorporating Public Safety and Risk Management.

The Department's work is guided by four key principles: client service, sustainability, quality, and people. These shared principles drive our work and our support of other government departments and entities. Our department recognizes our role in supporting the delivery of French-language services to Nova Scotians. We understand the role and importance of the Acadian and francophone communities in Nova Scotia, and will look for ways to support delivery of public programs and services in French through our efforts this year and in the future.

This plan outlines this work, and other activities in support for French-language service delivery to Nova Scotians for the year ahead.

Jeff Conrad
Deputy Minister, Internal Services

French-language Services Act and Regulations

The purpose of this French-language Services plan is to support compliance with the French-language Services Act and [Regulations](#).

The Regulations provide the guidelines which must be applied by a designated public institution when evaluating a service to the public. A Designated Public Institution is a department, office, agency of Government, Crown corporation, or public institution listed in Schedule A of the French-language Services Regulations. Although Internal Services is not itself a designated public institution, these same guidelines should inform the work of Internal Services when providing service to designated public institutions.

In the Regulations, *Section 13 Information Material*, states that:

In determining which of its information material that is intended for the public will be issued simultaneously in French and English, a designated public institution must give priority to information material to which one or more of the following apply:

- (a) the information material is of particular relevance to the Acadian and francophone community;*
- (b) the information material pertains to French-language service delivery from the designated public institution;*
- (c) failure to provide the information in French may compromise the health, safety or security of members of the public.*

Responses to French Requests

The Department will implement a process for handling internal requests for service delivery in French. When a service is requested to support French-language service delivery to the public, the Department will commit to exploring options for support, and providing tools for those who serve the public directly.

French-language Services Inventory

As part of government's commitment to deliver services in French when requested, the Department will compile an inventory of employees across its branches who can support delivery of French-language services to the public, or to government employees and partners. The Department will focus its efforts first on developing an inventory of ICTS Service Desk employees capable of providing service to clients in French.

Previous Fiscal Year 2018-2019

Progress in Reaching Goals and Objectives

The Nova Scotia *Strategic Plan for French-language Services 2013-2018* identifies three corporate objectives in support of French-language service delivery, focusing on: Leadership and policy direction; Availability and accessibility of French-language services; Community engagement and outreach. As the department responsible for internal service delivery, we support the work of other departments in providing French-language services to the public. For 2018-2019, the Department has defined goals and objectives for the year ahead to support the delivery of French-language services and to and seek ways to raise awareness within the department of government's role and responsibility for French-language service delivery.

Strategic Objective 1 - Leadership and policy direction

Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and Regulations.

Goals and Objectives 2018-2019

- To continue building awareness and capacity for the provision of French-language services.

Planned Measures for 2018-2019

- Prepare and report on 2017-2018 French-language Services Plan.
- Support the work of Acadian Affairs and Francophonie and the implementation of the French language Services Act by ensuring representation and participation on the French-language Services Coordinator Committee.
- Implement a process for responding to French requests and promote it to all employees by email and by publishing it on the IS Intranet website.
- Develop a French-language services inventory and make a list of French speaking employees available on the French-language Services page of the departmental Intranet site.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-2019

- *Active participation on the French-language Services Coordinator Committee.*
- *The French-language services plan was shared with employees through the department's intranet.*
- *Met with the Executive Leadership Team (ELT) and received support for the work is required to develop and implement the French-language service inventory.*

Strategic Objective 2 - Availability and accessibility of French-language services

Increase the prevalence and 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.

Goals and Objectives 2018-2019

- To continue to build awareness and capacity for the provision of French-language services.

Planned Measures for 2018-2019

- Ensure Management is aware of obligations and opportunities to improve French-language services.
- Build awareness internally of French-language support programs and services, like *Bonjour!* and French-language training.
- Encourage French-language training.
- Populate a list of IS employees with French-speaking capabilities who can assist with inquiries.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-2019

- *Employees received regular communications regarding French-language learning opportunities and other opportunities to learn about the Acadian experience in Nova Scotia.*
- *Worked to ensure that French-language requirements were considered in the business and technical requirements for projects, and Requests for Proposals to acquire new software and solution assets.*
- *Met with the Executive Leadership Team (ELT) to raise awareness of the need to improve French-language services throughout ISD.*

Strategic Objective 3 - Community engagement and outreach

Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.

Goals and Objectives 2018-2019

- Begin to identify client's needs related to French-language services.

Planned Measures for 2018-2019

- Conduct Consultations internally to identify service areas where clients would benefit from having information available to them in French and work to deliver 1 or 2 of those services in French in 2018-2019.
- Working closely with Acadian Affairs and Francophonie and others, better understand the priorities of the Acadian and Francophone Community in order to factor these into French-language service planning.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-2019

- *Coordinator participation in Acadian Affairs and Francophonie meetings and events to gain understanding of the needs and goals of the French-speaking community.*
- *Participated in development of the Acadian Affairs and Francophonie French-language Services Strategic Plan, 2018-23*

Current Fiscal Year 2019-2020 Goals, Objectives, and Measures

The primary role of the Department is to support other Departments, Offices, Agencies, Boards and Commissions in providing service to the public, partners and clients. While ISD does not provide services directly to the public, divisions such as Financial Service Delivery, Procurement and Corporate Affairs do interact with partners and clients. Some of these partners and clients may prefer to conduct interactions with the Department in French.

The Acadian Affairs and Francophonie *French-language Services Strategic Plan for 2018-2023* defines objectives aligned with the *Canada-Nova Scotia Agreement on French-language Services*, as follows:

Strategic Objective 1 - Support to internal administrative structures: Strengthening the policy, legislative and administrative frameworks

Examples of eligible activities under the Canada-Nova Scotia Agreement on French-language Services for this objective: development/updating/translation of legislation, policies, and/or regulations; language training for staff; active offer training, internal communications for employees; developing toolkits for government institutions; development and implementation of new guidelines for an institution; translation of documents for staff; hiring a coordinator for the implementation of laws / policies; designation of bilingual positions, etc.

Goals and Objectives 2019-2020

- Evaluate policies and procedures, and where necessary, update them to ensure compliance with the French-language Services Act and Regulations.
- Raise awareness of French language services at all levels and support, strengthen, and promote the role of the French-language service coordinator.
- Work to ensure that French-language requirements are considered as part of project planning.
- Support employees and increase government's capacity to deliver services in French.

- Published guidelines for responding to French-language requests.
- A French-language services inventory
- A list of French speaking employees who are willing to assist with providing French-language service when needed.

Planned Measures for 2019-2020

- Prepare and report on French-language Services Plan.
- Support the work of Acadian Affairs and Francophonie and the implementation of the French-language Services Act and Regulations by ensuring representation and participation on the French-language Coordinators Committee.
- Support, where possible and appropriate, technology solutions that enable French-language service delivery by Departments, Offices, Agencies, Boards and Commissions.
- Support, where possible and appropriate, technology solutions that enable French-language service delivery to Departments, Offices, Agencies, Boards and Commissions.
- Support current applications with French-language capability that are being underutilized.
- Develop guidelines for responding to French-language requests and promote them to all employees by email and by publishing it on the Department intranet website.
- Develop a French-language services inventory
- Conduct a survey of ISD employees to:
 - o Gather statistics on French-language capabilities and the need for supporting services in French
 - o Solicit volunteers who are willing to assist with providing French-language service when needed
 - o Focus on employees directly involved in service delivery, particularly ICTS Service Desk employees.

Strategic Objective 2 - Support the development, planning, and delivery of French-language services to the public (by sector)

Examples of eligible activities under the Canada-Nova Scotia Agreement on French-language Services for this objective: Translating/updating documents of all kinds (including websites), creation* of French-language content* on a government's website; development of projects / programs in support of a sector of activity (e.g. health, justice); external communications (ex: press release, translation of laws); promotional campaign and / or development of promotional tools, hiring bilingual staff in a specific sector of activity, etc.*

** The creation / update / translation of French content for a department / agency website may apply to Strategic Objective 1 or 2*

Goals and Objectives 2019-2020

- Ensure Management is aware of obligations and opportunities to provide and improve French-language services.
- Continue to build awareness and capacity for the provision of French-language services.
- Encourage the use of active offer of French-language services.
- Support client departments in providing optimum service delivery to the Acadian and Francophone community.
- Ensure that French-language needs are considered when planning a new initiative:
 - o Does the initiative deal with the health, safety, or security of the public?
 - o Is the initiative particularly relevant to the Acadian and francophone community?

- o Does the initiative affect French-language service delivery?
- o Is the proposed solution capable of supporting French-language characters?
- o Will the proposed solution be public-facing?

Ultimately, this can be expanded to consider multi-lingual needs when the process has matured.

Planned Measures for 2019-2020

- Support client departments in delivering French-language services by identifying opportunities, technical requirements, and other ways to accommodate delivery of French-language services.
- Facilitate provision of tools and hardware to support French-language service delivery in client departments and organizations. E.g. Ability to order French-language keyboards.
- Continue to promote awareness of obligations and opportunities to improve French-language services.
- Build awareness internally of French-language support programs and services, like *Bonjour!* and French-language training.
- Encourage French-language training.
- Explore the suite of existing applications and databases to assess potential for multilingual support.
- Insert a gate in the project planning process for new initiatives, whereby French-language needs are evaluated and the FLS coordinator is advised or consulted on the evaluation. Ultimately, this can be expanded to consider multi-lingual needs when the process has matured.

Strategic Objective 3- Communications and consultations with the francophone community

Goals and Objectives 2019-2020

- Gain awareness and understanding of the needs of government Departments, Offices, Agencies, Boards and Commissions related to French-language services.
- Gain awareness and understanding of how the needs of the francophone community and government overlap.
- Identify service areas where clients would benefit from having information available to them in French, particularly for entities other than government departments receiving service from the Department, as part of government's shared services objectives. (Websites, translations, material and documents, signage, accessing government services in French etc.)

Planned Measures for 2019-2020

- Target a set of government Departments, Offices, Agencies, Boards and Commissions with greater need for French-language supports and solicit input, feedback and recommendations regarding their FLS needs. (E.g. Acadian Affairs and Francophonie, Immigration, Tourism)
- Consult with ISD branches to determine whether there are specific French-language needs and opportunities:
 - o Procurement, for partners and suppliers
 - o Human Resources, for current and prospective employees.
 - o Finance, for employees, partners and suppliers.
- Survey ISD employees, to better understand how to enable employees to operate in French and deliver service in French to internal staff, partners and suppliers.
- Enhance the presence of FLS on the ISD website

Priorities of the Acadian and Francophone Community

Within the context of the French Language Service Regulations, the priorities of the Acadian and francophone communities are furthered by ensuring that the guidelines previously mentioned are followed:

Information and services must be provided in French when:

- (a) the information material is of particular relevance to the Acadian and francophone community;*
- (b) the information material pertains to French-language service delivery from the designated public institution;*
- (c) failure to provide the information in French may compromise the health, safety or security of members of the public.*

The Department has an important role to play in supporting service delivery to a diverse public, including those receiving government services in French. The Department supports program and service delivery across government by providing and supporting tools that help public-facing departments deliver service in French.

We will continue to raise awareness of French-language services within the Department and support our employees in their efforts to further these priorities.

Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community

We understand that Acadians and francophones are important contributors to diversity in Nova Scotia and we are committed to supporting the delivery of public programs and services to them in French. As we evolve and respond to our client's needs and expectations, we will support the preservation and growth of the Acadian and Francophone Community.

French-language Services Coordinator

The French-language Services Coordinator for the Department of Internal Services (IS) is Allan Crowther, Senior Enterprise Architect, Information, Communication and Technology Services branch (allan.crowther@novascotia.ca or 902-233-8623). Please contact Allan to inquire about support for French-language service delivery by Internal Services.