



Plan de services en français

2024–2025

*Ministère de
Service Nouvelle-Écosse*

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024
Plan de services en français
Ministère de Service Nouvelle-Écosse
Avril 2024

ISBN : 978-1-77448-608-5

Plan de services en français 2024-2025

Service Nouvelle-Écosse

*This document is also available in English under the title of:
"French-language Services Plan 2024–2025."*

Mars 2024

Service Nouvelle-Écosse

Bonjour!

Nous sommes très heureux de vous présenter le Plan de services en français 2024-2025 du ministère de Service Nouvelle-Écosse (SNE), qui porte sur les réalisations du Ministère du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 ainsi que sur certaines des activités prévues pour 2024-2025.

En tant que principal fournisseur de services du gouvernement, notre objectif principal est de répondre aux besoins et aux attentes des Néo-Écossais. Nous nous engageons à offrir, sur les plateformes traditionnelles et numériques, des programmes et des services en français inclusifs, accessibles et de haute qualité.

Nous reconnaissons l'importance des services en français et sommes déterminés à respecter nos obligations ainsi qu'à améliorer notre capacité à offrir des services en français en vertu de la Loi sur les services en français.

Nous continuerons donc à répondre aux besoins de la communauté acadienne et francophone en recherchant davantage d'occasions d'offrir des services en français ainsi qu'en faisant connaître les services en français au sein de la fonction publique.

Nous sommes très fiers du travail que nous réalisons et sommes heureux de pouvoir présenter ce plan.

Joanne Munro
Sous-ministre
Service Nouvelle-Écosse

Coordonnatrice des services en français

La coordonnatrice des services en français du Ministère aide les employés à déterminer les besoins liés aux communications en français ainsi qu'à élaborer le présent plan, celui-ci étant essentiel à la prestation de services en français à la communauté acadienne et francophone.

La coordonnatrice fait parfois appel à l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie pour mieux comprendre les besoins de la communauté et déterminer les exigences. Afin de pouvoir bien planifier les choses et prévoir des délais de mise en œuvre suffisants, il est demandé au personnel des programmes du Ministère de considérer le plus tôt possible les besoins en matière de traduction.

Étant donné que nous nous efforçons de maintenir et d'améliorer les services que nous offrons en français, nous apprécions vos commentaires sur nos progrès. N'hésitez donc pas à faire part de vos commentaires ou questions à la coordonnatrice des services en français du Ministère. Pour déposer une plainte officielle au sujet des services en français, nous vous invitons à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec :

Michelle Saulnier
Coordonnatrice des services en français
Service Nouvelle-Écosse
1505, rue Barrington, C.P. 10
Halifax (N.-É.) B3J 3K5

À noter : La coordonnatrice des services en français de Service Nouvelle-Écosse fournit également un soutien au ministère des Affaires municipales et au ministère de la Cybersécurité et des Solutions numériques.



Ce que nous avons accompli en 2023–2024

1. Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

Au cours de l'exercice 2023-2024, nous avons concentré nos efforts sur ce qui suit :

Services en ligne nouveaux et mis à jour (travail de collaboration avec la Direction de la cybersécurité et des services numériques et avec le ministère des Travaux publics)

- Traitement des demandes au titre du Programme d'aide au chauffage
- Traitement des demandes au titre de l'Allocation pour services à domicile chez les aînés
- Services de recouvrement – lettres envoyées aux clients
- Registre des sociétés de capitaux – traduction de la modification apportée à la loi
- Bureau des véhicules automobiles
 - Renouvellement en ligne du permis de conduire
 - Tests de connaissances en ligne pour le permis de conduire de classe 7, avec modifications du Code de la route et reconnaissance de la signalisation
 - Bureau des véhicules automobiles - [Plaque d'immatriculation qui s'écaille](#)

Notre travail a également porté sur des projets pluriannuels influant sur la productivité et l'efficacité liées à l'utilisation des services gouvernementaux, pour lesquels nous nous assurons que les nouveaux services comprennent une composante en langue française. Nos efforts continus portent sur ce qui suit :

- Portail en ligne du Registre des sociétés de capitaux de la Nouvelle-Écosse et contenu Web connexe
- Bureau des véhicules automobiles - Test de connaissances en ligne pour permis commerciaux : classes 1, 2, 3 et 4, et permis pour véhicules munis de freins à air comprimé
- Registre des statistiques de l'état civil et Registre des sociétés de capitaux - Modernisation

2. Information du public sur les services disponibles en français

Au cours de l'exercice 2023-2024, nous avons concentré nos efforts sur ce qui suit :

- Promouvoir les services en français auprès du public par divers moyens : radio, documents imprimés, médias sociaux, publicité en ligne et bouche-à-oreille.
- Le personnel francophone dit « Bonjour/Hello! » ou « Hello/Bonjour! »
- Installer des affiches « Bonjour! Services en français » dans les bureaux qui offrent des services en français au public, à Dartmouth, Halifax, Truro, Port Hawkesbury et Yarmouth.
- Maintenir les services en français actuellement offerts par téléphone, en personne, en ligne sur notre site Web et au moyen du formulaire « Communiquez avec nous » par le service de demandes de renseignements du public.
- Publier en français, sur le site NovaScotia.ca, des informations sur nos programmes et nos services.
- Encourager la traduction et la création de services, de formulaires et d'affidavits bilingues pour être utilisées en ligne, en personne, par la poste et au téléphone.

3. Continuer à renforcer le programme *Bonjour!* Travailler avec l'équipe interne chargée des communications afin de promouvoir les cours de français ainsi que la sensibilité culturelle au sein du Ministère.

Partage d'informations avec le personnel sur les possibilités d'apprentissage du français et culturel pour célébrer la diversité linguistique et l'inclusion.

- Fête nationale de l'Acadie (15 août)
- Les Rendez-vous de la francophonie, du 1^{er} au 31 mars 2024
- Journée internationale de la Francophonie (20 mars)
- La fête de la musique (21 juin)
- Coup d'œil sur l'Acadie et cours de français
- Cours de français à l'Université Sainte-Anne
- Séances « Oui Chef! » :
 - Apprendre le français en apprenant la cuisine.
 - Semaine nationale de la fonction publique – insécurité alimentaire / optimisation du budget alimentaire.
- Les prix remis par le Ministère étaient axés sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité, et tous les documents ont été traduits en français.
- Centre Accès
 - Congrès mondial acadien 2024 (promotion)
 - Village historique acadien de la Nouvelle-Écosse (promotion)
 - Drapeau acadien ajouté à la fresque murale du centre Accès de Dartmouth
- Distribution de 60 boîtes *Bonjour!* aux membres du Comité de coordination des services en français pour célébrer la francophonie et le Mois du patrimoine acadien en 2024.
- Tenue d'une réunion avec l'Association des juristes d'expression française de la Nouvelle-Écosse et le Registre des sociétés de capitaux.



4. Actualiser et améliorer les affiches dans les bureaux du Ministère.

- Nous poursuivrons le travail pour que les affiches placées dans les nouveaux bureaux soient bilingues.

5. Consultations publiques

- Nous avons continué de fournir des conseils, de l'aide et du soutien afin que les membres de la communauté acadienne et francophone aient des occasions de participer en français aux consultations publiques.

Ce que nous prévoyons pour 2024-2025

Nous sommes heureux d'offrir aux membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse divers moyens de communiquer dans leur langue, grâce à notre collaboration avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'intermédiaire du Comité de coordination des services en français. Ce partenariat nous permet de comprendre les besoins de la communauté acadienne et francophone de la province et d'y répondre.

Nous continuerons en 2024/2025 d'offrir des services en français en ligne, qu'ils soient nouveaux ou mis à jour, et nous travaillerons en étroite collaboration avec nos partenaires pour y parvenir. Nous ferons par exemple traduire le guide sur le règlement des différends liés aux locations à usage d'habitation et le programme de noms géographiques, et nous nous préparons pour le lancement du Programme d'aide au chauffage 2024. La coordonnatrice des services en français apporte un soutien important au ministère chargé de la gestion des urgences pour répondre aux besoins de ce dernier en français.

En 2023, le mois d'août a été officiellement déclaré *Mois du patrimoine acadien* en Nouvelle-Écosse; celui-ci sera d'ailleurs célébré pour la première fois en 2024. Les nombreux événements et activités qui sont prévus offrent l'occasion de poursuivre nos efforts de sensibilisation culturelle au sein du Ministère ainsi que dans les espaces publics.

Conclusion

La Nouvelle-Écosse possède une population francophone dynamique. Les visiteurs, étudiants et travailleurs canadiens et étrangers francophones enrichissent également la province au plan social, culturel, linguistique et économique. Le Ministère reconnaît l'importance des contributions des francophones de la Nouvelle-Écosse au développement de la province.

Offrir des services gouvernementaux de qualité en français renforce la vitalité économique, sociale et culturelle de la communauté acadienne et francophone et favorise sa croissance et sa prospérité.

Nous vous invitons donc à passer à nos bureaux ou à appeler pour dire Bonjour!

ANNEXE A : Processus de décision relatif aux documents à traduire

Processus de décision relatif aux documents à traduire et à publier :

Types d'informations : Informations imprimées ou numériques destinées aux gens de la Nouvelle-Écosse.

Lors de la publication simultanée d'informations en français et en anglais, la priorité est donnée aux documents auxquels s'appliquent un ou plusieurs des éléments suivants :

Nous traduisons en français les informations et les documents répondant à l'une ou plusieurs des exigences suivantes :

- a) Ne pas fournir les informations en français peut nuire à la santé ou à la sécurité du public.
- b) Les informations présentent un intérêt particulier pour la communauté acadienne et francophone.
- c) Les informations concernent les services que nous offrons en français.

Nous faisons également traduire les documents :

- a) dont le contenu est lié à une application générale (justice, santé, immigration, éducation, intérêts communautaires, etc.);
- b) à but pédagogique (p. ex., contenu ludique destiné aux jeunes enfants ou aux élèves, informations générales sur la Nouvelle-Écosse, etc.);
- c) liés à un service que nous offrons actuellement ou à des informations que nous avons déjà fournies en anglais et en français (mise à jour).

*Il n'est pas toujours possible de publier simultanément certaines informations, comme celles qui sont liées à une situation qui évolue rapidement. La version en français est cependant publiée dès que possible.

Traductions allant au-delà des exigences réglementaires minimales

Il nous arrive d'aller au-delà des exigences réglementaires minimales et de faire traduire certains documents. Il s'agit d'une décision qui est prise au cas par cas, en consultation avec la coordonnatrice des services en français, le ou les responsables du programme en question ainsi que la direction générale du Ministère. Nous déterminons si un programme ou un service, par exemple, doit être offert en français du début à la fin ou selon une approche itérative.

Lorsque nous communiquons avec le public, nous nous assurons :

- a) de donner suite en français à la correspondance reçue dans cette langue;
- b) d'afficher un logo provincial bilingue pour toutes les informations qui sont diffusées simultanément en français et en anglais. Il n'est cependant pas toujours possible de publier simultanément certaines informations, comme celles qui sont liées à une situation qui évolue rapidement. La version en français est cependant publiée dès que possible;
- c) de prendre des mesures raisonnables et appropriées pour informer le public au sujet des services disponibles en français et en anglais par divers moyens, comme les réseaux sociaux, la publicité imprimée, en ligne, etc.

Services de traduction

Communications Nouvelle-Écosse gère nos demandes de traduction et fait traduire les communiqués de presse répondant à l'une des exigences indiquées ci-dessus, ou sur demande.

Publicité

Afin d'inciter les francophones de la province à utiliser les services offerts en français, le Ministère annonce ces services comme il le fait pour les services en anglais. Les publicités et annonces correspondantes, qu'elles soient imprimées ou numériques, sont traduites et diffusées en français lorsqu'elles répondent à l'une ou l'autre des exigences indiquées ci-dessus. Le logo bilingue (anglais-français) du gouvernement de la Nouvelle-Écosse apparaît dans les publicités diffusées en français, et les adresses des sites Internet correspondants dirigent le public vers le contenu en français.

Contenu Web et canaux numériques

Le Ministère détermine les parties du contenu Web qui doivent être fournies en français, et ce en fonction des priorités indiquées dans le présent document. Les décisions sont prises en consultation avec la coordonnatrice des services en français, le ou les responsables du programme en question ainsi que la direction générale du Ministère.

Consultations

Nous préparons et coordonnons les consultations publiques conformément au Règlement sur les services en français et nous offrons aux membres de la communauté acadienne et francophone divers moyens d'y participer en français.

Conseils, agences et commissions

Les Acadiens et les francophones sont invités à participer activement aux travaux des conseils, des agences et des commissions gérés par le Ministère, qui ont une influence sur leur entreprise, collectivité ou mode de vie. Nous avons tous un rôle à jouer pour contribuer à préserver et à faire connaître la culture acadienne et francophone en Nouvelle-Écosse.

Ressources humaines

Les fonctionnaires ne sont pas tenus de fournir des services de traduction (même lorsque leur poste est bilingue français-anglais), sauf s'ils sont traducteurs agréés; et on ne peut pas s'attendre à ce qu'ils fournissent de tels services.

En ce qui concerne le recrutement, les directeurs ainsi que les responsables de l'embauche doivent, en consultation avec la coordonnatrice des services en français, déterminer les postes pour lesquels la maîtrise du français oral et/ou écrit est nécessaire ou constitue un atout.

S'il y a lieu, il faut déterminer les postes pour lesquels être bilingue français-anglais est exigé afin de pouvoir procéder à une prestation plus efficace des services en français.

En ce qui concerne les postes vacants, les offres précisent que le français est un atout ou que le poste exige que la personne retenue soit bilingue.

ANNEXE B : Inventaire des services

Services offerts en français - Sites Web, services en ligne, en personne et aux entreprises

Communications, publications, signalisation et matériel traduits

Bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse et services en personne

- Écrans publicitaires numériques dans les bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse
- Prise de rendez-vous – Accès NÉ
- Signalisation pour la COVID-19
- Accès gratuit au Wi-Fi dans les bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse
- Tablettes (iPad) comme outils de communication
- Service de billetterie Qmatic
- Affiches sur le milieu de travail respectueux

Alcool, jeu, carburants et tabac

Demandes de permis et licences

Services aux entreprises

- PerLE – Demande de permis et de licences pour les entrepreneurs
- Service de billetterie Qmatic : Centres d'Accès N.-É., Unité d'enregistrement des entreprises
- Feuille de travail pour l'estimation du kilométrage en Nouvelle-Écosse pour le Plan international d'immatriculation
- Modernisation du Registre des sociétés de capitaux :
 - Recherche de noms d'entreprises
 - Demandes de réservation de raison sociale
 - Formulaires de mise à jour des sociétés et formulaires de résolution extraordinaire
 - Formulaires de règlements et formulaire de l'acte constitutif de la Société

Centre d'appels

Nouvelle technologie téléphonique pour les demandes de renseignements du public, le BVA, l'Unité d'enregistrement des entreprises et le service de recouvrement, afin d'améliorer le traitement des appels.

Services d'information géographique

Mise à jour des cartes de la Municipalité régionale d'Halifax à l'échelle 1/10 000 pour y inclure des renseignements en français.

Services de traduction et d'interprétation

- Le personnel des services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse a traduit les documents nécessaires.
- Des services d'interprétation ont été fournis pendant des audiences sur la location à usage d'habitation.

Bureau de l'état civil

Information et guides sur le site Web, ainsi que 21 formulaires, demandes et affidavits (y compris les choix de genre pour les documents d'identité) sont maintenant bilingues.

Affichage bilingue

- 1505, rue Barrington, Bureau principal
- BVA :
 - Baddeck
 - Shelburne

Site Web : novascotia.ca/sns/fr

En mars 2023, plus de 70 % des informations liées aux programmes et services du Ministère étaient disponibles en français.

Services en ligne offerts en français

En mars 2023, les services en ligne suivants étaient disponibles en français.

- Demande de licence de loterie en ligne à la Division de l'alcool, du jeu, des carburants et du tabac
- Certificats de naissance, de mariage et de décès
- Kiosques d'enregistrement de naissance
- Prise de rendez-vous – Outil Accès Nouvelle-Écosse
- Changement d'adresse
- Connexions Clearview – Portail de signalement des fraudes
- Paiements aux services de recouvrement
- Programme de remise d'aide au chauffage
- Service Clic-privilège
- Services du Bureau des véhicules automobiles
 - BVA – Caractères (accents) français ou noms au long
 - Renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule
 - Paiement des amendes
 - Paiement des frais liés aux amendes impayées
 - Paiement du test de connaissances et de l'examen de conduite
 - Paiement des contraventions de stationnement
 - BVA – Service de demandes en ligne
 - Tests de connaissances en ligne (permis de classe 6, 7 et 8)
 - Renouvellement en ligne du permis de conduire
 - Services aux concessionnaires en ligne (offerts aux concessionnaires)
 - Service de dossiers de conduite (pour les compagnies d'assurance)
- Répertoire des permis de la Nouvelle-Écosse
- Formulaire pour les demandes de renseignements du public
- Service d'enregistrement des biens personnels
- Programme de remboursement de l'impôt foncier pour les aînés
- Allocation pour services à domicile chez les aînés (Aînés)