

Plan de services  
en français

French-language  
Services Plan

2019-2020

Service Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia



# Message from the Chief Executive Officer

Service Nova Scotia is a recognized leader in service and public protection that delivers trusted, accessible, modern programs, and contributes to Nova Scotia as a safe and desirable place to live, work and do business.

Service Nova Scotia is committed to providing access to government information, programs and services to Nova Scotians in French. We recognize the important role we play, and are committed to preserving and promoting the provinces' Acadian and Francophone culture and heritage. We will continue to raise the bar as a leader in the delivery of services in French.

Service Nova Scotia touches every citizen and business in Nova Scotia. Our mission is to design and deliver programs and services to meet the needs of our clients and the public good through a culture of excellence. The focus is on continually enhancing service, making it easier for all Nova Scotians, no matter their choice of language, to interact with government.

Service Nova Scotia considers the inclusion of French language as an important component of our service strategies in all channels. Whether in our Access Centres, by mail, by phone or online, our role is to deliver high-quality accessible services for citizens and businesses. Over the next year, whenever possible, we will continue to incorporate French-language options in our public sector online service offering.

Everything we do is focused on serving the people of Nova Scotia and we work hard to foster a positive environment where French-language services are encouraged, respected and valued. The inclusion of French-language service components will be considered whenever new programs and services are being developed. I encourage employees to identify opportunities to find innovative ways to deliver new services or improve the existing services that are offered in French.

As you will see in this year's plan, we continue to look for opportunities to provide services in French while raising the awareness of French-language services within Service Nova Scotia. We are committed, not just to meeting our obligations under the *French-language Services Act*, but to improving our capacity to offer French-language services.

**Joanne Munro**

Chief Executive Officer

Office of Service Nova Scotia

# Message de la directrice générale

Service Nouvelle-Écosse est un chef de file reconnu dans les services et la protection du public qui offre des programmes modernes, accessibles et fiables, et qui contribue à faire de la Nouvelle-Écosse un endroit où les gens veulent vivre, travailler et brasser des affaires.

Service Nouvelle-Écosse s'est engagé à offrir aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse un accès aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux en français. Nous reconnaissons l'importance du rôle que nous jouons et nous sommes déterminés à préserver et à promouvoir la culture et le patrimoine des Acadiens et des francophones de la province. En tant que chef de file pour la prestation de services en français, nous continuerons de relever la barre.

Le Bureau de Service Nouvelle-Écosse travaille pour chaque personne et chaque entreprise de la province. Notre mission est de concevoir et d'assurer des programmes et des services qui répondent aux besoins de nos clients et au bien public tout en cultivant l'excellence.

Nous mettons l'accent sur l'amélioration continue du service, facilitant ainsi l'interaction entre le gouvernement et tous les Néo-Écossais, peu importe la langue dans laquelle ils choisissent de s'exprimer. Service Nouvelle-Écosse considère l'ajout du français comme un élément important de sa stratégie de prestation de services dans tous les modes de prestation. Son rôle est d'offrir des services accessibles et de grande qualité aux citoyens et aux entreprises, que ce soit dans les centres Accès Nouvelle-Écosse, par la poste, au téléphone ou en ligne. Au cours de la prochaine année, quand il sera possible de le faire, nous continuerons d'intégrer les options en français dans notre offre de services en ligne à l'intention du grand public.

Tout ce que nous faisons est axé sur les services que nous offrons à la population néo-écossaise et nous travaillons fort pour favoriser un environnement positif où les services en français sont encouragés, attendus, respectés et appréciés. L'ajout d'éléments pour offrir des services en français sera envisagé quand de nouveaux programmes et services seront en cours d'élaboration. J'encourage les employés à trouver des occasions novatrices d'offrir de nouveaux services ou d'améliorer ceux qui sont déjà offerts en français. Comme vous le verrez dans le plan de cette année, nous continuons de chercher des occasions d'offrir des services en français tout en sensibilisant notre personnel à l'offre de services en français. Nous sommes déterminés à non seulement respecter nos obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*, mais à améliorer aussi notre capacité d'offrir des services en français.

**Joanne Munro**

Directrice générale

Bureau de Service Nouvelle-Écosse

## Response to French Requests

Service Nova Scotia responds to verbal and written requests from the public in a timely manner in French whenever possible. Written correspondence received from the public is replied to in the language of the original correspondence; translation of written correspondence is arranged through our French-language Services Coordinator. Any phone or in-person service enquiries received in French, are handled by French-speaking staff where possible. We have recently rolled out the iPad translation project that allows customers and service personnel to use technology to facilitate an understanding to complete a transaction. The iPads are available in all Access Centres.

## Contact Us

The Acadian and francophone community are encouraged to use the online contact form, “**Contact Us**” **Public Enquiries** available on the [novascotia.ca](http://novascotia.ca) or [accessns.ca](http://accessns.ca) websites, and to select the topic “French-language Services” to comment on French-language services provided by any Government department.

## 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.

- 1) Voice of the Customer – clients exiting Access centers where asked about their experiences.
- 2) Vital Statistics consulted with the LGBTQ+ community on gender markers
- 3) Voluntary exclusion from casinos consultation in collaboration with Finance and Treasury Board

## Priorities of the Acadian and Francophone Community

The Office of Service Nova Scotia is committed to providing access to government information, programs and services to Nova Scotians in French.

We are committed to service excellence in our online, in-Person or contact centre channels. We do this by investing in and modernizing our technology, training our staff and transforming our programs. Focusing on positive client experiences we are harnessing innovation to drive our actions, investing in technology and governance to support program and service excellence. We continue to encourage the Acadian and francophone community to provide us with feedback on our services and to indicate areas or programs where we could initiate new French-language service offerings to suit the community’s needs.

Feedback on any of our services and programs can be submitted to “**Contact Us**” at [askus@novascotia.ca](mailto:askus@novascotia.ca).

## Réponse aux demandes en français

Dans la mesure du possible, Service Nouvelle-Écosse 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 initiale de la correspondance. C'est la coordonnatrice des services en français de Service Nouvelle-Écosse qui gère la traduction de la correspondance. Une demande de service faite en français en personne ou au téléphone est traitée, dans la mesure du possible, par un employé qui parle français. Nous avons récemment distribué des tablettes (iPad) qui servent d'outils de traduction afin que les clients et les prestataires de services utilisent la technologie pour comprendre les instructions pour effectuer une transaction. Tous les centres Accès ont maintenant des tablettes.

## Pour nous joindre

La communauté acadienne et francophone est invitée à utiliser le formulaire en ligne en cliquant sur **Communiquez avec nous** ou **Questions?** sur les sites [novascotia.ca](http://novascotia.ca) et [accessns.ca](http://accessns.ca), pour soumettre des commentaires sur tout service en français fourni par les ministères, offices et bureaux du gouvernement provincial.

## 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. Voice of the Customer – On a demandé aux clients qui sortaient des centres Accès de parler de leur expérience.

- 2) Le Bureau de l'état civil a consulté la communauté LGBT2SQ+ concernant les désignations de genre.
- 3) La consultation sur le Programme d'exclusion volontaire en collaboration avec Finances et Conseil du Trésor.

## Priorités de la communauté acadienne et francophone

Le Bureau de Service Nouvelle-Écosse s'est engagé à offrir aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse l'accès aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux en français.

Nous sommes déterminés à atteindre l'excellence dans la prestation de services, qu'il s'agisse de services en ligne, en personne ou au centre d'appels. Nous y travaillons en investissant dans la technologie et en modernisant notre équipement technologique, en formant nos employés et en transformant nos programmes. Pour que nos clients aient des expériences positives, nous avons recours à l'innovation pour mettre en œuvre nos mesures, et ce, en investissant dans la technologie et la gouvernance pour appuyer l'excellence de nos programmes et de nos services. Nous encourageons 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 afin de répondre à ses besoins.

Les gens peuvent nous faire parvenir leurs commentaires sur l'un ou l'autre de nos programmes ou services par courriel à [askus@novascotia.ca](mailto:askus@novascotia.ca).

# Goals and Objectives

SNS continues to build on the policy direction identified in the Nova Scotia 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. We have achieved positive results, but more needs to be done to meet the needs of our Francophone clients.

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 quality of service; and community engagement and outreach.

## **Corporate Objective 1: Leadership and policy**

Strengthen internal operational structures including policy, legislative and administrative frameworks.

## **Corporate Objective 2: Services to the Public**

Develop and deliver quality French-language services and programs to the public.

## **Corporate Objective 3: Community**

Maintain on-going dialogue and consultation with the Acadian and francophone community.

# Buts et objectifs

Le Bureau poursuit l'orientation politique présentée dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français de 2013-2018. Les objectifs de ce plan reposent sur trois grands thèmes : leadership et orientation politique, disponibilité et accessibilité, et engagement communautaire et sensibilisation. Nous avons obtenu des résultats positifs, mais nous devons en faire plus pour répondre aux besoins de nos clients francophones.

En **2018**, une nouvelle entente avec Patrimoine canadien a donné lieu à un nouveau *Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français, 2018 à 2023*. Le plan présente de nouveaux défis et ouvre de nouvelles possibilités. Nous savons pour l'instant que le plan change l'optique des objectifs, mais qu'il conserve les principaux thèmes : leadership et orientation politique, disponibilité et accessibilité de même qu'engagement communautaire et sensibilisation.

## **Objectif stratégique n° 1 – Leadership et orientation politique**

Renforcement des structures opérationnelles internes, notamment des cadres stratégique, législatif et administratif

## **Objectif stratégique n° 2 – Services au public**

Élaboration et prestation de programmes et de services de qualité en français à l'intention du public.

## **Objectif stratégique n° 3 – Communauté**

Consultations et dialogue continu avec la communauté acadienne et francophone.

# Leadership and Policy Direction

## Championing French-language Services

The CEO champions and encourages French-language services through the integration of French-language services into our policies, programs and services in all delivery channels.

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

Service Nova Scotia's CEO is a member of the Committee of Deputy Ministers of the Office of Acadian Affairs and Francophonie and is committed to fulfill those obligations pursuant to the *French-language Services Act* and Regulations.

## French-language Services Coordinator

The French-language Services Coordinator for Service Nova Scotia is Michelle Saulnier, who also provides support to the Department of Municipal Affairs.

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

# Leadership et orientation politique

## Champion des services en français

La directrice générale encourage l'offre de services en français en appuyant l'intégration des services en français dans les politiques, les programmes et les services dans tous les modes de prestation.

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.

La directrice générale de Service Nouvelle-Écosse est membre du Comité des sous-ministres de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie et elle s'est engagée à remplir ses obligations conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

## Coordonnatrice des services en français

Michelle Saulnier est la coordonnatrice des services en français de Service Nouvelle-Écosse. Elle fournit également son aide au ministère des Affaires municipales.

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

What follows are the key elements in French-language Services Planning: Active Offer, Communications, Human Resource Management, Communities and Agencies, Board and Commissions.

Under each is the key initiatives or efforts for 2019-2020.

## Availability 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 and that the service provided in French is comparable to what is offered in English. 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

- Consideration must be given to the inclusion of French language in the development of all product and services for all channels at Service Nova Scotia.
- 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, forms and affidavits for use online, in-person, mail, and by phone.
  - Translate press releases, advertisements, invitations to participate, discussion papers, surveys, reports and results.

### Continued Efforts for 2019-2020

- We continue to promote the availability of French-language services to the public through print or online advertising, social media and by word of mouth.
- Ensure that the customer experience online, by phone or in person is comparable in French and English and provided within the same turnaround time, whenever possible.
- Continue to support the translation of web content as we transition to Government's new platform.
- Support the translation of forms, brochures, manuals and other publications across all Divisions as opportunities become available.



Suivent les éléments clés dans la planification de services en français : offre active, communication, gestion des ressources humaines, collectivités, et conseils, agences et commissions.

Les initiatives ou mesures essentielles pour 2019-2020 sont décrites sous chaque élément.



## Disponibilité 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 disponible en français.

Le but de l'offre active est de faire en sorte que les citoyens se sentent à l'aise de s'exprimer en français lorsqu'ils reçoivent un service et que le service offert en français soit comparable au service offert en anglais. Le service en français est évident, accessible et offert sous forme d'accueil bilingue, d'affichage bilingue ou d'autres moyens.

### Buts et objectifs

- Envisager d'intégrer le français à l'étape de l'élaboration de tous les produits et services de Service Nouvelle-Écosse, et ce, dans tous les modes de prestation.
- Instruire et informer le personnel au sujet de l'offre active.
  - Utiliser l'affichage du programme *Bonjour!* pour annoncer les 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.
  - Faire traduire des communiqués, des annonces, des invitations, des documents de travail, des sondages, des rapports et des résultats.

### Mesures poursuivies en 2019-2020

- 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.
- Veiller à ce que le service à la clientèle en ligne, au téléphone ou en personne soit de qualité comparable en français et en anglais et offert dans les mêmes délais dans la mesure du possible.
- Poursuivre la traduction du contenu Web à mesure que se fait la transition vers la nouvelle plateforme Web du gouvernement.
- Appuyer la traduction de formulaires, de dépliants, de manuels et d'autres publications dans toutes les divisions quand se présente l'occasion de les faire traduire.

## Communications with the Public: Printed or Electronic Communications

### Goals and Objectives

- Ensure critical public information related to health safety and security is available to citizens in the language of their choice.
- Make it easier to interact with government in the language of their choice
- Any new or redeveloped information systems supporting electronic services intended for public use should be in both languages. Where unilingual systems exist for use by the public, provisions will be made to translate or otherwise provide the service in both languages, where appropriate.

### Continued Efforts for 2019-2020

- Motor Vehicles:
  - Online Vehicle Renewal Service – promotion
  - Information for newly Licensed Drivers
  - Online Dealer Service Program
- Vital Statistics:
  - Marriage forms and information
  - Change of Name and Mention of sex indicator forms and information packages
- AGFT Online Ticket Lottery License Application
- HARP Online application (PDF)

## Availability and Accessibility of French-language Services: Human Resource Management

### Goals and Objectives

- Increase staff engagement as we strive to make Service Nova Scotia a great place to work.
- Increase the number of bilingual staff hired in all divisions and at all levels.
- Continue to offer opportunities for staff to begin to learn or enhance their French Language skills
- Develop a sense of French community within the Office to encourage, attract and retain staff that can provide French-language services.

### Continued Efforts for 2019-2020

- Continue to advertise vacant positions with French-language capacity as an asset.
- Develop a French-Language Services survey to identify language capacity within Service Nova Scotia and Internal Services.
- Encourage staff to attend cultural awareness training, *Acadie at a Glance* or other training opportunities offered in French.
- Continue to promote Acadian and Francophone culture in Service Nova Scotia, through support for National Acadian Day and other cultural activities.
- Provide staff with opportunities to engage in formal learning to improve their French-language skills.
- Provide staff with opportunities to practice their French-language skills at *French at lunch* our staff conversation practice activity.

## Communications avec le public – Communications imprimées et numériques

### Buts et objectifs

- Transmettre aux citoyens, dans la langue de leur choix, les informations publiques importantes sur la santé et la sécurité.
- Faciliter l'interaction avec le gouvernement dans la langue choisie.
- Offrir dans les deux langues les nouveaux services informatiques ou les services informatiques actualisés qui appuient les services électroniques à l'usage du public. Quand un système existant à l'usage du public est en anglais seulement, les mesures nécessaires seront prises pour offrir le service dans les deux langues, s'il y a lieu.

### Mesures poursuivies en 2019-2020

- Véhicules automobiles :
  - Service de renouvellement en ligne de l'immatriculation d'un véhicule – promotion
  - Information pour les nouveaux détenteurs de permis de conduire
  - Programme en ligne pour les concessionnaires
- Bureau de l'état civil :
  - Informations et formulaires relatifs au mariage
  - Formulaire de changement de nom et de mention du sexe et pochettes d'information
- Demande de licence de loterie en ligne à la Division de l'alcool, du jeu, des carburants et du tabac
- Demande en ligne pour le Programme d'aide au chauffage (PDF)

## Disponibilité et accessibilité des services en français –

### Gestion des ressources humaines

#### Buts et objectifs

- Accroître la mobilisation du personnel pour faire de Service Nouvelle-Écosse un lieu de travail formidable.
- Accroître l'embauche de personnes bilingues dans toutes les divisions et à tous les niveaux.
- Continuer d'offrir aux employés des occasions de commencer à apprendre le français ou d'améliorer leurs compétences en français.
- Développer un sentiment de communauté francophone au sein de Service Nouvelle-Écosse afin d'encourager, d'attirer et de conserver des employés qui peuvent fournir des services en français.

#### Mesures poursuivies en 2019-2020

- Continuer d'indiquer dans les annonces de postes que le fait de parler français est un atout.

- Préparer un questionnaire sur les services en français pour déterminer les capacités linguistiques des employés de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes.
- Encourager les employés à assister à l'atelier de sensibilisation culturelle Acadie at a Glance ou Coup d'œil sur l'Acadie ou à d'autres activités de formation offertes en français.
- Continuer de promouvoir la culture acadienne et francophone au sein de Service Nouvelle-Écosse en appuyant la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes et d'autres activités culturelles.
- Fournir aux employés la possibilité de participer à un apprentissage structuré pour améliorer leurs compétences en français.
- Fournir aux employés des occasions de mettre en pratique leurs compétences en français lors de rencontres le midi (*French at lunch*).

## Communities: Development and Growth

### Goals and Objectives

- Continue to maintain an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to determine and prioritize the needs for French-language government services.
- Continue to encourage the adoption of the Acadian Flag Licence Plate.

### Continued Efforts for 2019-2020

- Liaise with the Acadian and francophone community organizations through business and community events.
- Maintain an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to help SNS recognize the need for French-language government services.

## Agencies, Boards and Commissions

Acadians and francophones are encouraged to become active participants of SNS's agencies, boards, and commissions, which impact their business, their community or way of life.

Information about ways to participate is made available through the Provincial "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/](https://novascotia.ca/exec_council/abc/)

## Conclusion

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

Service Nova Scotia currently provides services online in French for individuals, businesses and municipalities and we continue to encourage other government departments to leverage our ability to deliver services in French.

## Communautés – Développement et essor

### Buts et objectifs

- Continuer de maintenir un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour déterminer les besoins en matière de services gouvernementaux en français.
- Continuer d’encourager l’adoption de la plaque d’immatriculation portant le drapeau acadien.

### Mesures poursuivies en 2019-2020

- Établir des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d’activités communautaires et du milieu des affaires.
- Maintenir un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour connaître les besoins de cette communauté en matière de services gouvernementaux en français.

## 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 Service Nouvelle-Écosse, qui influent sur leurs entreprises, leur collectivité ou leur mode de vie.

La façon de participer est annoncée dans *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse* dans le cadre de la campagne du Conseil exécutif « Vous voulez faire une différence? »

Pour plus d'information, consultez : [https://novascotia.ca/exec\\_council/abc/](https://novascotia.ca/exec_council/abc/). Le site contient des renseignements en français.

## Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans le plan sont basés sur les services en français qui sont en place pour offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones l'option de communiquer avec le gouvernement dans leur propre langue. La communauté acadienne est une composante importante de notre clientèle. Nous reconnaissons qu'il est avantageux pour nos clients, nos employés et tout le gouvernement de fournir un accès accru en français aux programmes, aux services et à l'information.

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

# 2018-2019 Progress in Reaching Goals and Objectives

## 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.
- Displayed the *Bonjour! Services en Français*, signage in offices where French Services are available to the public, such as in Dartmouth, Halifax, Port Hawkesbury and Yarmouth.
- Maintained the level of French-language Services currently offered by phone, in-person, through our website and through “*Contact Us*” public enquiries.
- Financial support for the inclusion of French-language advertisements and materials for the advertising and marketing campaigns of the Heating Assistance Rebate Program
- Developed at least 2 new French online services – started working on 3 more!

### **New services available today**

- Driver Licences and photo identification service / French Characters
- Driver Licences and photo identification service / RMV enhancements - long names

### **In Progress / planning stage**

- Registry of Joint Stock Companies - Modernization is at the planning stage
- *iPad Communication tool – pilot expansion*

### **Continuous improvements to existing services**

- Updates to Online Services and Immigration Online Service

## Human Resources

- 1 university student hired to assist with French-language Services and Registry modernization projects.
- 9 staff participated in French-language training provided through Université Ste Anne.
- 13 Access Nova Scotia Offices and 2 RMV Offices were visited to discuss French-language services
- More than 70% of vacant positions are advertised with French-language capacity as an asset or bilingual required

## Public Engagement

- Continued to provide advice, assistance and support for consultations;
  - Two province-wide consultations were conducted in **2018-2019**
  - 16 stakeholder and other types of engagement sessions were conducted; 2 of which included French

## Community Development and Growth

- Kept an ongoing dialogue with Acadian and francophone community organizations to help SNS recognize the need for French-language government services.
- Met with the Fédération Acadienne de la Nouvelle-Écosse and Acadian Affairs to talk about French-language services available from SNS.
- Liaised with the Acadian and francophone community organizations at business and community events.
- Encouraged Acadians and francophones to find out about and participate in local government.
- Encouraged Acadians and francophones to display the Acadian Flag Licence Plate, in order to increase the level of funds collected and distributed by the *Vive l’Acadie* Community Fund in their community.

# Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2018-2019

## **Offre active, communication avec le public et documents d'information imprimés ou électroniques**

- Le Bureau 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.
- L'affiche et l'affichette « Bonjour! – Services en français » sont bien en vue dans les bureaux qui offrent des services en français au public, notamment à Dartmouth, à Halifax, à Port Hawkesbury et à Yarmouth.
- Le Bureau a maintenu le niveau de services en français offert à l'heure actuelle par téléphone, en personne, en ligne dans notre site Web et par courrier électronique au moyen du formulaire Communiquez avec nous du service de demandes de renseignements du public.
- Service Nouvelle-Écosse a offert une aide financière pour l'inclusion d'annonces et de matériel en français dans les campagnes de publicité et de marketing du Programme d'aide au chauffage.
- Service Nouvelle-Écosse a mis en ligne au moins deux nouveaux services en français et a commencé à travailler sur la mise en ligne de trois autres services.

### **Nouveaux services offerts**

- Service de permis de conduire et de carte d'identité / Caractères français
- Service de photographie pour les permis de conduire et les cartes d'identité / Améliorations au Bureau des véhicules automobiles – noms qui sont longs

### **Services en cours d'élaboration ou de planification**

- Registre des sociétés de capitaux – À l'étape de la planification de la modernisation
- Tablettes iPad comme outils de communication – Expansion du projet-pilote

### **Améliorations constantes aux services existants**

- Mises à jour aux services en ligne et au service en ligne d'Immigration Nouvelle-Écosse

## **Ressources humaines**

- Un étudiant universitaire a été embauché pour aider avec des projets des services en français
- Neuf employés ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Il y a eu discussion sur les services en français dans 13 bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse et deux points de service du Bureau des véhicules automobiles.
- plus de 70 p. 100 des postes vacants indiquent que le français est un atout ou que le poste est bilingue

## **Participation active du public**

- La coordonnatrice des services en français a continué d'offrir des conseils, de l'aide et du soutien pour l'organisation des consultations.
  - Service Nouvelle-Écosse a mené deux consultations à l'échelle de la province en 2018-2019.
  - En tout, il y a eu 16 rencontres, soit des rencontres avec des parties prenantes et des séances de mobilisation. Deux d'entre elles ont comporté des éléments en français.

## **Développement et essor de la communauté**

- Service Nouvelle-Écosse a maintenu un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour l'aider à connaître les besoins de cette communauté en matière de services gouvernementaux en français.
- Service Nouvelle-Écosse a rencontré la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse et l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie pour parler des services offerts en français à Service Nouvelle-Écosse.
- Service Nouvelle-Écosse a établi des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités de la communauté et du milieu des affaires.
- Le Bureau a encouragé les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur administration locale et à y participer.
- Service Nouvelle-Écosse a encouragé les Acadiens et les francophones à demander la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien pour augmenter les dons recueillis et redistribués par le fonds communautaire Vive l'Acadie dans leurs collectivités.

## APPENDIX A: Inventory of Services

Service Nova Scotia and Municipal Relations began offering French-language services in the fall of 2005. Since then the organization has expanded our French-language services through the launch of new services, the improvement of existing services access to those services.

The following is a detailed inventory of services available from Service Nova Scotia on March 30, 2019.

### Human Resources:

#### Bilingual Staff

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

- In-person Registry of Motor Vehicles services are provided in French in the Dartmouth, Port Hawkesbury and Yarmouth Access Centres.
- In-person services are available in French at Land Registration Office in Yarmouth and Lawrencetown.
- Telephone service is provided in French in the Business Registration Unit to business clients.
- Telephone service is provided in French in the Provincial Contact Centre for Registry of Motor Vehicles, Vital Statistics, Residential Tenancies and Public Enquiries.
- A bilingual service designer provides support for creating and updating French-language online services.
- A French-language services coordinator plans French-language initiatives for the department and represents the department on the French-language Services Coordinating Committee and its sub-committees.

#### Job Postings

- Service Nova Scotia managers and directors are encouraged to consider language capacity when hiring staff by including the statement "Bilingual ability in French and English will be considered an asset" in job postings.
- Successful candidates who self-identify as bilingual are asked to participate in French-language testing to certify their language proficiency level (beginner, intermediate, advanced).

### Communications, Publications and Translated Material:

#### Publications and Translations

- First Time Home Buyers Rebate (Building or Buying a New Home)
- Residential Tenancies Brochures (Landlord Brochure and Tenant Brochure)

#### Bilingual Forms

- Vital Stats
  - Live Birth Registration form
  - Marriage registration forms and documentation
- Nova Scotia Estimated Kilometer Worksheet for International Registration Plan
- Firewood Declaration for Heating Assistance Rebate Program
- Invoice Sheet for Heating Assistance Rebate Program



## ANNEXE : Inventaire des services

Service Nouvelle-Écosse a commencé à offrir des services en français à l'automne 2005. Depuis, l'organisme a accru la portée des services offerts en français en lançant de nouveaux services et en améliorant l'accès aux services existants.

Ce qui suit est une liste détaillée des services offerts par Service Nouvelle-Écosse le 30 mars 2019.

### Ressources humaines

#### Personnel bilingue

Il y a actuellement des employés bilingues dans les bureaux suivants dans la province :

- Les services offerts en personne dans les bureaux des véhicules automobiles sont offerts en français aux centres Accès Nouvelle-Écosse à Dartmouth, à Port Hawkesbury et à Yarmouth.
- Les services en personne offerts aux bureaux d'enregistrement des titres sont offerts en français à Yarmouth et à Lawrencetown.
- Le service téléphonique est offert en français à l'unité d'enregistrement des entreprises.
- Le centre d'appel provincial peut répondre en français aux demandes adressées par téléphone au Bureau des véhicules automobiles, au Bureau de l'état civil, au service de la location à usage d'habitation et au service de renseignements au public.
- Un développeur Web bilingue offre du soutien pour la création et la mise à jour des services en ligne en français.
- Une coordonnatrice des services en français planifie les initiatives liées aux services en français pour le Bureau et représente celui-ci au sein du comité de coordination des services en français.

#### Offres d'emploi

- Les gestionnaires et les directeurs de Service Nouvelle-Écosse sont encouragés à prendre en considération la capacité d'une personne à offrir des services en français au moment de son embauche en incluant dans les annonces de poste un énoncé comme quoi être bilingue (anglais, français) représente un atout.
- Les candidats retenus qui ont indiqué qu'ils étaient bilingues doivent se présenter à une épreuve de français pour déterminer leur niveau de compétence langagière (débutant, intermédiaire, avancé).

### Communications, publications et matériel traduit

#### Publications et traductions

- Remise sur l'achat d'une première maison (construction ou achat d'une nouvelle maison)
- Brochures sur la location à usage d'habitation (une pour les propriétaires, une pour les locataires)

#### Formulaires bilingues

- Statistiques de l'état civil
- Formulaire d'enregistrement d'une naissance vivante
- Documents et formulaires d'enregistrement d'un mariage
- Feuille de travail pour l'estimation du kilométrage en Nouvelle-Écosse pour le Plan international d'immatriculation
- Déclaration liée au bois de chauffage dans le cadre du Programme d'aide au chauffage
- Facture du Programme d'aide au chauffage

## Online Services, Business Services and Website:

### Online Services available in French:

Online and e-Services in French are available for the following transactions:

- Birth, Marriage and Death Certificates
- Birth registration kiosks
- Change of Address
- Collection Services – Payments
- Immigrate to Nova Scotia online service
- Personal property registry; issues a bilingual report
- Lien Check
- Access Nova Scotia offices
  - iPad communication tools
  - Qmatic ticketing service
- Motor Vehicles
  - Licenses and photo identification
  - RMV enhancements – accents and long names
  - Vehicle Permit Renewal
  - Fine payments
  - Road and Knowledge test payments
- Driver Insurance Abstract Service (available to Insurance Companies)
- Municipal Services - Parking ticket payments
- Teacher certification online payments
- Specialty Vehicle Plate – Online Renewal Service:
  - Acadian Flag licence plate
  - Buy Local plate
  - Conservation plate
  - Gaelic Licence plate
  - Mi'Kmaq Licence plate

### Online Services that use the bilingual

Generic Payment Service:

- Department of Environment
- Department of Natural Resources
- Department of Education
- Department of Immigration
- Department of Justice

### Business services available in French:

- BizPaL – business permits and licenses application
- Qmatic Ticketing service at Access Centers
- Changes to Driver's Licence and Photo ID Cards
- Marriage Act – changes to forms and documentation
- Registry of Joint Stocks:
  - Company Name Search and Name Reservation Request
  - Society Update Forms and Special Resolution Forms
  - By-laws and Memorandum of Association Forms

### Translation Services and Simultaneous

#### Translations Services:

- Translations were supplied by Translation Services, Communications Nova Scotia
- Simultaneous translation services were provided during a Residential Tenancies hearing

### Free Wifi in Access Centres

Government is offering free Wifi in Access Nova Scotia Centres across the province. The service is available at 13 locations. Citizens can choose to use the Wifi to access and complete online services in the language of their choice.

## Services en ligne, services aux entreprises et site Web

### Services en ligne offerts en français

Des services en ligne en français sont offerts dans les cas suivants :

- Certificats de naissance, de mariage et de décès
  - Kiosques d'enregistrement de naissance
  - Changement d'adresse
  - Paiement aux services de recouvrement
  - Immigrer en Nouvelle-Écosse – Service en ligne
  - Réseau d'enregistrement des biens personnels – rapport bilingue
  - Service de Clic-privilège
  - Bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse
- Tablettes iPad comme outils de communication
- Service de billetterie Qmatic
- 
- Véhicules automobiles
    - Permis de conduire et carte d'identité
    - Améliorations – accents et noms qui sont longs
    - Renouvellement de l'immatriculation des véhicule
    - Paiement d'amendes
    - Paiement du test de connaissance et de l'examen de conduite
- 
- Service de résumé analytique d'assurance de conducteur (pour les compagnies d'assurance)
- 
- Services municipaux – Paiement des contraventions de stationnement
- 
- Paiement en ligne du certificat d'aptitude à l'enseignement
- 
- Plaques d'immatriculation spéciales – Service de renouvellement en ligne :
    - Plaque d'immatriculation avec le drapeau acadien
    - Plaque d'immatriculation Buy Local
    - Plaque d'immatriculation pour la conservation
    - Plaque d'immatriculation gaélique
    - Plaque d'immatriculation mi'kmaw

- Services en ligne qui utilisent le service générique bilingue de paiement :
  - Ministère de l'Environnement
  - Ministère des Ressources naturelles
  - Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance
  - Office de l'immigration
  - Ministère de la Justice

### Services aux entreprises offerts en français

- PerLE – Demande de permis et de licences
- Service de billetterie Qmatic utilisable en français
- Changements au permis de conduire et à la carte d'identité avec photo
- Loi sur le mariage (*Marriage Act*) – changements aux formulaires et aux documents
- Registre des sociétés de capitaux
  - Recherche et réservation de raisons sociales
  - Formulaires de mise à jour des sociétés et formulaires de résolution extraordinaire
  - Formulaires de règlements et formulaire de l'acte constitutif de la Société

### Services de traduction et d'interprétation simultanée

- Les services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse ont effectué la traduction du matériel.
- Des services d'interprétation simultanée ont été requis pour une audience sur la location à usage d'habitation.

### Accès gratuit au Wi-Fi dans les centres Accès

Le gouvernement offre le Wi-Fi dans les centres Accès Nouvelle-Écosse de la province. Le service est offert dans 13 centres. Les gens peuvent utiliser le Wi-Fi pour avoir accès aux services en ligne et remplir les formulaires dans la langue de leur choix.

**Website: [novascotia.ca/sns](http://novascotia.ca/sns)**

In 2016, the following sections of the Office of Nova Scotia's website are available in French:

March **2019**: As Government evolves to a new web portal SNS will continue to offer critical information for services and programs in both official languages.

### **About Service Nova Scotia**

Chief Executive Officer  
Program Modernization  
Client Experience  
Strategy and Corporate Reports  
Acts Administered  
Media Room  
Services en français  
Any Questions?  
Office Locations  
News  
Cookies & Privacy

### **Website: [novascotia.ca/sns/access](http://novascotia.ca/sns/access)**

The following sections are available in French:

### **Drivers & Vehicles**

Registry of Motor Vehicles  
New Driver's Licence and Identification Cards  
New Vehicle Licence Plates  
Acadian Flag Licence Plate  
Buy Local Licence Plate  
International Registration Plan  
Petroleum Products Pricing  
Alcohol Interlock program  
Special Move Permits  
Motor Vehicle Appeal Board

### **Maps, Land & Property**

Land Registry  
Property Online  
Land Services & Information  
Nova Scotia Civic Addressing  
Maps  
Residential Tenancies  
First-Time Home Buyers Rebate  
Personal Property Registry

### **Online Services**

Online Services Help Files  
Government Store

### **Services for Individuals**

Debtor Assistance  
Citizen Rebates  
Consumer Awareness

### **Vital Statistics**

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

### **Services for Business**

Online Service  
Thinking about starting a business  
Starting a business  
Operating a business  
Ending a business  
Registry of Joint Stock Companies  
One Business - One Number  
What is BizPaL?  
Tax Commission  
Your Energy Rebate

### **Alcohol and Gaming**

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

### **Permits Directory**

**Site Web : [novascotia.ca/sns](http://novascotia.ca/sns)**

Depuis 2016, les sections du site Web du Bureau de Service Nouvelle-Écosse listées ci-après sont consultables en français.

Mars **2019** : Pendant la création de la nouvelle plateforme du site Web du gouvernement, Service Nouvelle-Écosse continuera d'offrir au public d'importants renseignements sur les services et les programmes dans les deux langues officielles du pays.

**À propos de Service Nouvelle-Écosse**

Directrice générale

Modernisation des programmes

Expérience de la clientèle

Stratégie et rapports généraux

Lois administrées

Salle des médias

Services en français

Des questions?

Nos coordonnées

Nouvelles

Témoins et Confidentialité

**Site Web : [novascotia.ca/sns/access](http://novascotia.ca/sns/access)** Les sections suivantes sont offertes en français.

**Conducteurs et véhicules**

Bureau des véhicules automobiles

Nouveau permis de conduire et nouvelle carte d'identité

Nouvelles plaques d'immatriculation

Plaque d'immatriculation avec le drapeau acadien

Plaques d'immatriculation « Buy Local »

Plan international d'immatriculation

Fixation des prix des produits pétroliers

Programme d'antidémarrateurs éthylométriques

Permis de déplacement spécial

Comité d'appel en matière de véhicules automobiles

**Cartes, terrains et biens personnels**

Enregistrement foncier

Property Online – Registre foncier

Informations et services de gestion des terres

Adressage municipal en Nouvelle-Écosse

Cartes

Location à usage d'habitation

Remise sur l'achat d'une première maison

Réseau d'enregistrement des biens personnels

**Services en ligne**

Fichiers d'aide des services en ligne

Magasin du gouvernement

**Services aux particuliers**

Aide aux débiteurs

Remises aux citoyens

Sensibilisation des consommateurs

## **Bureau de l'état civil**

Naissance

Décès

Mariage

Partenariat domestique

Généalogie

Changement de nom

Changement de la mention de sexe

Statistiques de l'état civil – Frais

Rapports

Coordonnées

## **Services aux entreprises**

Services en ligne

Je pense me lancer en affaire

Lancement d'une entreprise

Exploitation d'une entreprise

Fermeture d'une entreprise

Registre des sociétés de capitaux

Une entreprise – Un numéro

Qu'est-ce que le PerLE?

Commission de la taxe provinciale

Votre remise sur les frais d'énergie

## **Alcool et jeu**

À propos de nous

Jeu

Alcool

Lieux de spectacles et de divertissements

Formulaires et permis

Publications

Avis d'octroi de permis

Avis disciplinaires

## **Répertoire des licences et permis**