Plan de services en français

2020–2021

Service Nouvelle-Écosse
et Services internes

NOVA SCOTIA
NOUVELLE-ÉCOSSE

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2020
Plan de services en français
Ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes
Avril 2020
ISBN : 978-1-989654-86-6

This document is also available in English under the title of: “French-language Services Plan 2020–2021.”

Message de la sous-ministre

Nous sommes heureux de vous présenter le premier Plan de services en français du ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes. Nous sommes maintenant l’un des plus grands ministères du gouvernement, qui compte une équipe de plus de 1 500 employés. Nous servons et appuyons les citoyens et les entreprises de la Nouvelle-Écosse ainsi que les employés du gouvernement et du secteur de la santé. Ensemble, nous disposons du savoir-faire exhaustif nécessaire pour parvenir à une approche unifiée et coordonnée du service à la clientèle et de la technologie et des processus qui la soutiennent, tout en étant conformes à l’accent mis par le gouvernement sur l’innovation et l’excellence.

L’excellence des services est au cœur du travail du Ministère. En plus des nombreux services que nous offrons aux citoyens et aux entreprises de la Nouvelle-Écosse, nous fournissons des services, des outils et des dispositifs de soutien qui permettent aux autres ministères et aux entités du secteur public de mettre l’accent sur l’excellence du service à la clientèle.

Nous sommes fiers du travail que nous accomplissons et nous sommes heureux de pouvoir vous en faire part. Nous vous invitons à prendre quelques instants pour lire notre plan. Comme vous le verrez, 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 respecter nos obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et à améliorer notre capacité d’offrir des services en français.

Joanne Munro
Sous-ministre
Ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes

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

Le Ministère joue un rôle important dans la promotion et l'appui de la préservation de la langue en élaborant et en offrant des services en français. Le Ministère reconnaît que l'accès à des services gouvernementaux de qualité en français contribue au mieux-être culturel, économique et social de la communauté acadienne et francophone, et qu'il favorise aussi la croissance et le développement continus de cette dernière.

De plus, la culture et le patrimoine acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse sont préservés grâce à l'appui du Ministère quant à la prestation de programmes et de services à l'échelle du gouvernement, et ce, en offrant les outils qui permettent aux ministères qui font affaire avec le public d'offrir des services en français. Le Ministère favorise un environnement positif où les services en français sont encouragés, respectés et appréciés. Il considère l'intégration du français comme un élément important de sa stratégie de prestation de services.

Le Ministère soutient la culture et le patrimoine acadiens grâce à la collecte de dons versés au fonds communautaire « Vive l'Acadie », qui appuie les projets culturels de la communauté acadienne et francophone. Grâce à ce financement, des groupes communautaires à l'échelle de la province peuvent contribuer directement à la préservation et à l'essor de leur culture florissante et dynamique.

Le Ministère s'efforce de faciliter la tâche de ses clients et de ses partenaires, peu importe leur langue de choix. Nous sommes à l'écoute des besoins et des attentes des gens de la Nouvelle-Écosse et nous offrons des programmes et des services accessibles et de qualité dans des modes de prestation multiples. Nous nous engageons à l'excellence des services et nous vous encourageons à nous faire parvenir vos commentaires et vos suggestions sur nos services et à nous indiquer dans quel domaine ou programme nous pourrions entreprendre d'offrir des services en français pour répondre aux besoins de la collectivité.

Coordonnatrice des services en français

Michelle Saulnier est la coordonnatrice des services en français du Ministère. Voici ses coordonnées :

1505, rue Barrington, C.P. 2734, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5
Michelle.Saulnier@novascotia.ca

Buts et objectifs du Ministère

Le Ministère poursuit l'orientation politique indiquée dans le *Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français de 2013-2018* dans le cadre d'un accord avec Patrimoine canadien. Le présent plan nous présente de nouvelles possibilités et décrit les objectifs du Ministère qui reposent sur trois grands thèmes :

Objectif nº 1 – Leadership et orientation politique
Renforcer les structures de fonctionnement internes notamment les cadres politiques, législatifs et administratifs

Objectif nº 2 – Services au public
Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public

Objectif nº 3 – Engagement communautaire et sensibilisation
Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone

Nous avons obtenu des résultats considérables et nous nous engageons à travailler davantage pour répondre aux besoins des clients acadiens et francophones.

Objectif nº 1 – Leadership et orientation politique

Politiques sur les services en français conformes à la *Loi* et au règlement

Se faire un champion des services en français grâce au leadership et à l'orientation politique

Le Ministère s'engage à s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et considère l'intégration du français comme un élément important de sa stratégie globale d'expérience client dans tous les modes de prestation. Chaque fois que cela sera possible, nous continuerons à incorporer d'autres options en français à la prestation de services en ligne. Nous y parviendrons en investissant dans la technologie et en la modernisant, en formant le personnel et en transformant les programmes grâce à une approche axée sur le client. De plus, la sous-ministre est l'une des six sous-ministres qui font partie du comité de sous-ministres responsable de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*.

On encourage les employés 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. Pour ce faire, nous tenons compte du français dans l'optique de l'inclusion culturelle, comme le définit le Règlement.

- Est-ce que le service ou la solution en question sera accessible au public ou utilisé par les entreprises?
- Le sujet concerne-t-il la santé ou la sécurité du public?
- La solution pourra-t-elle utiliser les signes diacritiques français?
- Le service changera-t-il ou soutiendra-t-il un service en français déjà offert?
- Y a-t-il eu une demande d'accès au service, aux renseignements ou au programme en français?

Objectif nº 2 – Services au public

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

Buts et objectifs

- Faciliter l'interaction des clients avec le Ministère dans la langue de leur choix.
- Veiller à ce que l'expérience client en ligne, par téléphone ou en personne soit comparable en français et en anglais et soit offerte dans le même temps d'attente, dans la mesure du possible.
- Envisager d'intégrer le français à l'étape de l'élaboration de tous les produits et services de Service Nouvelle-Écosse et Services internes, et ce, dans tous les modes de prestation.
- Considérer les obligations en matière de services en français dans le cadre des exigences d'affaires et techniques pour les projets, les appels d'offres pour l'acquisition de nouveaux logiciels et les solutions technologiques.
- Veiller à ce que notre infrastructure et nos plateformes puissent soutenir l'intégration de la langue française ou d'autres langues dans l'élaboration de tous les produits et services, et ce, dans tous les modes de prestation.

Mesures poursuivies en 2020–2021

Nous continuons de former et d'informer le personnel et nous offrons les services suivants :

- Affiches ayant le logo « Bonjour! – Services en français »
- Renseignements sur les programmes et les services offerts en français sur le site Web novascotia.ca
- Élaboration des services et des formulaires et préparation des affidavits bilingues pour leur utilisation en ligne, en personne, par la poste et au téléphone.
- Faire traduire des communiqués, des annonces, des invitations, des documents de travail, du contenu de sites Web, des sondages, des rapports et des résultats.

Communications avec le public : communications imprimées et numériques

Buts et objectifs

- Transmettre tous les renseignements publics critiques portant sur la santé et la sécurité en français.
- Continuer de faire la promotion des services en français auprès du public par divers moyens : des annonces imprimées ou en ligne, le recours aux réseaux sociaux et le bouche-à-oreille.
- Offrir dans les deux langues les nouveaux services informatiques ou les services informatiques actualisés à l'usage du public. Quand un système existant à l'usage du public est en anglais seulement, des mesures nécessaires seront prises pour offrir le service dans les deux langues, s'il y a lieu.
- Continuer d'élaborer des affiches bilingues et de les installer dans les bureaux publics.
- Continuer d'élaborer des affiches bilingues pour les programmes et les services fournis par le Ministère qui ont une incidence sur d'autres ministères et leurs clients et de les installer.

Mesures poursuivies en 2020–2021

- Moderniser les registres provinciaux pour inclure les services en français :
    - Registre des sociétés de capitaux
    - Registre des statistiques de l'état civil
- Continuer de travailler avec les divisions et le personnel du Ministère afin de trouver de nouvelles façons d'offrir des renseignements en français aux clients, aux fournisseurs, aux partenaires et à d'autres intervenants, dont certains pourraient préférer interagir avec le Ministère en français.
- Aider les ministères clients qui offrent des services en français en cernant les possibilités, les exigences techniques et d'autres façons d'améliorer la prestation de ces services.
- Explorer la suite d'applications et de bases de données existantes afin de déterminer la possibilité d'offrir du soutien en plusieurs langues.
- Faciliter la prestation d'outils et de matériel à l'appui de l'offre de services en français dans les ministères et organismes clients. Par exemple, la capacité de commander des claviers canadiens-français.

Gestion des ressources humaines

Buts et objectifs

- Poursuivre la sensibilisation et le renforcement de la capacité pour la prestation de services en français.
- Encourager l'offre active pour offrir des services en français.
- 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 du Ministère afin d'attirer et de maintenir en poste des employés qui peuvent fournir des services en français et promouvoir une culture d'inclusion en milieu de travail.

Mesures poursuivies en 2020–2021

- Continuer d'indiquer dans les annonces de poste que le fait de parler français est un atout.
- Mener un questionnaire sur les services en français pour déterminer les capacités linguistiques du personnel du Ministère.
- Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français ou d'autres activités de formation, comme l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie*, et favoriser leur apprentissage grâce à des outils, comme des dictionnaires.
- Continuer de promouvoir la culture acadienne et francophone en appuyant la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes et d'autres activités culturelles.

- Explorer les possibilités d'intégrer les services en français dans d'autres politiques et priorités du Ministère, y compris celles relatives à l'amélioration continue, s'il y a lieu.
- Explorer les possibilités d'intégrer les services en français dans les efforts et les projets du Ministère, notamment les principes de la méthode « Lean Six Sigma » et la gestion des processus, s'il y a lieu.

Objectif n° 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Communication en français avec le public

Offre active des services en français

Lorsqu'une communication est reçue en français, le Ministère a comme politique d'y répondre en français dans la mesure du possible, y compris dans les instances suivantes :

- Répondre aux demandes orales et écrites du public en temps opportun.
- Traiter les demandes de service faites en français en personne ou au téléphone, dans la mesure du possible.
- Recourir à des services d'interprétation, au besoin.
- Mettre des tablettes (iPad) à la disposition du public aux centres d'Accès Nouvelle-Écosse pour les aider à comprendre les instructions pour effectuer une transaction.

Offre active : services en français évidents, accessibles et offerts sous forme d'accueil bilingue, d'affichage bilingue ou d'autres moyens.

Le Ministère informe de façon proactive les citoyens lorsqu'un service est disponible en français.

- Le personnel francophone fait l'offre active.
- Nous utilisons l'affichage du programme *Bonjour!* pour encourager la collectivité à demander des services en français.
- Les communiqués de presse ou les campagnes publicitaires qui font la promotion d'un service en français sont publiés dans les deux langues.
- Nous encourageons l'utilisation de l'affichage bilingue dans nos espaces publics dans le cadre de nos travaux de rénovation et des changements apportés à notre bail.
- Nous appuyons, dans la mesure du possible, des services et des solutions technologiques qui permettent d'offrir des services en français aux ministères, aux offices, aux agences, aux conseils et aux commissions.
- Au fur et à mesure qu'il y aura plus de contenu sur le site Web novascotia.ca, le Ministère s'engage à offrir des renseignements critiques sur ses programmes et services en français et en anglais.
- Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur nos progrès en communiquant avec notre coordonnatrice des services en français.
- Pour déposer une plainte officielle au sujet des services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Consultations publiques

Le Ministère inclut des options pour que les membres de la communauté acadienne et francophone puissent participer en français aux consultations publiques.

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 influent sur leurs entreprises, leur collectivité ou leur mode de vie. https://novascotia.ca/exec_council/abc/ (en anglais seulement)

Développement et essor de la communauté

Les membres de la communauté acadienne et francophone sont des clients importants. Nous reconnaissons qu'il est avantageux pour nos clients, nos employés et tout le gouvernement de fournir plus d'accès en français aux programmes, aux services et aux renseignements. Nous allons :

- continuer de maintenir un dialogue avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour déterminer les besoins en matière de services gouvernementaux en français et en établir la priorité;
- continuer d'encourager l'adoption de la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien, qui soutient la collectivité de la région.

Conclusion

Nous croyons que les Néo-Écossais doivent avoir accès à des services gouvernementaux de qualité supérieure en français, et le présent plan démontre notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Comme nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction sur nos progrès et de vos commentaires, suggestions et questions en communiquant avec notre coordonnatrice des services en français. Si vous souhaitez déposer une plainte officielle au sujet des services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Nous sommes heureux d'offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones de nombreuses options de communiquer avec le gouvernement dans leur propre langue. Pour y parvenir, nous travaillons de concert avec d'autres ministères, conseils, agences et commissions à l'échelle du gouvernement, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de toujours bien comprendre les besoins uniques de la communauté acadienne et francophone de notre province.

Annexe A : accomplissements au cours de l'année 2019–2020

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

- Fait la promotion des 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.
    - Programme d'aide au chauffage (annonces publiées dans les journaux et diffusées à la radio)
    - Modifications législatives apportées à la loi sur la location à usage d'habitation (*Residential Tenancies Act*)
    - Renseignements sur le Programme de remboursement d'impôt foncier pour les personnes âgées et formulaires de demande
    - Service de renouvellement de plaque d'immatriculation en ligne
- Installé les affiches *Bonjour!* – Services en français dans les bureaux qui offrent des services en français au public, comme les bureaux à Dartmouth, à Halifax, à Port Hawkesbury et à Yarmouth.
- Maintenu le niveau de services en français offerts actuellement par téléphone, en personne, en ligne sur notre site Web et au moyen du formulaire « Communiquez avec nous » du service de demandes de renseignements du public.
- Offert de l'aide financière pour faciliter l'intégration d'annonces et de matériel en français dans les campagnes de publicité et de marketing du Programme d'aide au chauffage et du service de renouvellement de plaque d'immatriculation en ligne.
- Facilité l'accès aux services de traduction et d'interprétation et assuré la coordination de ces services.
- Élaboré de nouveaux services en ligne offerts en français.

  Nouveaux services offerts
    - Bureau des véhicules automobiles : renseignements pour les nouveaux détenteurs de permis de conduire
    - Bureau de l'état civil : informations et formulaires relatifs au mariage
    - Demande de licence de loterie en ligne à la Division de l'alcool, du jeu, des carburants et du tabac
    - Service en ligne pour le Programme d'aide au chauffage

  Nouveaux services qui sont en cours ou à l'étape de planification
    - Registre des sociétés de capitaux – modernisation
    - Bureau des véhicules automobiles : programme en ligne pour les concessionnaires
    - Bureau de l'état civil : 21 formulaires, demandes et affidavits sont maintenant bilingues
    - Nouvelles options pour la mention du genre sur les documents d'identité : cartes d'identité, permis de conduire, certificats de naissance et cartes santé
    - Réseau d'enregistrement des biens personnels – compte de créancier judiciaire
    - Service de billetterie Qmatic offert à l'unité d'enregistrement des entreprises

  Améliorations continues aux services existants
    - Mises à jour des services en ligne et du service en ligne d'Immigration Nouvelle-Écosse
    - PerLE – Renseignements sur les exigences provinciales et municipales des permis et des licences d'entreprises (43 mises à jour)

Ressources humaines

- Un étudiant a été embauché pour contribuer aux projets des services en français et de modernisation du registre.
- Six employés ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Les annonces pour plus de 70 p. 100 des postes vacants indiquent que le français est un atout ou que le poste exige qu'on soit bilingue (anglais, français).

Consultations publiques

- Continué d'offrir des conseils, de l'aide et du soutien pour l'organisation des consultations.
    - Aucune consultation n'a été menée à l'échelle de la province en 2019-2020.
    - En tout, il y a eu 14 rencontres, soit des rencontres avec des parties prenantes et des séances de mobilisation. Aucune d'entre elles n'a comporté des éléments en français.

ANNEXE B : inventaire des services

Ce qui suit est une liste détaillée des services offerts en français par le Ministère jusqu'au 30 mars 2019.

Ressources humaines

Personnel bilingue

Il y a actuellement des employés bilingues qui peuvent offrir des services en français dans les bureaux suivants à l'échelle de la province :

- Des services sont offerts en personne au Bureau des véhicules automobiles aux centres d'Accès Nouvelle-Écosse à Dartmouth, à Port Hawkesbury et à Yarmouth.
- Des services en personne sont offerts au Bureau d'enregistrement des titres à Yarmouth et à Lawrencetown.
- Des services de l'Unité d'enregistrement des entreprises sont offerts en personne et au téléphone aux clients d'affaires.
- Le centre d'appels provincial peut répondre aux demandes adressées par téléphone au Bureau des véhicules automobiles, au Bureau de l'état civil, au Bureau de la location à usage d'habitation et au service de renseignements au public.
- Les Services d'information géographique sont offerts en français à Amherst.
- Un développeur Web bilingue offre du soutien pour la création et la mise à jour des services en ligne en français.
- La coordonnatrice des services en français planifie les initiatives liées aux services en français pour le Ministère et représente celui-ci au sein du Comité de coordination des services en français et de ses sous-comités.

Offres d'emploi

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

Services en ligne, services aux entreprises et site Web

Communications, publications et matériel traduit

Services en ligne offerts en français

- Certificats de naissance, de mariage et de décès
- Kiosques d'enregistrement de naissance
- Changement d'adresse
- Paiements aux services de recouvrement
- Immigrer en Nouvelle-Écosse – Service en ligne
- Magasin du gouvernement
- Réseau d'enregistrement des biens personnels – rapport bilingue
- Service de Clic-privilège
- Services du Bureau des véhicules automobiles
  - Permis de conduire et carte d'identité
  - BVA – Signes diacritiques français ou noms longs
  - Renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule
  - Paiement d'amendes
  - Paiement de dédommagement
  - Paiement du test de connaissances et de l'examen de conduite
  - Paiement de contraventions de stationnement
  - Services aux concessionnaires en ligne
- 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
- Notre service de paiement en ligne est utilisé par d'autres ministères (Éducation et Développement de la petite enfance, Environnement, Immigration, Justice).

Services aux entreprises offerts en français

- PerLE – Demande de permis et de licences pour les entrepreneurs
- Service de billetterie Qmatic utilisable en français, Unité d'enregistrement des entreprises
- Feuille de travail pour l'estimation du kilométrage en Nouvelle-Écosse pour le Plan international d'immatriculation
- 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

Site Web : novascotia.ca/sns/fr

En mars 2019, plus de la moitié du contenu en ligne sur les programmes et les services de Service Nouvelle-Écosse était en français.

Bureau de l'état civil : formulaires de demande et guides bilingues

- Enregistrement de mortinaissance
- Modification apportée à l'enregistrement de mortinaissance
- Consentement pour un agent ou une personne autorisée à faire une demande pour un certificat de naissance
- Certificat du médecin – naissance vivante ou mortinaissance
- Formulaire de demande de changement de nom
- Formulaire de demande de changement de nom et de la mention de sexe pour les demandeurs de 16 ans et plus
- Formulaire de demande de changement de la mention de sexe pour les demandeurs de 16 ans et plus
- Formulaire de demande de changement de la mention de sexe pour les demandeurs de 15 ans et moins
- Dispense des frais pour une demande de changement de nom et pour des certificats connexes
- Certificat médical de décès
- Modification apportée au certificat médical de décès
- Enregistrement d'un partenariat domestique
- Demande de déclaration de partenaire domestique
- Consentement au mariage d'un mineur
- Demande de certificat de mariage
- Demande de licence de mariage et d'affidavit
- Enregistrement du mariage
- Enregistrement du clergé pour célébrer le mariage
- Demande de reconnaissance d'un organisme religieux

Publications sur la protection du consommateur

- Guides sur la location à usage d'habitation – Ces guides fournissent des renseignements aux propriétaires et aux locataires sur leurs droits et leurs responsabilités.

Bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse

- Tablettes (iPad) comme outils de communication
- Écrans publicitaires numériques dans les bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse
- Service de billetterie Qmatic
- Accès gratuit au Wi-Fi dans les centres d'Accès Nouvelle-Écosse
- Affiches sur le milieu de travail respectueux

Services de traduction et d'interprétation

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