

Plan de services en français

2022–2023

Service Nouvelle-Écosse et Services internes

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2022
Plan de services en français
Ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes
Avril 2022
ISBN : 978-1-77448-326-8

Message de la sous-ministre

Nous sommes très heureux de vous présenter le Plan de services en français 2022-2023 du ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes.

Le Ministère est à l'écoute des besoins et des attentes des gens de la Nouvelle-Écosse et offre des programmes et services inclusifs, accessibles et de qualité selon divers modes de prestation traditionnelle et numérique. Nous 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. Plus de 50 % de l'information relative à nos programmes et services en ligne est disponible en français, y compris pour les tests de connaissances en ligne, Request Nova Scotia Legislation, l'outil d'évaluation correspondant à la loi sur le jour du Souvenir (*Remembrance Day Act*) ainsi que pour la modernisation à venir du registre des statistiques de l'état civil.

Nous continuerons 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 du Ministère.

Nous sommes très fiers de l'équipe du Ministère et de son travail et sommes heureux de pouvoir présenter ce plan.

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 de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes joue un rôle important dans la promotion et le soutien de la préservation de la langue en mettant au point et en offrant des services en français en Nouvelle-Écosse. 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 continu de cette dernière.

La culture et le patrimoine acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse sont préservés grâce à l'appui du Ministère à la prestation de programmes et de services à l'échelle du gouvernement. 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 aux clients internes et externes. Le Ministère renforce la culture francophone en fournissant et en soutenant des outils qui permettent aux ministères qui font affaire avec le public d'offrir des services en français.

Le Ministère soutient la culture et le patrimoine acadiens par la vente de la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien et la collecte de dons versés au fonds communautaire « Vive l'Acadie », qui appuie des projets culturels au sein 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 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 services accessibles et de qualité selon divers modes de prestation. Nous nous engageons à l'excellence des services et nous vous encourageons à nous faire parvenir vos commentaires et suggestions sur nos programmes et services et à nous indiquer dans quel domaine nous pourrions commencer à offrir de nouveaux services en français pour répondre aux besoins de la collectivité.

Coordonnatrice des services en français

La coordonnatrice des services en français du Ministère est :

Michelle Saulnier, coordonnatrice des services en français
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 2018-2023* dans le cadre d'un accord avec le ministère du Patrimoine canadien. Le présent plan nous expose de nouvelles possibilités et décrit les objectifs de notre Ministère, qui reposent sur trois grands thèmes :

Objectif n° 1 : Leadership et orientation politique

Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif.

Objectif n° 2 : Services au public

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

Objectif n° 3 : Engagement communautaire et sensibilisation

Maintenir le dialogue avec la communauté acadienne et francophone et continuer à la consulter.

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

Objectif n° 1 : Leadership et orientation politique

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

Se faire le 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 fait partie du comité de sous-ministres responsable de la mise en œuvre de la *Loi sur les services 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.

Nous encourageons 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 la solution ou le service 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?

Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif

Lorsqu'il s'agit de trouver des façons novatrices de contribuer à la création et à la prestation des meilleurs services en français possible pour nos clients francophones, les Services en français cherchent à se faire les champions. Les efforts déployés comprendront ce qui suit :

- Tenir compte de la langue lors de l'élaboration de nouveaux produits, services, projets, consultations, communications et publicités.
- Améliorer la sensibilisation et la compréhension de nos obligations en matière de services en français en ce qui concerne les consultations et la mobilisation du public.
- Rendre l'information publique essentielle disponible en français (portant sur la santé et la sécurité du public).

Objectif n° 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, 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 2022–2023

Nouveaux services qui sont en cours ou à l'étape de planification :

- Request Nova Scotia Legislation (Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse)
- Outil d'évaluation pour la loi sur le jour du Souvenir (*Remembrance Day Act*)
- Registre des statistiques de l'état civil et Registre des sociétés de capitaux - Modernisation
- Registre des véhicules automobiles Test de connaissances en ligne (permis commercial de classe 1, 2 et 3)
- Service de recherche dans le registre des cas d'enfants maltraités (ministère des Services communautaires)
- Mises à jour des services en ligne du Registre des sociétés de capitaux
- Mises à jour du service Accès en ligne Nouvelle-Écosse

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

- Utiliser davantage les affiches ayant le logo « **Bonjour!** – Services en français ».
- Mettre au point et créer plus de renseignements sur les programmes et les services offerts en français sur le site Web novascotia.ca.
- Élaborer des services et des formulaires et préparer des affidavits bilingues pour leur utilisation en ligne, en personne, par la poste et au téléphone.
- Faire traduire plus de communiqués, d'annonces, d'invitations à participer, de documents de discussion, de contenu de sites Web, de sondages, de résultats de sondages, d'exposés de position et de rapports.

Communications avec le public : imprimées ou électroniques

Buts et objectifs

- Assurer un accès coordonné aux services de traduction et d'interprétation.
- Transmettre tous les renseignements publics critiques portant sur la santé et la sécurité en français.
- 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.
- Offrir dans les deux langues officielles 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 officielles.
- 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 les installer.

Mesures poursuivies en 2022–2023

- Fournir une signalisation bilingue concernant la COVID-19 dans les aires de service public du Ministère.
- Soutenir les outils et protocoles liés à la COVID-19, comme la prise de rendez-vous pour le test de dépistage de la COVID-19 et le formulaire Contrôle-santé de la Nouvelle-Écosse (autodéclaration).
- Moderniser les registres provinciaux pour inclure les services en français :
 - Registre des sociétés de capitaux et formulaires qui s'y rattachent, ainsi que l'information sur le site Web.
 - Registre des statistiques de l'état civil et formulaires qui s'y rattachent, ainsi que l'information sur le site Web.

- 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 qui pourraient préférer interagir avec le Ministère en français.
- Établir des partenariats avec les ministères de l’ensemble du gouvernement pour fournir et offrir des services en français en déterminant les possibilités, les exigences techniques et les autres moyens d’améliorer leur capacité à offrir des services en français.
- Faciliter la prestation d’outils et de matériel à l’appui de l’offre de services en français dans les ministères et organismes clients.

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 2022–2023

- Continuer d’indiquer dans les annonces de poste que le fait de parler français est un atout
- Distribuer 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 et favoriser leur apprentissage grâce à des outils, comme des dictionnaires anglais-français ou des applications de traduction.
- Continuer de promouvoir la culture acadienne et francophone en appuyant les activités culturelles de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes, le Mois de la francophonie et l’atelier *Coup d’œil sur l’Acadie*.
- 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 dans l’amélioration continue 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 de services

Qu’est-ce qu’une offre active? L’offre active de service se définit comme une invitation ouverte au public à utiliser l’une de nos deux langues officielles - l’anglais ou le français.

En Nouvelle-Écosse, les services en français sont évidents, accessibles et offerts sous forme d’accueil bilingue, d’affichage bilingue ou d’autres moyens.



Façon dont nous favorisons l’offre active

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 situations suivantes :

- Répondre aux demandes orales et écrites du public en temps opportun.
- Faire en sorte que les demandes de service faites en français en personne ou au téléphone soient traitées par des

employés francophones, dans la mesure du possible.

- Coordonner des services d'interprétation, au besoin.
- Aider les clients dans le cadre des transactions en mettant des tablettes (iPad) à leur disposition aux centres d'Accès Nouvelle-Écosse.

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

- Le personnel francophone dit Bonjour/Hello! ou Hello/Bonjour!
- Nous utilisons l'affichage du programme *Bonjour!* pour encourager les gens à demander des services en français.
- Les communications, communiqués de presse, promotions ou campagnes publicitaires se rattachant à un service offert 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.
- Nous continuons à contribuer à l'élaboration de l'information en français portant sur nos programmes dans le site Web novascotia.ca.
- Nous offrons les renseignements critiques sur nos programmes et services dans les deux langues officielles.

Nous invitons les gens à fournir de la rétroaction sur nos progrès en communiquant avec notre coordonnatrice des services en français.

- Pour déposer une plainte officielle au sujet des services en français, nous invitons les gens à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Consultations publiques

Le Ministère offre des possibilités qui permettent aux membres de la communauté acadienne et francophone de 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 ont une influence sur leurs entreprises, leur collectivité ou leur mode de vie. https://novascotia.ca/exec_council/abc/

Développement et essor de la communauté

Les membres de la communauté acadienne et francophone sont des clients et partenaires 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;
- encourager l'adoption de la plaque d'immatriculation portant le drapeau acadien, qui soutient la collectivité de la région.

Accomplissements au cours de l'année 2021-2022

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

- Promotion des services en français auprès du public par divers moyens : radio, imprimés, médias sociaux, publicité en ligne et bouche-à-oreille.
 - Tests de connaissances en ligne en français (permis de classe 6,7 et 8)
 - Allocation pour services à domicile chez les aînés
 - Renouvellement du permis de conduire en ligne
 - Prise de rendez-vous dans un centre Accès Nouvelle-Écosse
- Installation d'affiches *Bonjour!* – Services en français dans les bureaux qui offrent des services en français au public, comme les bureaux de Dartmouth, Halifax, Port Hawkesbury et Yarmouth.
- Masques pour la COVID-19 portant la mention *Bonjour!*, fournis au personnel de première ligne du Ministère et des ministères suivants : Environnement et Changement climatique, Éducation, Services communautaires, Travail et Immigration, Justice, Affaires acadiennes.
- Maintien du niveau de services en français offerts actuellement par téléphone, en personne et en ligne.
- Aide financière pour faciliter l'intégration d'annonces et de matériel en français dans les campagnes de publicité et de marketing liées au Programme de remise d'aide au chauffage et à la nouvelle Allocation pour services à domicile chez les aînés.
- Aide financière pour la réimpression du dépliant « Taxe relative à un véhicule acheté à un particulier » par la commission provinciale de la taxe.
- Facilité l'accès aux services de traduction et d'interprétation et assuré la coordination de ces services.
- Offre de nouveaux services en français en ligne.

Nouveaux services disponibles aujourd'hui :

- Demande de documents de la législation de la Nouvelle-Écosse
- Outil d'évaluation pour la loi sur le jour du Souvenir (*Remembrance Day Act*) - Bureau des affaires réglementaires et de l'efficacité des services
- Allocation pour services à domicile chez les aînés
- Service de recherche dans le registre des cas d'enfants maltraités (ministère des Services communautaires)

Amélioration continue des services existants :

- Services en ligne mis à jour : Municipal - Payer une contravention de stationnement, changement d'adresse, renouvellement de permis de conduire)
- Accès en ligne Nouvelle-Écosse - mises à jour du système
- Statistiques de l'état civil (modernisation du registre, modifications apportées aux kiosques d'enregistrement des naissances)
- Commander un certificat en ligne - mises à jour des services (naissance, mariage, décès, paiement d'un compte)
- Faire un dédommagement (Justice)
- Service en ligne du Programme d'aide au chauffage
- Formulaire de déclaration de voyage en ligne et formulaire Contrôle-santé de la Nouvelle-Écosse (Santé publique)
- Pages Web du Registre des sociétés de capitaux (environ 70 pages)

Ressources humaines :

- Vingt-cinq (25) employés ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Un (1) étudiant de l'Université Sainte-Anne a fait un stage (mai et juin 2021).
- 18 exemplaires du livre *Acadian Driftwood* ont été remis au personnel pour promouvoir le lieu mis à l'honneur lors du jour de la Famille de la Nouvelle-Écosse: le Paysage de Grand-Pré
- Le portail Success Factors a été modifié avec la collaboration de la Commission de la fonction publique afin que les employés puissent indiquer, dans leur profil, les langues qu'ils connaissent.
- Pour plus de 70 % des postes vacants, les annonces indiquent que le français est un atout ou que le poste exige le bilinguisme (anglais, français).

Consultations publiques :

- Nous avons continué d'offrir des conseils, de l'aide et du soutien pour l'organisation des consultations.
 - Deux consultations ont été menées à l'échelle de la province en 2020-2021.
 - Bureau de l'état civil - Modifications apportées à l'acte de naissance
 - Santé Nouvelle-Écosse : liste des personnes en attente d'un médecin
 - Huit (8) rencontres avec des parties prenantes et d'autres séances de consultation ont eu lieu. Deux d'entre elles comportaient des éléments en français.

Conclusion

Nous croyons, au Ministère, que les Néo-Écossais doivent avoir accès à des services gouvernementaux de qualité supérieure en français. Le présent plan démontre donc 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. Pour déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Nous sommes heureux d'offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones de nombreuses possibilités 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 bien comprendre les besoins uniques de la communauté acadienne et francophone de la province.

ANNEXE A : Inventaire des services

Voici une liste détaillée des services qui étaient offerts en français par le Ministère au 30 mars 2021.

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 du Bureau des véhicules automobiles sont offerts en personne aux centres d'Accès Nouvelle-Écosse à Dartmouth, à Halifax, à Port Hawkesbury et à Yarmouth.
- Des services en personne sont offerts au Bureau d'enregistrement des titres fonciers à Lawrencetown.
- Des services de l'Unité d'enregistrement des entreprises sont offerts en personne et par 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 aux services de renseignements au public et de recouvrement.
- 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.
- Une coordonnatrice des services en français francophone 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 indiquant que le bilinguisme (anglais, français) constitue un atout.
- Les candidats retenus ayant indiqué être bilingues doivent se présenter à une épreuve de français pour déterminer leur niveau de compétence langagière (débutant, intermédiaire, avancé).

Sites Web, services en ligne, services en personne et services aux entreprises

Communications, publications, signalisation et matériel traduit

Site Web : www.novascotia.ca/sns/fr

En mars 2021, plus de la moitié du contenu en ligne sur les programmes et les services de Service Nouvelle-Écosse et Services internes était en français

Services en ligne offerts 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
- Paiements aux services de recouvrement
- Programme de remise d'aide au chauffage
- Immigrer en Nouvelle-Écosse – Service en ligne
- Magasin du gouvernement (désactivé)
- Service d'enregistrement des biens personnels
- Service de Clic-privilège
- Services du Bureau des véhicules automobiles
 - BVA – Caractères (accents) français ou noms au long
 - Renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule
 - Payer une amende
 - Payer des frais pour les amendes impayées
 - Paiements : test de connaissances et examen de conduite
 - Paiement de contraventions de stationnement
 - BVA – Service de demandes en ligne
 - Renouvellement en ligne du permis de conduire
 - Services aux concessionnaires en ligne
- Connexions Clearview – Portail de signalement des fraudes
- Service de dossiers de conduite (compagnies d'assurance)
- Effectuer un paiement de dédommagement (Justice)
- Paiement de contraventions de stationnement
- Accès en ligne Nouvelle-Écosse
- Paiement en ligne du certificat d'aptitude à l'enseignement
- Ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse / Santé publique
 - Formulaire de déclaration de voyage en ligne et formulaire Contrôle-santé de la Nouvelle-Écosse
 - Prise de rendez-vous pour un test de dépistage (COVID-19)
 - Outil d'auto-évaluation – 811
- Notre service de paiement en ligne bilingue est utilisé par d'autres ministères (Environnement, Immigration).

Affichage bilingue

- 1505, rue Barrington, bureau principal
- BVA - Baddeck

Services aux entreprises offerts en français

- 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

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.

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.

Centre d'appels – mises à niveau technologiques

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

Bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse et Bureau des services en personne

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

Services d'information géographique

Mises 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

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