

Rapport d'étape 2011

Progrès réalisés dans les services en français offerts par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse



Bonjour!

Français / English

Affaires acadiennes

1740, rue Granville

C.P. 682

Halifax (N.-É.)

B3J 2T3

Téléphone : 902-424-0497

Sans frais : 1-866-382-5811

Télécopieur : 902-428-0124

bonjour@gov.ns.ca

www.gov.ns.ca/acadien

Message du ministre

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport d'étape 2011 : Services en français offerts par le gouvernement*

de la Nouvelle-Écosse. Il s'agit du cinquième rapport annuel sur les progrès réalisés dans l'élaboration de services en français pour les Néo-Écossais et la prestation de ces services par les ministères, les offices et les organismes. Le rapport de 2011 porte sur les principaux indicateurs de rendement et il met en évidence les services en français qui aident le gouvernement à répondre à la fois à ses priorités et aux besoins de la communauté acadienne et francophone.

Pourquoi offrons-nous des services en français? En adoptant la *Loi sur les services en français*, le gouvernement s'est engagé à contribuer à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone. L'offre de services en français et l'appui accordé à la communauté acadienne et francophone pour différentes initiatives contribuent à la préservation de la langue française et aident la communauté à grandir. Cela contribue en retour à l'enrichissement de la vie en Nouvelle-Écosse car le gouvernement offre des services qui sont mieux adaptés aux besoins des Acadiens et des francophones.

L'examen des services en français réalisé en 2010-2011 a montré que le *Règlement sur les services en français* est efficace. Le *Règlement* a guidé nos consultations avec la communauté acadienne et francophone et ces consultations ont influencé nos efforts pour augmenter la capacité du gouvernement d'offrir des services en français et l'offre elle-même de ces services tel qu'il est révélé dans le présent rapport. Dans l'ensemble, nous avons fait beaucoup de progrès mais il reste encore du travail à faire.

Ce sont les ministères, les offices et les organismes désignés dans le *Règlement sur les services en français* qui sont chargés d'élaborer et d'offrir des services et des programmes en français. Je tiens à remercier les employés, les administrateurs généraux et les coordonnateurs des services en français pour leur travail et leur détermination. Les plans de services en français de 2011-2012 des institutions désignées contiennent plus de renseignements sur leurs réalisations respectives et les progrès accomplis au cours de la dernière année.

En tant que division du ministère des Communautés, de la Culture et du Patrimoine, les Affaires acadiennes demeurent l'organisme central de soutien du gouvernement pour ce qui est des services en français. Les Affaires acadiennes continueront d'aider les ministères, les offices et les organismes à mieux intégrer la planification de l'élément français dans leurs services, leurs programmes et leurs activités de communication.

Je tiens aussi à souligner le soutien du gouvernement du Canada offert par l'entremise de l'Entente Canada-Nouvelle-Écosse relative aux services en français.



Enfin, je tiens à remercier tous les Néo-Écossais qui parlent français ainsi que les organismes communautaires acadiens et francophones de la province qui demandent des services en français, les utilisent et participent aux consultations du gouvernement. Cela confirme que nous sommes sur la bonne voie et nous fournit de l'information sur ce que nous pouvons faire pour améliorer nos services.

Cordialement,

Le ministre des Affaires acadiennes,
Original signé

Graham Steele

Table des matières

Résumé	2
Création d'un meilleur environnement de travail	2
Élaboration et prestation de services en français	2
Partenariat avec la communauté	3
Les services en français appuient les priorités du gouvernement	3

Façon d'aborder le travail	5
Les Affaires acadiennes – Organisme central de soutien du gouvernement pour ce qui est des services en français	5
Les institutions publiques désignées	5
Le Comité de coordination des services en français	6
Les coordonnateurs des services en français	6
Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2009–2013	6

Principaux indicateurs de rendement pour les services en français	7
Création d'un meilleur environnement de travail	7
Élaboration et prestation de services en français	9
Partenariat avec la communauté	12

Pleins feux sur les services en français	13
Soins de santé de qualité... en français	13
Soutien au développement économique, communautaire et culturel	16
Services en français pour les familles, les élèves et les aînés	19

Recommandations	22
------------------------	----

Résumé

Les progrès et les meilleures pratiques des ministères, des offices et des organismes relativement à l'élaboration et la prestation des services en français servent d'exemples pour aider les institutions gouvernementales à incorporer automatiquement les services en français dans leur planification et leurs opérations.

Voici quelques-uns des progrès importants réalisés dans la prestation de services en français en 2010–2011.

Création d'un meilleur environnement de travail

- L'élaboration de lignes directrices pour les ressources humaines a permis d'avoir un protocole uniforme pour intégrer la connaissance du français à la planification et à la gestion des ressources humaines.

Élaboration et prestation de services en français

- Il y a eu 27 consultations et rencontres d'engagement citoyen avec la communauté acadienne et francophone pour que le gouvernement ait une meilleure compréhension des besoins de la communauté, soit plus sensible à ses préoccupations culturelles et soit en mesure de prendre en considération ses priorités lors de l'élaboration des politiques, des programmes et des services.
- La traduction de 1,7 million de mots a permis d'augmenter le nombre de publications, de discours, de lettres, de contenu en ligne et de communiqués en français.
- Les fonctionnaires ont occupé 791 places aux cours de français afin de renforcer leur capacité de s'exprimer en français et leur confiance personnelle à pouvoir offrir des services en français.



Le site Web www.nouvelle-ecosse.com accueille les visiteurs francophones en Nouvelle-Écosse.

Partenariat avec la communauté

- L'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services en français a appuyé 35 activités culturelles ou de développement communautaire aidant ainsi la communauté acadienne et francophone à atteindre ses objectifs.

Les services en français appuient les priorités du gouvernement

Le ministère de la Santé, le ministère de la Promotion et de la Protection de la santé, les régies régionales de la santé et le IWK Health Centre ont adopté des mesures pour faciliter l'offre de services de soins de santé de qualité en français dans des situations critiques et accroître le confort des patients et des familles. Voici quelques exemples.

- Adoption d'une mesure pour déterminer si un patient parle français et qui peut avoir besoin des services d'un interprète.
- Mise sur pied d'un service d'interprétation téléphonique pour fournir aux professionnels de la santé l'accès à des interprètes francophones qualifiés.
- Révision des politiques d'embauche pour inclure la connaissance du français et indiquer dans les offres d'emploi que la connaissance du français est un atout.
- Embauche de personnes qui peuvent parler français et encouragements adressés aux employés, anciens et nouveaux, pour qu'ils offrent les services en français de façon proactive.
- Communication avec le public en français par l'entremise d'annonces, de publications et du contenu des sites Web.

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a appuyé des mesures pour le développement économique, communautaire et culturel de la communauté acadienne et francophone, développements qui ont contribué à l'essor et à la durabilité de la communauté à long terme.

- Collaboration avec les partenaires qui offrent des services d'éducation aux adultes pour promouvoir l'alphabétisation et les compétences essentielles dans la communauté acadienne et francophone.
- Mise en œuvre du Système de soutien aux programmes relatifs au marché du travail (LaMPSS), pour permettre aux organismes communautaires de présenter et de gérer les demandes de financement qu'ils adressent en ligne et en français aux programmes relatifs au marché du travail.
- Offre de subventions aux organismes artistiques et culturels acadiens et francophones.
- Préservation et célébration du patrimoine acadien en Nouvelle-Écosse.
- Appui aux initiatives communautaires pour augmenter le nombre d'immigrants francophones en Nouvelle-Écosse et le nombre d'immigrants francophones qui restent en Nouvelle-Écosse.



La Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes est bien célébrée à la Baie Sainte-Marie (région de Clare) lors du tintamarre.

Le gouvernement provincial a continué d'accroître sa capacité d'offrir des services en français aux familles, aux élèves et aux personnes âgées :

- en introduisant de nouveaux services en ligne;
- en augmentant l'accès à l'information et aux services juridiques en français;
- en offrant des séances d'information et de formation en français sur les nouvelles normes et un nouveau règlement adoptés par le gouvernement;
- en améliorant les services fournis aux élèves acadiens et francophones dans les écoles du Conseil scolaire acadien provincial.

Pour de plus amples renseignements concernant les progrès réalisés par les institutions publiques désignées, veuillez consulter le Plan de services en français 2011–2012 de chacune de ces institutions.



L'École secondaire du Sommet, qui fait partie du Conseil scolaire acadien provincial, a ouvert ses portes à 312 élèves en septembre 2010 à Bedford, en Nouvelle-Écosse. L'ouverture officielle (ci-dessus) a eu lieu le 3 décembre 2010.

Façon d'aborder le travail

L'élaboration et la prestation de services en français par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse représentent un travail de collaboration entre les différents intervenants, notamment les ministères, les offices et les agences désignés dans le *Règlement sur les services en français*, les membres du Comité de coordination des services en français et les intervenants de la communauté acadienne et francophone.

Les Affaires acadiennes – Organisme central de soutien du gouvernement pour ce qui est des services en français

Les Affaires acadiennes sont une division du ministère des Communautés, de la Culture et du Patrimoine. Elles offrent des services aux ministères, aux offices et aux agences du gouvernement pour les aider à élaborer et à offrir des services en français et à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*. La traduction, la formation en français, le financement, des conseils en matière de politiques et des outils comme le programme d'identification visuel *Bonjour!* font partie des services offerts. Les Affaires acadiennes encouragent aussi la communauté acadienne et francophone à participer aux consultations du gouvernement pour veiller à ce que ses besoins soient compris et pris en considération lors de l'élaboration des programmes, des politiques et des services du gouvernement.



Les institutions publiques désignées

Le *Règlement sur les services en français* présente la liste des ministères, des offices et des organismes auxquels s'applique la *Loi sur les services en français*. Ces institutions publiques désignées incluent tous les ministères, la plupart des offices et de nombreux organismes, y compris les régies régionales de la santé et le IWK Health Centre. La communauté acadienne et francophone peut donc s'attendre à recevoir des services en français de ces institutions publiques désignées.



Échange entre une employée et une cliente à un centre Accès Nouvelle-Écosse.

Le Comité de coordination des services en français

Le Comité de coordination des services en français est un comité interministériel qui assiste et conseille le ministre des Affaires acadiennes sur la mise en œuvre de services en français. Le comité travaille sur des initiatives et des politiques qui offrent au gouvernement une direction pour accroître sa capacité d'offrir des services en français. Par exemple, le comité a élaboré des lignes directrices sur le recrutement et la formation d'employés bilingues, la traduction de documents et de publications en français, l'offre de services en français lors des consultations publiques et la préparation de communications et de renseignements en français pour les sites Web. En 2010–2011, 25 ministères et offices étaient représentés au sein du comité.

Les coordonnateurs des services en français

Les ministères et les offices désignés doivent nommer un coordonnateur des services en français au Comité de coordination des services en français. Les coordonnateurs assistent de différentes façons leur ministère ou leur office respectif dans l'application de la *Loi sur les services en français* en participant, par exemple, à l'élaboration de politiques, de programmes et d'initiatives pour améliorer les services en français, en coordonnant les demandes de traduction et en travaillant avec les intervenants communautaires. Les coordonnateurs aident aussi leur institution à rédiger tous les ans un plan de services en français, à évaluer les progrès de l'institution dans la prestation de services en français et à faire rapport des progrès accomplis.

Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2009–2013

Le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2009–2013 a pour principal objectif de développer et d'améliorer les services en français offerts par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse à sa communauté acadienne et francophone, ainsi que d'appuyer les initiatives qui permettront de renforcer la vitalité de cette communauté et de poursuivre son développement. La mise en œuvre du Plan stratégique pour les services en français 2009–2013 est appuyée par l'aide financière accordée dans le cadre de l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse sur les services en français 2009–2013.

En 2010–2011, 17 institutions gouvernementales ont reçu de l'aide dans le cadre de cette entente pour planifier, élaborer et offrir des services en français ou favoriser l'essor de la communauté acadienne et francophone.

Principaux indicateurs de rendement pour les services en français

Les progrès réalisés par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse dans la prestation de services en français en 2010–2011 sont

présentés en fonction des trois objectifs spécifiques et des principaux indicateurs de rendement du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2009–2013. Le présent rapport ne fait pas état de toutes les réalisations dans le domaine des services en français au cours de l'année financière 2010–2011. Pour de plus amples renseignements sur les progrès réalisés par une institution publique désignée en particulier, veuillez consulter son plan de services en français 2011–2012.

Création d'un meilleur environnement de travail

Premier objectif : Cadre de travail et politique

Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.

1

En 2010–2011, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a continué de favoriser un environnement et une culture qui encouragent l'élaboration et la prestation de services en français. Avec l'application de la *Loi sur les services en français* et de son règlement ainsi que la direction offerte par le Comité de coordination des services en français et les services offerts par les Affaires acadiennes, les institutions gouvernementales ont été en mesure de planifier des améliorations aux services offerts en français et de faire des progrès dans la prestation des services.

En tout, 35 ministères, offices et organismes ont présenté un plan de services en français pour 2010–2011 qui décrit leurs objectifs et les mesures prévues pour l'année financière et qui fait état des progrès accomplis en 2009–2010 dans la prestation de services en français.



Des infirmières à l'hôpital régional Cape Breton, à Sydney.

Les Affaires acadiennes ont fourni des services et des conseils sur les politiques aux institutions publiques désignées pour augmenter la prestation de services en français, entre autres des services de traduction, des cours de français pour les fonctionnaires et une aide financière pour élaborer et mettre en œuvre des services en français et appuyer des initiatives menées par la communauté acadienne et francophone. Le personnel a présenté des exposés aux organismes gouvernementaux pour les sensibiliser à la *Loi sur les services en français* et à son règlement. Les Affaires acadiennes ont aussi siégé à des comités interministériels et participé à des initiatives menées par d'autres ministères et offices pour donner de l'information et accroître la compréhension des besoins et des priorités de la communauté acadienne et francophone.

Comité de coordination des services en français, Résultats en 2010–2011

- Élaboration et approbation des lignes directrices pour les ressources humaines en vue de l'application de la *Loi sur les services en français* afin d'avoir un protocole uniforme pour intégrer la connaissance du français dans la planification et la gestion des ressources humaines.
- Au printemps 2010, fin de l'examen des services en français offerts par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse conformément au *Règlement sur les services en français* (2006). Publication des résultats et des recommandations dans le *Rapport d'étape 2010 : Services en français offerts par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse* déposé à l'Assemblée législative à l'automne 2010.
- Le sous-comité sur les services assurés par des tiers a continué de travailler à mieux définir les obligations des tiers relativement aux services en français quand ils offrent des services au nom du gouvernement, et à déterminer les ressources et les outils qui existent pour les aider à remplir leurs obligations.



Des éoliennes au Parc éolien de la pointe de Pubnico, à Pubnico-Ouest-le-Bas.

Élaboration et prestation de services en français

Deuxième objectif : Prestation de services en français

Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.

2

La collaboration entre les ministères, offices et organismes et les intervenants communautaires a permis au gouvernement de la Nouvelle-Écosse d'offrir des services en français dans les domaines prioritaires déterminés par la communauté acadienne et francophone, d'informer la communauté des politiques, des programmes et des services du gouvernement et d'étendre la capacité du gouvernement d'offrir des services en français.

En 2010–2011, le gouvernement a organisé 27 consultations et rencontres d'engagement citoyen avec la communauté acadienne et francophone pour avoir une meilleure compréhension des besoins de la communauté, être plus sensible à ses préoccupations culturelles et être en mesure de prendre en considération ses priorités au moment d'élaborer des politiques, des programmes et des services. Le gouvernement a consulté la communauté acadienne et francophone sur une multitude de sujets dont ceux qui sont listés ci-dessous et d'autres qui sont mentionnés ailleurs dans le rapport.

Thèmes des consultations communautaires en 2010–2011

Activité artistique et culturelle en Nouvelle-Écosse	Budget du gouvernement provincial
Nettoyage des sols contaminés	Énergie renouvelable
Société de fiducie foncière communautaire	Situation sur les côtes de la Nouvelle-Écosse
Nécessité pour la communauté acadienne et francophone d'avoir accès facilement aux données de Collectivités en chiffres qui la concernent.	Utilisation des sites P@C
Satisfaction des médias francophones par rapport aux communications avec le gouvernement	Secteur du bénévolat

Les ministères, les offices et les organismes ont encouragé et facilité de nombreuses façons la participation des Néo-Écossais francophones aux consultations et aux rencontres d'engagement citoyen, par exemple :

- en annonçant les consultations dans les médias francophones;
- en embauchant un facilitateur francophone;
- en distribuant des documents de travail, des fiches d'information, des sondages auprès des consommateurs ou d'autres documents rédigés en français;
- en utilisant des sondages en ligne ou des façons de soumettre ses commentaires en français;
- en utilisant le système de vidéoconférence de l'Université Sainte-Anne ou du Conseil scolaire acadien provincial pour permettre la participation des Acadiens et des francophones partout dans la province.

Communications en français

Le gouvernement a augmenté le nombre de publications, de discours, de lettres, de contenu en ligne et de communiqués en français pour diffuser de l'information sur ses programmes, ses politiques et ses services à la communauté acadienne et francophone. En 2010–2011, le gouvernement a publié 43 pour 100 plus de communiqués en français que durant l'année financière précédente et il a traduit 1,7 million de mots.

La capacité des fonctionnaires d'offrir des services en français et leur confiance à le faire ont été renforcées par la formation linguistique en français. Les fonctionnaires ont occupé plus de 3200 places aux cours de français depuis 2005–2006.

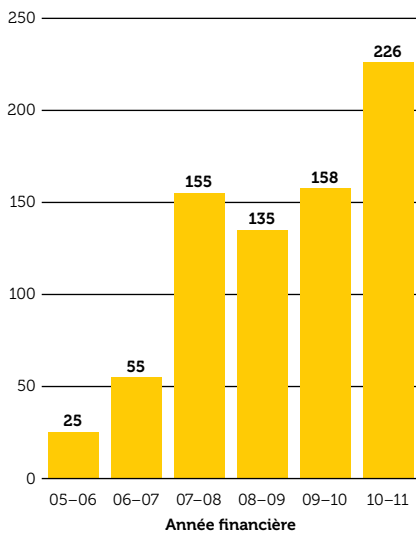
Les employés qui peuvent parler français ont été encouragés à offrir des services en français de façon proactive en utilisant le matériel du programme d'identification visuelle *Bonjour!*, comme porter l'épinglette *Bonjour!* et installer l'affichette *Bonjour!* à leur poste de travail. En 2010–2011, huit institutions gouvernementales ont reçu du matériel *Bonjour!* Cela signifie que depuis l'instauration du programme en 2006–2007, 37 institutions publiques désignées ont reçu du matériel *Bonjour!*

L'offre active

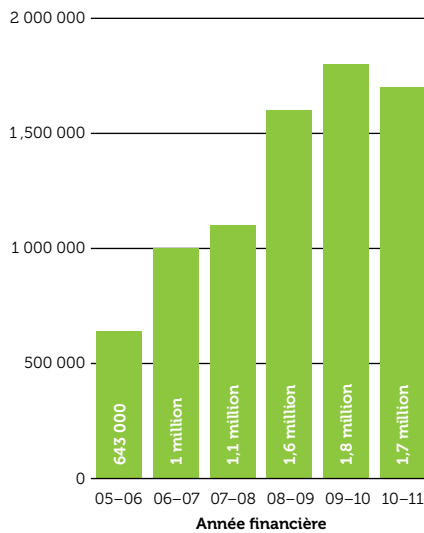
Seul un francophone sur dix est susceptible de demander des services gouvernementaux en français sans incitation alors que presque neuf francophones sur dix affirment qu'ils utiliseraient fort probablement des services gouvernementaux en français si un employé du gouvernement les offrait de façon proactive.

Étude : Utilisation des services gouvernementaux de langue française (en Nouvelle-Écosse), Institut de recherche sur les minorités linguistiques, mars 2010.

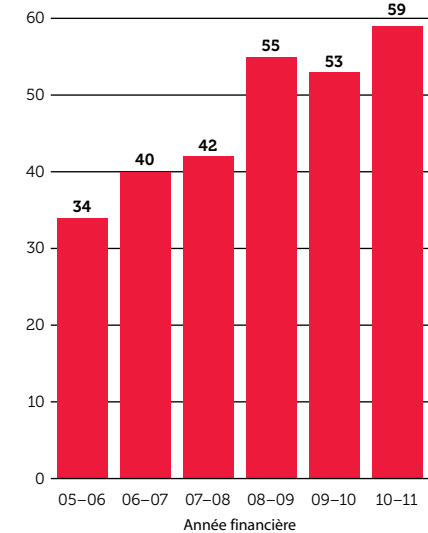
Nombre de communiqués publiés en français



Nombre de mots traduits



Nombre d'institutions gouvernementales ayant fait appel aux services de traduction



Les Prix d'excellence *Bonjour!* pour les services en français reconnaissent les contributions exceptionnelles des employés du gouvernement de la Nouvelle-Écosse à l'élaboration et à la prestation des programmes et des services en français. Les prix encouragent et inspirent les fonctionnaires à répondre de façon proactive aux besoins de la communauté acadienne et francophone. La deuxième présentation des prix a eu lieu en mars 2011.



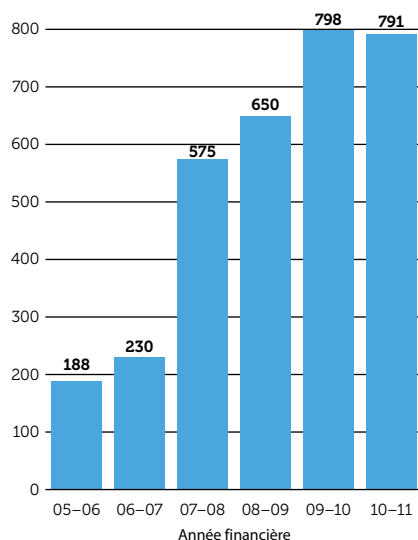
Graham Steele, ministre des Affaires acadiennes, avec les récipiendaires des Prix d'excellence *Bonjour!* pour les services en français en 2011. De gauche à droite : Sandy Graves, Lucille Cormier et Cora Lunn.

Atelier Coup d'oeil sur l'Acadie/ Acadie at a Glance

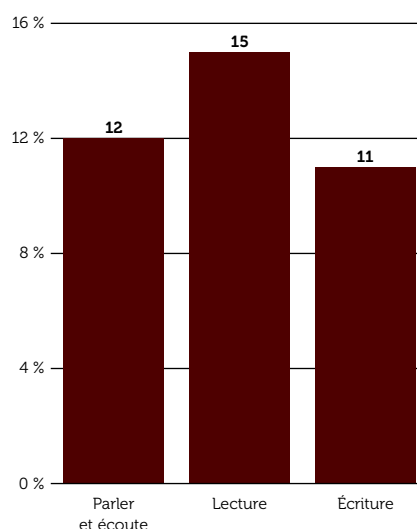
2009–2010	48 participants	4 ateliers
2010–2011	137 participants	19 ateliers

Les fonctionnaires ont acquis une meilleure compréhension de l'identité culturelle et du patrimoine des Acadiens et des francophones en Nouvelle-Écosse en assistant à l'atelier Coup d'oeil sur l'Acadie ou Acadie at a Glance. L'atelier explique l'engagement du gouvernement provincial envers la préservation et l'essor de la communauté acadienne et francophone dans le cadre de la *Loi sur les services en français*.

Formation linguistique en français – Fonctionnaires de la Nouvelle-Écosse (Nombre de places)



Compétences en français des fonctionnaires – Compétences intermédiaires ou avancées (2011)



Source : Sondage *How's Work Going 2011* mené auprès des employés pour leur demander d'autoévaluer leurs connaissances en français.

Partenariat avec la communauté

3

Troisième objectif : Développement communautaire et amélioration des capacités

Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.

Le gouvernement a contribué à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone en appuyant ses initiatives et ses projets. Grâce à l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services en français, le gouvernement a accordé son appui à 35 activités culturelles ou de développement communautaire, ce qui a aidé la communauté acadienne et francophone à grandir et à assurer son développement durable. L'appui du gouvernement aide la communauté à atteindre les buts exprimés dans son Plan de développement global et à soutenir les organismes communautaires qui offrent des services en français.

Deux centres scolaires communautaires qui offrent des programmes et des services à la communauté acadienne et francophone dans les zones urbaines de la Nouvelle-Écosse, le Conseil communautaire du Grand-Havre dans la Municipalité régionale d'Halifax et le Conseil communautaire Étoile de l'Acadie à Sydney, ont aussi reçu de l'aide dans le cadre de l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services en français.



Pleins feux sur les services en français

Soins de santé de qualité... en français

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse aide les patients francophones et leur famille à comprendre le système de soins de santé et à obtenir des soins de qualité en français.

Offre de soins aux patients en français

Quand des patients sont admis au IWK Health Centre à Halifax, les préposés à l'admission utilise une nouvelle approche pour déterminer quels patients parlent français et quels patients pourraient avoir besoin des services d'un interprète. Après l'admission du patient, les secteurs cliniques du centre de santé vérifient qui, au sein de leur personnel, peut offrir les services et les soins en français. Quand, dans un secteur clinique donné, personne ne peut offrir les services en français, on fait appel au coordonnateur des services bilingues ou à des services d'interprétation.

Une approche similaire est utilisée à la régie régionale de la santé Capital pour prendre soin des patients francophones. Depuis avril 2010, un service d'interprétation téléphonique, Language Line, offre une solution de rechange aux services d'interprètes sur place. Language Line offre un accès instantané à des interprètes médicaux agréés qui parlent au total plus de 170 langues et dialectes, dont le français et le français acadien. Grâce au service d'interprétation téléphonique, les patients ont accès à des interprètes qualifiés qui peuvent transmettre des renseignements importants ainsi que les questions et les réponses tant des patients que des fournisseurs de soins de santé.



Une ligne directe pour obtenir des renseignements fiables sur la santé

Les Néo-Écossais ont accès à des renseignements sur la santé et à des services de santé non urgents 24 heures par jour et 7 jours par semaine dans de nombreuses langues, dont le français, grâce au service de télésoins 811. Du personnel infirmier francophone et des services d'interprétation sur demande offerts par une tierce partie offrent au public des conseils et de l'information en français et le rassurent en répondant à ses questions sur des aspects généraux de la santé.

Intégration des services en français dans les activités de planification et les opérations

En plus d'offrir des soins cliniques aux patients francophones, la régie Capital et le IWK Health Centre travaillent à inclure automatiquement les services en français dans leur planification et leurs opérations. En 2010–2011, la régie Capital a créé un poste de coordonnateur des services en français pour veiller à ce que des ressources soient consacrées à répondre aux obligations de la régie régionale de la santé par rapport aux services en français conformément à la *Loi sur les services en français*. Le IWK Health Centre a organisé un forum communautaire sur la diversité et l'inclusion durant lequel des organismes acadiens et francophones, de même que des organisations représentant diverses communautés, ont été invités à participer et à échanger de l'information. Le forum communautaire a fourni au IWK des renseignements pour l'aider à offrir des services et des soins qui tiennent compte des différences culturelles de toute la population qu'elle sert.

Une autre façon pour les régies régionales de la santé d'augmenter leur capacité d'offrir des services en français consiste à intégrer les services en français aux initiatives de dotation en personnel et de formation. En 2010–2011, la régie de la santé Annapolis Valley a modifié sa politique d'embauche pour inclure la connaissance du français comme un atout. Le groupe de travail en français de la régie a aussi mené un sondage pour savoir combien de personnes parlaient français au sein de l'organisation. La régie Annapolis Valley a ensuite organisé 4 séries de cours de français de 10 semaines avec l'Université Sainte-Anne durant l'hiver 2011; 27 personnes parmi les employés, les médecins et les bénévoles ont suivi des cours. De la même manière, le service des ressources humaines du IWK a renforcé son engagement à faire connaître l'intérêt du centre de soins de santé à recruter des candidats qui parlent français. Les nouveaux employés se font demander quelles langues ils parlent. On présente le programme

Partenariats entre le gouvernement et la communauté pour améliorer les services de soins de santé en français

En participant à l'un des neuf ateliers de Coup d'œil sur l'Acadie / Acadie at a Glance offerts dans les régies régionales de la santé, 69 professionnels des soins de santé ont accru leur sensibilisation à la présence des Acadiens et des francophones en Nouvelle-Écosse et à l'engagement du gouvernement provincial d'offrir des services en français. Cette initiative illustre comment les institutions gouvernementales (les Affaires acadiennes et le ministère de la Santé) et les organismes communautaires (Consortium national de formation en santé – Université Sainte-Anne et Réseau Santé Nouvelle-Écosse) peuvent travailler ensemble pour améliorer la prestation des services de soins de santé aux Acadiens et aux francophones.

De meilleurs services de santé pour les écoles acadiennes et francophones

Les élèves des écoles acadiennes et francophones dans le territoire de la régie régionale de la santé Capital peuvent désormais compter sur les services de deux nouvelles infirmières de la santé publique qui parlent français.

d'identification visuelle *Bonjour!* à ceux qui indiquent qu'ils parlent français et on les encourage à offrir les services en français de façon proactive.

Promotion des services et des programmes en français auprès de la communauté

Les patients francophones et leur famille sont mieux informés de ce qui concerne la santé ainsi que des programmes et des services offerts grâce à une augmentation des documents et des publications en français. La régie régionale de la santé Annapolis Valley prépare des messages d'intérêt public en français ainsi qu'en anglais pour que les Acadiens et les francophones soient plus conscients des programmes, des services et des activités de la régie. En réponse à un besoin exprimé par le Centre de ressources pour les familles des militaires à Greenwood lors d'une consultation, la régie Annapolis Valley a préparé de la documentation en français sur le counseling prénatal et la vaccination et l'a transmise au Centre. Au IWK, les réponses aux demandes reçues en français sur Internet et au standard téléphonique reçoivent une réponse en français. Le rapport annuel du IWK à la collectivité est publié en français. Le IWK a aussi augmenté la quantité d'information en français sur son site Web.

En 2010–2011, le ministère de la Promotion et de la Protection de la santé a publié en français des documents éducatifs sur la santé portant sur différents sujets dont l'alimentation saine, la grossesse et la petite enfance, les écoles en santé, la prévention des maladies transmissibles et les activités physiques, le sport et les loisirs.

Ces initiatives ont permis au ministère de la Santé, au ministère de la Promotion et de la Protection de la santé, aux régies régionales de la santé et au IWK Health Centre d'offrir des services de soins de santé de qualité en français dans des situations critiques et d'accroître le confort des patients et des familles dans des circonstances hautement éprouvantes.



Des livres et des ressources en français à portée de main des patients

Une section de la bibliothèque des ressources familiales du IWK Health Centre est consacrée aux ressources et aux livres en français. Une banque de données à jour permet de faire une recherche pour trouver ces livres et ressources. En 2010–2011, la bibliothèque des ressources familiales a coordonné la traduction de 17 nouveaux dépliants destinés aux patients et a affiché sur le site Web du IWK les dépliants traduits par le passé pour que les familles puissent les consulter. La bibliothèque continue d'augmenter sa collection de ressources en français.

Assistance aux professionnels de la santé francophones

Le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse est déterminé à augmenter le nombre de professionnels de la santé qui parlent français. Il offre des bourses pour aider les diplômés en soins infirmiers qui parlent français à trouver un emploi en Nouvelle-Écosse après leur études et appuie la formation de médecins en français dans le cadre de l'entente Québec–Nouveau-Brunswick.

Soutien au développement économique, communautaire et culturel

Les ministères, les offices et les organismes contribuent à l'essor de la communauté acadienne et francophone en soutenant des initiatives de développement économique et communautaire. Les investissements du gouvernement dans les initiatives touristiques, culturelles et patrimoniales

contribuent à bâtir des secteurs économique et culturel durables et solides. Les initiatives communautaires destinées à attirer et à garder en Nouvelle-Écosse des entrepreneurs et des travailleurs spécialisés immigrants de langue française bénéficient également du soutien du gouvernement, la collectivité et le gouvernement collaborant ainsi en vue de rendre les entreprises et les industries plus innovatrices, plus productives et plus concurrentielles.



Des réparations sont effectuées au chantier naval d'A.F. Theriault et Fils Ltée à La Butte, en Nouvelle-Écosse.

Contribution au développement économique

Les ministères du gouvernement entretiennent des partenariats stratégiques avec des organismes communautaires pour soutenir le développement économique au sein de la communauté acadienne et francophone. Le ministère du Développement économique et rural a soutenu les activités du Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse. Le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre a collaboré avec le Réseau acadien des intervenants en employabilité (RAIE) en vue d'élaborer un plan destiné à répondre aux exigences du marché du travail de la communauté. Les Acadiens et les francophones figurent dans la stratégie *Des emplois ici*, le plan du gouvernement destiné à stimuler l'économie (www.gov.ns.ca/jobshere/plan), à titre de groupe sous-représenté au sein de la population active. Le ministère et le RAIE s'efforcent d'augmenter le nombre d'Acadiens et de francophones dans la population active.

Grâce aux programmes du gouvernement, il est maintenant plus facile pour les Acadiens et les francophones d'acquérir les compétences nécessaires pour se trouver de bons emplois. Le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre a travaillé de près avec la communauté acadienne et francophone pour veiller à la prestation, partout dans la province, de programmes en français de formation des adultes et d'alphabétisation familiale. En 2010–2011, le ministère a consulté les partenaires chargés de la prestation de services de formation des adultes pour déterminer les besoins et les priorités de la communauté, et il a collaboré avec ces partenaires pour développer davantage les compétences essentielles et en alphabétisation au sein de la communauté acadienne et francophone. Le ministère du Développement économique et rural a soutenu les programmes et les activités du Réseau acadien des sites PAC de la Nouvelle-Écosse (Programme d'accès communautaire), aidant ainsi les Acadiens et les francophones à renforcer leurs compétences en informatique, en technologie et en communications.

Depuis novembre 2010, les organismes communautaires acadiens et francophones peuvent soumettre et administrer en ligne leurs demandes de financement auprès du gouvernement au titre des programmes relatifs au marché du travail, et ce par le truchement du Système de soutien aux programmes relatifs au marché du travail (désigné par son acronyme anglais LaMPSS – Labour Market Programs Support System). LaMPSS est un système et un ensemble de

processus administratifs communs qui a été développé pour permettre l'administration des programmes et des services relatifs au marché du travail de trois partenaires provinciaux, soit le ministère des Services communautaires, l'Office de l'immigration et le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre.

À l'initiative du ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre, des composantes du système LaMPSS sont offertes en français, y compris l'interface Web du système, les guides des utilisateurs, les rapports, de même que les lignes directrices et les formulaires de demande des programmes du marché du travail. Durant la mise en œuvre du système, les intervenants acadiens et francophones ont eu accès à du soutien à la clientèle en français. Cela a beaucoup contribué à accroître le degré de confort et le succès des partenaires communautaires qui ont soumis des demandes de financement en français. Les efforts de l'équipe LaMPSS en vue de faire du français une partie intégrante du nouveau système ont été soulignés en mars 2011 lorsque l'équipe a reçu le Prix d'excellence *Bonjour!* en matière de développement de programme.

Préservation et célébration du patrimoine acadien en Nouvelle-Écosse.

Le ministère du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine a travaillé avec des membres de la communauté acadienne et francophone et des représentants de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, de l'Association francophone de la vallée d'Annapolis et de l'Université Sainte-Anne pour désigner une section du marais de Belle-Isle comme lieu protégé. Le ministre des Affaires acadiennes a fait l'annonce de l'attribution du statut de lieu protégé le 22 octobre 2010. Le terrain de 37 hectares, situé à environ 15 kilomètres au nord-est d'Annapolis Royal, contient d'importants artefacts archéologiques

Un pas en avant pour la formation des adultes

Le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre a soutenu l'élaboration du programme d'études en français de la Formation générale des adultes à l'Université Sainte-Anne. Le programme permet aux adultes de langue française d'obtenir leur diplôme de fin d'études secondaires en français ainsi que de chercher un emploi et d'accéder à d'autres programmes de formation en français.

Les secteurs dynamiques des arts et de la culture, du tourisme et du patrimoine

En 2010–2011, le ministère du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine a appuyé une campagne de marketing pour le Festival acadien de Clare, il a contribué à des améliorations à l'expérience des visiteurs au lieu historique national de Grand-Pré, et il a accordé son soutien aux opérations du Village historique acadien de la Nouvelle-Écosse. Le ministère a accordé 19 subventions à des organismes artistiques et culturels acadiens et francophones.



Des membres de la troupe de danse La Baie en Joie célèbrent la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes.

attestant de la présence des premiers colons français et acadiens avant 1755. Le ministère du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine a aussi siégé au comité consultatif de Nomination Grand-Pré en vue de préparer la soumission à l'UNESCO pour demander que le paysage de Grand-Pré soit désigné Site du patrimoine mondial. La désignation serait une occasion de promouvoir le berceau de l'Acadie et de présenter cette tranche de l'histoire fascinante de la Nouvelle-Écosse à un public international.

Augmentation de l'immigration francophone

Le gouvernement provincial appuie les initiatives communautaires en vue d'accroître l'immigration francophone en Nouvelle-Écosse. L'Office de l'immigration a lancé, en 2010–2011, un projet-pilote intitulé Immigration francophone Nouvelle-Écosse, en vue d'accroître le nombre d'immigrants francophones recrutés pour s'établir dans la province. L'Office de l'immigration a aussi appuyé l'ouverture d'un nouveau centre d'accueil des immigrants francophones exploité par le secteur sans but lucratif. Le centre d'accueil fournit une visibilité fort nécessaire aux services offerts en français aux nouveaux arrivants et il encourage la collaboration entre les organismes d'établissement des immigrants.

En soutenant le développement de l'alphabétisation et des compétences essentielles, le développement économique et culturel et l'accroissement de l'immigration francophone, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse contribue à l'essor de la communauté acadienne et francophone et contribue à garantir son développement durable.

L'immigration francophone dans les localités acadiennes et francophones

En 2010–2011, l'Office de l'immigration a appuyé les initiatives de trois organismes acadiens et francophones liées à l'immigration francophone : le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse pour l'embauche d'un conseiller en affaires dans la Municipalité régionale d'Halifax en vue d'aider les entrepreneurs de langue française, l'Université Sainte-Anne pour un projet en vue de préparer les immigrants francophones au lieu de travail et au marché du travail au Canada, et la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse pour soutenir l'établissement et l'intégration des immigrants de langue française en Nouvelle-Écosse.

Services en français pour les familles, les élèves et les aînés

Le gouvernement provincial continue d'accroître sa capacité de fournir des services en français aux Acadiens et aux francophones de tout âge, qu'il s'agisse des enfants, des jeunes, des étudiants, des aînés ou de leur famille.

Prestation de services gouvernementaux en français

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités facilite les choses aux Acadiens et aux francophones qui souhaitent traiter en français avec le gouvernement provincial et obtenir de l'information sur les services et les programmes offerts. Le ministère propose, à l'échelle de la province, un service téléphonique sans frais et par courriel, la page « Demandes de renseignements du public », et il maintient une base de données complètes sur les divers services et programmes du gouvernement. Ces services sont offerts en français.

L'accès aux services et à l'information juridiques en français s'est accrue en 2010–2011. Le ministère de la Justice a augmenté sa capacité en français en nommant un juge bilingue à la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse et en embauchant deux agents de probation bilingues et deux avocats bilingues. Le ministère a fourni une formation en français et une formation en terminologie juridique française à son personnel pour qu'il soit en mesure d'assurer un soutien lors des procès en français. Après des discussions tenues avec la communauté, le ministère de la Justice a amélioré le contenu français de son site Web en ajoutant de l'information sur les Services aux victimes, les Services correctionnels, le Bureau des armes à feu et le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires.

L'accroissement de la capacité du gouvernement de la Nouvelle-Écosse d'offrir des services en français est demeuré une priorité en 2010–2011. La Commission de la fonction publique a approuvé en février 2011 les *Lignes directrices sur les ressources humaines pour soutenir la mise en œuvre de la Loi sur les services en français*. Les lignes directrices fournissent aux ministères, offices et organismes un protocole uniforme pour l'intégration de la capacité de fournir des services en français dans les initiatives de gestion et de planification des ressources humaines. Cela englobe la formation en français et le recrutement et le maintien en place d'employés capables de parler français. À mesure qu'augmente la capacité d'offrir des services en français, la capacité



Des services bilingues à la Société des alcools de la Nouvelle-Écosse

La Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (NSLC) s'est engagée à fournir un service à la clientèle bilingue dans ses magasins situés dans quatre localités à prédominance francophone : Arichat, Chéticamp, Meteghan et Pubnico-Ouest. Un affichage en français est installé dans ces quatre magasins. On a également préparé une liste des employés bilingues au siège social de la société et à son centre de distribution pour aider à assurer le service à la clientèle et à répondre aux demandes en français.

Une première en matière de services en ligne

Les clients francophones peuvent maintenant payer les Services de recouvrement et renouveler jusqu'à dix permis de véhicule, le tout en français et en ligne. Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a lancé ces deux services en ligne en français et en anglais. La Nouvelle-Écosse est aussi devenue la première province au Canada à fournir des rapports bilingues aux utilisateurs en ligne qui consultent le service Clic-privilege du Réseau d'enregistrement des biens personnels.

du gouvernement de répondre aux besoins et aux priorités de la communauté acadienne et francophone augmente aussi.

Soutien aux enfants et aux jeunes

Les centres de garde des jeunes enfants, les fournisseurs de services de garde en milieu familial et les programmes d'éducation de la petite enfance francophones ont maintenant accès à de la formation et à des outils en français. La traduction du nouveau règlement sur les garderies et des cinq groupes de normes connexes a permis au ministère des Services communautaires d'élargir les services offerts à la communauté acadienne et francophone. Des séances d'information en français sur les nouvelles normes d'aide à l'alimentation et à la nutrition et sur le nouveau règlement sur les services de garderie sont offertes aux fournisseurs de services de garderie réglementés pour veiller à ce que ces derniers offrent des aliments nutritifs et répondent aux exigences réglementaires.

Le ministère de l'Éducation contribue à accroître l'offre de ressources et de programmes éducatifs en français par le truchement de son soutien à l'endroit du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP). En 2010–2011, le ministère a collaboré avec le CSAP pour poursuivre la mise en œuvre en français du Système d'information sur les élèves et du modèle de prestation intégrée de services ÉcolePlus. La mise en œuvre complète du Système d'information sur les élèves donnera aux conseils scolaires de toute la province un système de gestion de l'information moderne qui permettra de suivre plus facilement le progrès des élèves et le rendement scolaire. Après l'élargissement du modèle de prestation intégrée de services ÉcolePlus au CSAP, les écoles serviront de carrefours des services et des programmes qui fourniront en temps opportun le repérage des enfants et des jeunes qui ont besoin de soutien et de services supplémentaires et la réponse à ce besoin.

Le gouvernement facilite la participation des entraîneurs et des athlètes acadiens et francophones aux activités et à la formation sportives. Le ministère de la Promotion et de la Protection de la santé a appuyé la formation en français dans le cadre du programme « High Five » pour permettre aux entraîneurs de garantir des normes de qualité en matière de programmes de sports et de loisirs pour les enfants. Grâce au soutien du ministère, 24 entraîneurs acadiens et francophones ont participé à la deuxième Conférence des entraîneurs francophones de la Nouvelle-Écosse, rencontre durant laquelle les entraîneurs ont renforcé leurs compétences en athlétisme et en volleyball et ont terminé la Partie B du Programme national de certification des entraîneurs en français. À la suite d'une initiative de Promotion et Protection de la santé, le guide et les outils de formation de la Nova Scotia



Des renseignements facilement accessibles sur les conditions routières

Le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure a testé l'expansion du service 511 de renseignements téléphoniques sur les conditions routières auprès de Néo-Écossais anglophones et francophones afin d'offrir la capacité de reconnaissance de la voix. La mise en œuvre de la composante de reconnaissance de la voix est prévue en 2011–2012.

School Athletic Federation sont maintenant également offerts en français. Avec des entraîneurs francophones mieux formés, les athlètes acadiens et francophones ont maintenant accès au soutien et à l'entraînement dont ils ont besoin pour participer à diverses manifestations sportives comme les Jeux de la francophonie canadienne et les Jeux de l'Acadie, que le ministère de la Promotion et de la Protection de la santé et le ministère de l'Éducation ont appuyés en 2010–2011.

Le ministère de l'Éducation appuie les étudiants acadiens et francophones de niveau postsecondaire et leur famille. La direction de l'aide aux étudiants du ministère a intégré une séance en français dans sa consultation sur l'amélioration du système de soutien financier aux étudiants en Nouvelle-Écosse. La séance a fait appel au système de vidéoconférence de l'Université Sainte-Anne pour joindre les étudiants, les professeurs et les administrateurs répartis dans les cinq campus de l'université situés un peu partout dans la province. Les commentaires formulés par la communauté acadienne et francophone ont été intégrés au rapport final de la consultation.

Soutien aux aînés

Le gouvernement prend en compte les aînés et appuie les activités qui leur permettent de demeurer des membres actifs et utiles de leur localité. Le ministère des Aînés a relancé le programme des Prix intergénérationnels pour les personnes et les groupes communautaires durant l'automne 2010. La documentation et le formulaire de mise en nomination sont offerts en français, ce qui fournit aux citoyens l'occasion de soumettre des nominations dans la langue de leur choix.

Le ministère des Aînés a appuyé trois projets destinés à améliorer la vie des aînés acadiens et francophones : le projet « Adopter un grand-parent » de la société Le Transport de Clare où des jeunes visitent des aînés chez eux et commencent un programme de promenade ensemble, les rencontres d'information sur « Les aînés et la loi » du Regroupement des aînés et aînés de la Nouvelle-Écosse, et une Subvention pour la sécurité des aînés pour la Security for Seniors Association/Association des seniors en sécurité.

Par le truchement de partenariats avec des organismes communautaires et de la collaboration entre les ministères, offices et organismes du gouvernement, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse augmente sa capacité de fournir des programmes et des services en français.

Pleins feux sur les services à la petite enfance et aux jeunes

Plus de 90 pour 100 des demandes de traduction du ministère des Services communautaires proviennent des divisions chargées du Développement de la petite enfance, du Secrétariat à la jeunesse et de la Stratégie à l'intention des enfants et des jeunes. Ce grand nombre de demandes est le résultat des démarches de la communauté acadienne et francophone qui a toujours cerné la petite enfance et les jeunes comme des groupes prioritaires en matière d'élaboration et la prestation de services en français.



Recommandations

Les Affaires acadiennes appuient le gouvernement dans ses efforts pour assurer des services et des programmes en français en fournissant des conseils, une orientation et des services aux organismes gouvernementaux. Les ministères, offices et organismes ayant des responsabilités découlant de la *Loi sur les services en français* – collectivement appelés les institutions publiques désignées – sont responsables de l'élaboration, de la mise en œuvre, du maintien et de l'évaluation de leurs propres programmes et services en français. Beaucoup d'institutions publiques désignées font un excellent travail en ce sens, comme nous pouvons le constater dans le présent rapport d'étape. La prestation de services et de programmes en français est un processus continu et les institutions publiques désignées continueront à prévoir des services en français selon leur mandat et selon les besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone.

Nous encourageons les institutions publiques désignées à suivre les recommandations suivantes pour appuyer la mise en œuvre de leurs services en français.

1

Intégrer les services en français dans la prestation de services et de programmes

Il est essentiel d'intégrer la planification des services en français à l'étape de l'élaboration de nouveaux programmes, services et politiques.

Des lignes directrices, préparées par les Affaires acadiennes et le Comité de coordination des services en français, fournissent aux institutions publiques désignées une orientation en matière de consultations, de communications, de sites Web et de ressources humaines. Des fonds pour la planification, l'élaboration et la prestation de services en français sont disponibles par l'intermédiaire des Affaires acadiennes.

En outre, lors de la négociation ou du renouvellement de contrats avec des tiers, les institutions publiques désignées devraient faire de la prestation de services en français un des éléments du contrat, le cas échéant.

Les institutions publiques désignées doivent accorder la priorité aux services là où il y a une demande de la part de la communauté acadienne et francophone. Les consultations et les initiatives d'engagement des citoyens sont des moyens qui permettent au gouvernement de rester au fait des besoins, priorités et tendances dans la communauté acadienne et francophone.

Le Règlement sur les services en français exige que des services en français soient offerts à l'occasion d'au moins une séance lors de consultations provinciales, et ce afin de consulter la communauté, mais il est recommandé aux institutions publiques désignées de ne pas s'en tenir uniquement à l'exigence minimale. Nous encourageons les institutions publiques désignées à passer en revue les outils et les lignes directrices pour les consultations en français afin de garantir un contenu et des services en français lors des consultations et des initiatives d'engagement des citoyens visant la communauté acadienne et francophone.

Les institutions publiques désignées devraient aussi encourager des membres de la communauté acadienne et francophone à devenir membres des conseils, agences et commissions qui relèvent d'elles.

Les institutions publiques désignées doivent faire la promotion des services en français offerts à la communauté acadienne et francophone. Les institutions peuvent consulter les lignes directrices pour les communications en français et utiliser le programme de publicité en français à frais partagés pour mieux faire connaître les services et les programmes en français, qu'ils soient nouveaux ou qu'ils existent déjà.

L'utilisation des outils du programme d'identification visuelle *Bonjour!* fera en sorte que les intervenants et les clients sauront que des services sont offerts en français et en anglais. Les outils *Bonjour!* à la disposition des fonctionnaires comprennent des épinglettes, des affichettes de pupitre, des affiches et un bouton dans les sites Web.

Les institutions publiques désignées doivent aussi faire l'effort d'augmenter le contenu en français dans leurs sites Web et en rendre l'accès facile aux visiteurs francophones. Les lignes directrices pour les sites Web en français fournissent aux ministères les conseils nécessaires à cet égard.

4

Contribuer à accroître la capacité du gouvernement d'offrir des services en français

Les institutions publiques désignées peuvent contribuer à accroître la capacité du gouvernement d'offrir des services en français en mettant en œuvre les Lignes directrices sur les ressources humaines pour soutenir la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*. Les lignes directrices aident les institutions à déterminer les postes qui exigent la capacité de parler français, à annoncer ces postes et à tenir compte de la capacité de parler français dans le cadre du processus de recrutement. Les lignes directrices aident aussi les institutions publiques désignées à évaluer leur capacité d'offrir des services en français et à soutenir leurs employés dans le perfectionnement de leurs compétences au moyen de cours de français.

5

Récompenser l'excellence dans la prestation de services en français

Il est important de prendre du recul, d'évaluer, de célébrer et de souligner l'excellence dans l'élaboration et la prestation de services en français. Les Prix d'excellence *Bonjour!* pour les services en français rendent hommage aux fonctionnaires pour leurs contributions à l'élaboration et à la prestation de services et de programmes en français.

Encouragez les gestionnaires et les employés à mettre en nomination leurs collègues pour un des Prix d'excellence *Bonjour!* pour les services en français.