



*Service Nova Scotia and Municipal Relations
Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités*

Plan de services en français 2009-2010

Mars 2009

Table des matières

Présentation de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités	2 -
Message du sous-ministre.....	2 -
Politique relative aux demandes de communiquer en français à l'oral et à l'écrit -	3 -
Services en français – Progrès effectués jusqu'à présent	3 -
Personnel bilingue.....	3 -
Publications, documents traduits	3 -
Services en ligne	4 -
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009	5 -
Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010	12 -
Priorités de la communauté acadienne et francophone.....	16 -
Conclusion	16 -

Présentation de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Le ministère Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités (SNERM) dirige les activités du gouvernement concernant l'amélioration de l'accès des entreprises, des individus et des municipalités aux informations et aux services offerts par le gouvernement. Les renseignements sur les véhicules automobiles, les statistiques de l'état civil, les entreprises et les corporations, ainsi que les données foncières sont quelques exemples de renseignements et services gérés par le ministère. Le ministère offre aussi des conseils, de l'aide et de l'appui aux programmes des municipalités de la Nouvelle-Écosse.

Message du sous-ministre

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalité est heureux de présenter son plan de services en français 2009-2010. Ce plan présente les progrès que nous avons réalisés dans la prestation et la mise en œuvre de services en français en 2008-2009, et identifie les priorités et initiatives du ministère pour l'année 2009-2010.

Le ministère a continuellement augmenté le niveau de services offerts en français depuis le premier plan de services en français publié en 2005. Cette année, nous avons continué d'offrir des services bilingues par nos trois principales voies de service : en personne aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et Yarmouth, par téléphone au centre d'appels provincial et en ligne sur notre site Web. Nous avons reçu plus de 40 000 visiteurs sur nos pages Web en français et nous avons continué de faire traduire les programmes et services à mesure qu'ils étaient présentés en ligne. Nous avons continué de travailler étroitement avec l'Office des affaires acadiennes et le comité de coordination des services en français au sujet des enjeux liés aux services en français, par exemple les communications, les consultations publiques, les ressources humaines et la reconnaissance.

Nos buts et objectifs pour l'année à venir mettent l'accent sur l'amélioration de notre capacité de gérer les services en français tout en misant sur notre base solide de services existants. Nous allons continuer d'améliorer les services en français offerts à la communauté acadienne et francophone afin de permettre une meilleure interaction avec le gouvernement pour la prestation d'information, de programmes et de services dans leur propre langue.

Kevin Malloy

Sous-ministre

Politique relative aux demandes de communiquer en français à l'oral et à l'écrit

Le ministère répond aux demandes exprimées par écrit ou à l'oral par des membres du public en français en temps voulu à chaque fois que cela sera possible. Toute correspondance écrite du public reçoit une réponse dans la langue de la correspondance initiale; la traduction de la correspondance écrite est gérée par le coordonnateur des services en français du ministère.

Services en français – Progrès effectués jusqu'à présent

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a commencé à offrir des services en français à l'automne 2005. Depuis, les progrès suivants ont été effectués dans l'amélioration de nos services, publications et renseignements sur nos programmes en français.

Personnel bilingue

- Les centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth offrent des services en français en personne pour le Bureau des véhicules automobiles (BVA).
- Des employés bilingues sont disponibles dans l'unité d'enregistrement des entreprises pour servir les clients.
- Le centre d'appels provincial pour le BVA, l'état civil, la location à usage d'habitation et les questions d'ordre général du public offre des services téléphoniques en français.
- Une personne bilingue chargée du développement du contenu Web offre du soutien à la création et la mise à jour des pages Web en français.
- Un coordonnateur des services en français planifie les initiatives liées aux services en français pour le ministère et représente le ministère au sein du comité de coordination des services en français.

Publications, documents traduits

- Le Guide du conducteur peut être acheté en français auprès des Bureaux des véhicules automobiles ou des centres Accès Nouvelle-Écosse.
 - Il est également disponible en ligne au format électronique PDF.
- Les examens écrits pour les nouveaux conducteurs et les motocyclistes sont disponibles en français aux guichets du Bureau des véhicules automobiles et dans les centres Accès Nouvelle-Écosse.
- Certificat de naissance de la Nouvelle-Écosse
- Guide de l'utilisateur de l'anti-démarrreur éthylométrique

- Guides à l'intention des propriétaires et des locataires en Nouvelle-Écosse :
 - *Location : Guide à l'intention des locataires*
 - *Guide à l'intention des locataires : Pour les étudiants qui habitent à l'extérieur du campus*
 - *Règlement de différends*
 - *Médiation ou audience*
 - *Après l'audience*
 - *Location dans un parc de maisons mobiles*

Services en ligne

- Des services en ligne en français sont offerts pour les transactions suivantes :
 - Demandes de certificat de naissance, de mariage et de décès
 - Bureau des véhicules automobiles – Renouvellement du permis de véhicule
 - Changement d'adresse
 - Paiement d'amendes; paiement à un compte
 - Enregistrement des biens personnels – Service de Clic-privilège
 - Paiement de l'examen de conduite
 - Paiement du test de connaissance écrit
 - Paiement des contraventions municipales
- Services aux entreprises en français
 - PerLE – Demandes pour les permis et licences
 - Registre des sociétés de capitaux – Recherche de noms d'entreprise et demande de réservation de noms
- Les sections suivantes du site Web du ministère sont offertes en français :
 - Bureau des véhicules automobiles
 - Bureau de l'état civil
 - Registre des sociétés de capitaux
 - Location à usage d'habitation
 - Accès aux entreprises
 - Établissement des prix du pétrole
 - Votre remise sur les frais d'énergie
 - Crédit d'impôt pour les diplômés
 - Événements de la vie
 - Permis et licences de Services N.-É.
 - Registre des vendeurs de bois de chauffage
 - Programme d'anti-démarrateurs éthylométriques
 - Coopératives

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008- 2009	Mesures prévues en 2008- 2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<p><u>Objectif 1</u> Le renforcement du cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>1.1 L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>Appuyer l'Office des affaires acadiennes dans la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> et des initiatives du gouvernement en matière de services en français.</p>	<p>Continuer à représenter Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités au sein du comité de coordination des services en français et des sous-comités.</p>	<p>Assuré la représentation du ministère au sein du comité de coordination des services en français.</p> <p>Assuré la représentation du ministère au sein des sous-comités sur les communications, les consultations, les ressources humaines et la formation, et la reconnaissance.</p>
	<p>1.2 Capacité accrue du gouvernement d'appuyer les ministères/offices dans la prestation de services en français.</p>			<p>Joué un rôle de premier plan dans la création des lignes directrices pour l'affichage du contenu en français sur les sites Web du gouvernement provincial afin d'aider les ministères à créer un affichage uniforme des pages Web en français dans tous les ministères.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008- 2009	Mesures prévues en 2008- 2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<p><u>Objectif 2</u> La consultation avec la communauté.</p>	<p>2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de stratégies ou d'approches relatives à la prestation de services.</p>	<p>Identification et établissement de la priorité des services à offrir en français.</p>	<p>S'assurer que les éléments des consultations publiques effectuées à l'échelle de la province sont offerts en français afin de permettre la participation de la communauté acadienne et francophone.</p> <p>Continuer de faire le suivi des statistiques liées à l'utilisation afin de déterminer des stratégies ou des approches visant à améliorer la prestation de services.</p>	<p>Fait la traduction des documents liés aux consultations publiques, au besoin.</p> <p>Effectué le suivi des statistiques de l'utilisation des sites Web pour déterminer les domaines où la traduction est nécessaire.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008- 2009	Mesures prévues en 2008- 2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<p><u>Objectif 3</u> La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.</p>	<p>3.1 L'information publique est offerte dans les deux langues officielles.</p>	<p>Poursuivre la traduction des renseignements au sujet des programmes sur le site Web du ministère.</p> <p>Mettre à jour la version française du Guide du conducteur.</p> <p>Faire traduire les publications et les documents les plus consultés du ministère.</p>	<p>Mettre en évidence les secteurs les plus visités du site Web du ministère et établir un ordre de priorité pour leur traduction.</p> <p>Mettre en évidence les brochures et les manuels les plus importants du ministère et les traduire.</p> <p>Réviser et imprimer une nouvelle version française du Guide du conducteur, incluant les récents changements qui touchent les conducteurs néo-écossais.</p>	<p>Traduit et publié le site Web et le Guide de l'utilisateur de l'anti-démarrateur éthylométrique.</p> <p>Traduit et affiché en ligne le formulaire de demande pour l'enregistrement de transporteur commercial selon le code national de sécurité et le formulaire de renouvellement de l'enregistrement de transporteur commercial.</p> <p>Révisé la version française du Guide du conducteur (version PDF en ligne) afin d'y intégrer les modifications aux frais.</p> <p>Ajouté de l'information sur le site Web en français du service de renouvellement des permis de véhicules au sujet des avis de renouvellement des permis de véhicules qui sont envoyés par la poste aux propriétaires de véhicules de la province.</p> <p>Poursuivi le maintien et la mise à jour des pages Web d'information sur les programmes simultanément en français et en anglais.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008- 2009	Mesures prévues en 2008- 2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<p><u>Objectif 3</u> La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.</p>	<p>3.2 Sensibilisation accrue des employés et du public de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p>	<p>Mettre en vedette et promouvoir les services en français plus efficacement sur le site Web du ministère.</p>	<p>Intégrer les services et le contenu en français dès le début de la restructuration du site Web du ministère et s'assurer que ces services et ce contenu sont facilement accessibles.</p>	<p>Effectué la promotion des services en français au sein du ministère par l'entremise des séances d'orientation à l'intention des nouveaux employés.</p> <p>Ajouté le logo <i>Bonjour!</i> à la page d'accueil du ministère afin de présenter les services offerts en français.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008- 2009	Mesures prévues en 2008- 2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<p><u>Objectif 4</u> Le soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.</p>	<p>4.1 Des ministères/offices élaborent et ajustent des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre de leur processus de planification annuelle.</p>	<p>Continuer à offrir les services en français existants dans l'ensemble des modes de prestation.</p> <p>Mettre en œuvre un système visant à améliorer la capacité du personnel de première ligne d'offrir des services en français.</p> <p>Mettre en évidence des transactions et des services supplémentaires qu'il est possible d'offrir en français et les traduire en français.</p> <p>Mettre en œuvre un nouveau système de gestion du contenu Web afin de permettre le traitement plus rapide et plus efficace du contenu Web en français.</p>	<p>Maintenir les services en français offerts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par l'intermédiaire du centre d'appels provincial; • aux clients accédant aux services dans les centres Accès Nouvelle-Écosse de Yarmouth et de Dartmouth; • aux clients accédant aux services du Registre des sociétés de capitaux; • en ligne relativement aux transactions et aux renseignements sur les programmes. <p>Commencer à offrir au personnel de première ligne un accès aux renseignements bilingues au sujet des programmes et services du ministère par l'entremise d'un système de gestion des connaissances et des relations avec les clients.</p> <p>Mettre en place un système de</p>	<p>Continué d'offrir des services bilingues aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et Yarmouth, au centre d'appels provincial et à l'unité d'enregistrement des entreprises.</p> <p>Maintenu les services en ligne existants et entamé la mise à niveau de nos services afin de les intégrer à notre nouveau site Web et afin de permettre les paiements par Interac pour les services en ligne.</p> <p>Ajouté un nouveau service en ligne permettant le paiement de contraventions municipales.</p> <p>Un système de gestion des connaissances et des relations avec les clients a été choisi et est actuellement mis à l'essai dans le cadre du programme <i>Votre remise sur les frais d'énergie</i>.</p> <p>Débuté les premières étapes de la mise en œuvre d'un système de gestion du contenu Web pour</p>

			gestion du contenu Web de niveau d'entreprise au sein du ministère et permettre aux autres ministères et organismes du gouvernement de l'utiliser.	permettre une mise à jour plus rapide et plus efficace des pages Web en français.
	4.2 Le gouvernement adopte une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.	Offrir aux membres du personnel l'occasion de participer à une formation linguistique en français.	Collaborer avec l'Office des affaires acadiennes afin d'offrir la formation linguistique en français au personnel du ministère qui travaille dans des secteurs où des besoins en matière de services en français ont été identifiés. Continuer de publier tous les postes à pourvoir dans la division de la prestation de services en indiquant que le bilinguisme est un atout.	Offert au personnel des options de formation linguistique en français par l'entremise de l'Office des affaires acadiennes. Publié tous les postes à pourvoir dans la division de la prestation de services en indiquant que le bilinguisme est un atout.
	4.3 La prestation de services correspond aux objectifs en développement tel qu'énoncé dans le Plan de développement global de la communauté acadienne et francophone.		Offrir davantage de services et d'information en ligne à l'intention des municipalités de la Nouvelle-Écosse.	Offert du soutien à la Municipalité d'Argyle pour la traduction de leur site Web. Ajouté un service en ligne permettant le paiement des contraventions municipales en ligne en français pour certaines municipalités.

	4.4 Les centres scolaires communautaires contribuent à l'épanouissement de la communauté acadienne et francophone.			
--	--	--	--	--

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010

Le ministère continuera d'améliorer et d'augmenter les services en français en 2009-2010 dans les domaines suivants, sous réserve des disponibilités budgétaires.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<p><u>Objectif 1 – Cadre de travail et politique</u> Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>1.1 L'Office des affaires acadiennes, le ministre et les institutions publiques désignées s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement. Cela comprend la révision du règlement avant le 31 juillet 2010 pour évaluer s'il permet d'améliorer de façon appréciable et mesurable les services en français qu'offre le gouvernement de la Nouvelle-Écosse.</p>	<p>Continuer d'appuyer l'Office des affaires acadiennes en ce qui a trait à la <i>Loi sur les services en français</i> et à son règlement.</p>	<p>Assurer la représentation du ministère au sein du comité de coordination des services en français.</p> <p>Assurer la représentation du ministère au sein des sous-comités sur les communications, les consultations, les ressources humaines et la formation, et la reconnaissance.</p> <p>Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.</p>
	<p>1.2 Les institutions publiques désignées ont appliqué toutes les dispositions du règlement.</p>	<p>Examiner la disponibilité d'employés francophones pendant toutes les heures d'ouverture.</p>	<p>Élaborer une politique interne au sujet de la disponibilité des services en français pendant toutes les heures d'ouverture.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<p><u>Objectif 2 – Prestation de services en français.</u> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.</p>	<p>Continuer à offrir les services en français existants dans l'ensemble des modes de prestation.</p> <p>Continuer de développer le contenu des programmes disponible en français sur le site Web du ministère.</p> <p>Faire traduire des documents et des publications comme les manuels, les formulaires et les brochures.</p>	<p>Maintenir les services en français actuellement offerts au centre d'appels provincial, aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et Yarmouth, dans l'unité d'enregistrement des entreprises et relativement aux transactions en ligne.</p> <p>Mettre en évidence les secteurs (nouveaux et existants) du site Web du ministère qui doivent être traduits et établir l'ordre de priorité pour la traduction.</p> <p>Passer en revue les formulaires clés du ministère afin d'évaluer la possibilité d'offrir une version française ou bilingue.</p>
	<p>2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone; ils font la promotion des services en français auprès du public.</p>	<p>Offrir aux employés un meilleur accès aux renseignements sur les services en français.</p>	<p>Promouvoir les services en français auprès des nouveaux employés par l'entremise des séances d'orientation.</p> <p>Offrir des renseignements sur les services en français à l'intention des employés sur le site intranet du ministère.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<p><u>Objectif 2 – Prestation de services en français.</u> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.3 Le public comprend mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.</p>	<p>Une restructuration progressive du site Web du ministère permettra une plus grande sensibilisation aux services en français et une amélioration de l'expérience pour l'utilisateur.</p>	<p>Mettre en œuvre les normes liées au contenu et à la conception des sites Web pour les pages en français et intégrer le contenu en français dans un système de gestion du contenu Web.</p>
	<p>2.4 Identification des services en français considérés comme étant prioritaires, ainsi que des stratégies ou des méthodes de prestation de ces services.</p>		
	<p>2.5 La capacité de la fonction publique à offrir des services en français s'est améliorée grâce au recrutement d'employés qui parlent français ainsi qu'à la formation d'autres employés. Des normes et des directives de recrutement, d'évaluation et de formation ont été mises en place.</p>	<p>Augmenter le nombre d'employés de première ligne qui peuvent parler français.</p>	<p>Continuer de publier tous les postes à pourvoir dans la division de la prestation de services en indiquant que le bilinguisme est un atout.</p> <p>Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<p><u>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités.</u> S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.</p>	<p>3.1 Le gouvernement a aidé les organisations acadiennes et francophones à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global.</p>	<p>Encourager les municipalités à offrir des services ou des programmes en français.</p>	<p>Offrir davantage de services et d'information en ligne à l'intention des municipalités de la Nouvelle-Écosse.</p>
<p><u>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités.</u> S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.</p>	<p>3.2 Les centres communautaires scolaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.</p>		

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités s'engage à offrir un accès aux renseignements, programmes et services gouvernementaux en français pour les Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse. Une plus grande collaboration avec les municipalités visant à améliorer les services en français a été identifiée comme un besoin dans la communauté. Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a pris certaines mesures visant à encourager les municipalités à offrir des services en français, et offre des services en ligne aux municipalités de la Nouvelle-Écosse.

Nous encourageons la communauté acadienne et francophone à nous faire parvenir leurs commentaires et suggestions au sujet de nos services et de nous indiquer dans quel domaine ou programme nous pourrions commencer à offrir des services en français afin de répondre aux besoins de la communauté.

Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans ce plan misent sur la base des services en français mise en place par le ministère afin d'offrir aux Néo-Écossais acadiens et francophones l'option d'interagir avec le gouvernement dans leur propre langue. La communauté acadienne représente une importante partie de notre clientèle. La prestation d'un plus grand accès aux programmes, services et renseignements en français est donc une initiative très intéressante qui est avantageuse pour nos clients, nos employés, notre ministère et l'ensemble du gouvernement.