



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

**Plan stratégique des services en français
2010-2011**

Kevin Malloy, CA
Sous-ministre

Date :

Mars 2010

Table des matières

Introduction à Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités	2
Message du sous-ministre	2
Politique relative aux communications en français à l'oral et à l'écrit	4
Services en français – Progrès jusqu'à présent	4
Embauche de personnel bilingue	4
Publications, matériel traduit	4
Services en ligne	5
Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2009-2010	7
Buts, objectifs et mesures pour 2010-2011	12
Priorités de la communauté acadienne et francophone	20
Conclusion	20

Introduction à Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités (SNERM) est le ministère directeur pour l'amélioration de l'accès des entreprises, des individus et des municipalités aux renseignements et aux services offerts par le gouvernement. Le Ministère gère, entre autres, l'offre d'information et de services relatifs aux véhicules automobiles, aux statistiques de l'état civil, aux entreprises et aux sociétés ainsi qu'aux biens-fonds. De plus, il offre aux municipalités de la Nouvelle-Écosse des conseils, de l'aide et un appui aux programmes.

Message du sous-ministre

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités est heureux de présenter son plan de services en français 2010-2011. Ce plan présente les progrès que nous avons réalisés dans la prestation et la mise en œuvre de services en français en 2009-2010, et les priorités et les initiatives du Ministère pour l'année 2010-2011.

Le Ministère a continuellement augmenté le nombre de services offerts en français depuis son premier plan de services en français publié en 2005. Cette année, nous avons continué d'offrir des services bilingues par l'entremise de nos trois principales voies de service : en personne aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth, par téléphone au centre d'appels provincial et en ligne sur notre site Web. Cette année, la consultation sur notre site Web a connu une augmentation de 15 %, et nos pages en français ont reçu 46 000 visiteurs. Nous prévoyons que ce nombre augmentera à mesure que nous continuerons d'offrir des nouveaux programmes et services en français et en anglais en ligne. Nous avons continué de travailler étroitement avec l'Office des affaires acadiennes et le comité de coordination des services en français sur les 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 à gérer les services en français tout en misant sur notre solide base de services existants. Nous allons continuer d'améliorer les services en français offerts à la communauté acadienne et francophone afin qu'elle ait une meilleure interaction avec le gouvernement pour obtenir des renseignements, participer à des programmes et recevoir des services dans sa propre langue.

Kevin Malloy
Sous-ministre

Politique relative aux communications en français à l'oral et à l'écrit

Dans la mesure du possible, le Ministère répond aux demandes exprimées par écrit ou à l'oral par des membres du public en français et en temps opportun. Toute correspondance du public reçoit une réponse dans la langue de la correspondance initiale; la traduction de la correspondance est gérée par la coordonnatrice des services en français du Ministère.

Services en français – Progrès jusqu'à présent

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a commencé à offrir des services en français à l'automne 2005. Depuis, le Ministère a fait des progrès quant à l'augmentation du nombre de services, de publications et de renseignements sur ses programmes offerts en français et à l'amélioration de ces services, publications et renseignements.

Personnel bilingue

- Les services du Bureau des véhicules automobiles sont offerts en personne en français aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth.
- Il y a des employés bilingues à l'unité d'enregistrement des entreprises pour servir les clients.
- Le centre d'appels, qui répond aux demandes adressées au Bureau des véhicules automobiles, au Bureau de l'état civil, au service de la location à usage d'habitation et aux questions d'ordre général du public, offre ses services en français.
- Un développeur Web bilingue offre du soutien pour la création et la mise à jour des pages Web en français.
- Une coordonnatrice 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

- PerLE – questions provinciales et municipales
Ajout de matériel pour trois nouvelles municipalités et mise à jour du contenu en français
- Registre des sociétés de capitaux - Société
Mise à jour des formulaires de résolution extraordinaire
Formulaires pour les règlements et formulaire de l'acte constitutif d'une société
- Information sur le programme du code national de sécurité pour les transporteurs commerciaux/propriétaires
Formulaire de demande initiale d'immatriculation de transporteurs conformément au Code national de sécurité

Services en ligne

- Des services en ligne en français sont offerts pour les transactions suivantes :
 - Demandes de certificats de naissance, de décès et de mariage et paiement à un compte
 - Changement d'adresse
 - Bureau des véhicules automobiles – Renouvellement du permis de véhicule
 - Paiement de l'examen de conduite
 - Paiement du test de connaissances écrit
 - Paiements d'amendes
 - Paiement des contraventions municipales
 - Enregistrement des biens personnels – Service de Clic-privilège

- Services aux entreprises en français
 - PerLE – Demandes de permis et de licences
 - Registre des sociétés de capitaux
 - Recherche et réservation de raisons sociales
 - Formulaires de mise à jour des sociétés et formulaires de résolution extraordinaire
 - Formulaires de règlements et formulaire de l'acte constitutif d'une société

- Les sections suivantes du site Web du Ministère sont en français :
 - Accès aux entreprises
 - Programme d'anti-démarrateurs éthylométriques
 - Coopératives
 - Crédit d'impôt pour les diplômés
 - Programme d'aide au chauffage
 - Événements de la vie
 - Demandes de remise sur les frais de construction d'une nouvelle maison
 - Cartes cadeaux de la Nouvelle-Écosse
 - Prêts de jour de paie
 - Prix des produits pétroliers et emplacement des stations-services
 - Registre des vendeurs de bois de chauffage
 - Registre des sociétés de capitaux
 - Bureau des véhicules automobiles
 - Location à usage d'habitation
 - Permis et licences de Services Nouvelle-Écosse
 - Bureau de l'état civil
 - Votre remise sur les frais d'énergie

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2009-2010

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2009-2010	Mesures planifiées 2009-2010	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2009-2010
<p>Objectif 1 Cadre de travail et politique</p> <p>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, le ministre des Affaires acadiennes 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.</p> <p>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>Représentation assurée au sein du Comité de coordination des services en français.</p> <p>Représentation assurée au sein des sous-comités sur les communications, les consultations, les ressources humaines et la formation, et la reconnaissance.</p> <p>Contribution 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>Revoir la présence des employés francophones pendant toutes les heures d'ouverture.</p>	<p>Élaborer une ligne directrice interne sur l'accessibilité des services en français pendant toutes les heures d'ouverture.</p>	<p>Élaboration d'une ligne directrice interne sur l'accessibilité des services en français pendant toutes les heures d'ouverture.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2009-2010	Mesures planifiées 2009-2010	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2009-2010
<p>Objectif 2 Prestation des services en français</p> <p>Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services qui répondent aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone établis pendant les consultations.</p>	<p>Continuer d'offrir les services en français existants dans l'ensemble des modes de prestation.</p>	<p>Continuer d'offrir les services en français existants au centre d'appels provincial, dans les centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth, à l'unité d'enregistrement des entreprises et en ligne.</p>	<p>Poursuite de l'offre de services en français dans les centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et Yarmouth, au centre d'appels provincial, et dans l'unité d'enregistrement des entreprises.</p> <p>Amélioration des services en ligne grâce à une mise à jour du site Web et à l'ajout d'une option de paiement par carte de débit pour les services en ligne.</p> <p>Mise en place dans le Q1 de 2010-2011 d'un système de rapports bilingues pour le système d'enregistrement des biens personnels et le service de Clic-privilège.</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>Fournir de l'information sur les services en français aux employés sur le site intranet du Ministère.</p>	<p>Promotion des services en français auprès des nouveaux employés grâce aux séances « Onboarding » du Ministère et aux autres séances d'orientation.</p> <p>Offre de l'information sur les services en français aux employés sur le site intranet du Ministère.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique desservices en français 2009-2013	Buts et objectifs 2009-2010	Mesures planifiées 2009-2010	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2009-2010
	2.3 Sensibilisation accrue du public à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, et aux programmes et aux services qui lui sont offerts.	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.	Appliquer les normes sur le contenu et la conception des sites Web aux pages en français et intégrer le contenu en français dans un système de gestion du contenu Web.	<p>Poursuite de l'application des normes sur le contenu et la conception des sites Web aux pages en français et de l'intégration du contenu en français dans le système de gestion du contenu Web.</p> <p>Maintien et mise à jour simultanément dans les deux langues des pages Web sur les programmes.</p> <p>Poursuite de la mise à jour des pages Web <i>Bonjour!</i> afin de souligner les changements dans les services offerts en français à Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités; ajout du lien suivant à la liste des services en français du gouvernement : www.gov.ns.ca/bonjour.</p>
	2.4 Désignation des services en français considérés comme étant prioritaires ainsi que des stratégies ou des méthodes pour offrir ces services.	<p>Continuer d'augmenter le contenu accessible en français sur le site Web du Ministère.</p> <p>Faire traduire des documents et des publications comme des manuels, des formulaires et des brochures.</p>	<p>Désigner les volets (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>Désignation et établissement d'un ordre de priorité des volets (nouveaux et existants) du site Web du Ministère qui doivent être traduits.</p> <p>Poursuite de la revue des formulaires clés du Ministère afin d'évaluer la possibilité d'offrir une version française ou bilingue.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2009-2010	Mesures planifiées 2009-2010	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2009-2010
	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 sont en place.	Augmenter le nombre d'employés de première ligne qui peuvent parler français.	Continuer de publier tous les postes à pourvoir dans la Division de la prestation de services en indiquant que le bilinguisme est un atout. Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français.	Poursuite de la publication de tous les postes à pourvoir dans la Division de la prestation de services en indiquant que le bilinguisme est un atout. Promotion des services en français au sein du Ministère par l'entremise des séances « Onboarding » à l'intention des nouveaux employés. Offre au personnel des possibilités de formation linguistique en français.
Objectif 3 Développement communautaire et amélioration des capacités Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.	3.1 Le cas échéant, le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global de la communauté.	Encourager les municipalités à commencer à offrir des services ou des programmes en français.	Offrir davantage d'accès en ligne aux renseignements et aux services offerts par les municipalités de la Nouvelle-Écosse.	Offre de plus d'accès en ligne aux renseignements et aux services offerts par les municipalités de la Nouvelle-Écosse grâce à la mise en place du service d'Interac en ligne.
	3.2 Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.			

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2010-2011

Le Ministère continuera d'améliorer et d'augmenter les services en français en 2010-2011 dans les domaines suivants, sous réserve des disponibilités budgétaires.

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2010 - 2011	Mesures planifiées 2010 - 2011
<p>Objectif 1 Cadre de travail et politique</p> <p>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 – Cadre administratif et stratégique L'Office des affaires acadiennes, le ministre des Affaires acadiennes 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.</p>		
	<p>1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p>	<p>Continuer d'appuyer l'Office des affaires acadiennes par rapport 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 du Comité de coordination des services en français.</p> <p>Continuer de promouvoir la ligne directrice du Ministère sur la disponibilité des services en français pendant toutes les heures d'ouverture.</p>	<p>Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.</p> <p>Faire l'examen des politiques internes afin d'identifier les endroits où il faut faire des changements pour offrir des services en français et modifier ou adapter les politiques au besoin.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2010 - 2011	Mesures planifiées 2010 - 2011
<p>Objectif 2 Prestation de services en français</p> <p>Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.1 – Consultations Les institutions publiques désignées offrent des services qui répondent mieux aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone établis pendant les consultations.</p>	<p>Continuer d’offrir les services en français existants dans l’ensemble des modes de prestation.</p> <p>Continuer d’augmenter la quantité de contenu offert 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>Continuer d’offrir les services en français existants au centre d’appels provincial, aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Dartmouth et de Yarmouth, à l’unité d’enregistrement des entreprises et en ligne.</p> <p>Passer en revue les formulaires et les services clés du Ministère afin d’évaluer la possibilité d’offrir une version française ou bilingue.</p> <p>Maintenir le dialogue et entretenir des relations avec les organisations communautaires acadiennes et francophones afin de déterminer leurs besoins pour des services gouvernementaux en français et établir la priorité.</p>
	<p>2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l’approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d’ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.</p>	<p>Offrir aux employés plus d’accès à de l’information sur les services en français et sur les communautés acadiennes et francophones en Nouvelle-Écosse par l’entremise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de séances d’orientation - du site intranet du Ministère 	<p>Promouvoir et utiliser le programme <i>Bonjour!</i> au sein du Ministère et dans les centres d’accès qui offrent des services en français.</p> <p>Faire la promotion de la séance de sensibilisation sur les Acadiens intitulée « Coup d’œil sur l’Acadie », offerte par l’Office des affaires acadiennes, et encourager les employés à y assister.</p> <p>Travailler avec l’équipe des communications du Ministère afin d’élaborer un plan de communications visant à promouvoir en français de nouvelles initiatives pour le public.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2010 - 2011	Mesures planifiées 2010 - 2011
<p>Objectif 2 Prestation de services en français</p> <p>Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.3 –Communications avec le public Le public est plus au courant de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, et des programmes et services qui lui 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>Déterminer quels secteurs (nouveaux et existants) du site Web du Ministère doivent être traduits et établir l'ordre de priorité pour la traduction.</p> <p>Continuer à appliquer 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>Faire l'examen de l'affichage aux centres d'accès et faire des recommandations pour l'amélioration le cas échéant.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2010 - 2011	Mesures planifiées 2010 - 2011
	<p>2.4 – Prestation de services Élaboration et établissement de la priorité des services en français qui seront offerts et des stratégies ou approches relatives à la prestation de services.</p>	<p>Passer en revue les services offerts en personne dans certains bureaux et encourager l'embauche d'employés bilingues.</p>	<p>Améliorer ou élaborer les approches, les programmes et les stratégies pour la planification et la prestation de services en français dans les domaines prioritaires.</p> <p>Participer au choix d'un outil de librairie bilingue pour les publications gouvernementales en ligne.</p> <p>Procéder au lancement du nouveau permis de conduire bilingue de la Nouvelle-Écosse.</p> <p>Explorer la possibilité d'offrir les services suivant en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le renouvellement de plaques d'immatriculation pour les véhicules commerciaux - l'émission de permis de véhicules de remplacement

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2010 - 2011	Mesures planifiées 2010 - 2011
	<p>2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté grâce au recrutement d'employés bilingues et à la formation des employés, et des normes et lignes directrices pour le recrutement, l'évaluation et la formation sont en place.</p>	<p>Augmenter le nombre d'employés de première ligne qui peuvent parler français.</p> <p>Augmenter le nombre d'employés au Ministère qui peuvent parler français.</p> <p>Développer un sentiment de communauté francophone au sein du Ministère afin d'encourager, d'attirer et de retenir des employés qui peuvent fournir des services en 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>Encourager les divisions du Ministère à continuer de publier tous les postes à pourvoir en indiquant que le bilinguisme est un atout.</p> <p>Faire une deuxième étude sur la connaissance du français afin de faire la revue des compétences et d'identifier les employés bilingues.</p> <p>Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français.</p> <p>Élaborer un site intranet pour réunir les gens qui veulent pratiquer le français ou qui ont le français en commun, avec des outils pour les aider dans l'apprentissage de la langue et des ressources pour développer, maintenir et accroître leurs compétences en français.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2009-2013	Buts et objectifs 2010 - 2011	Mesures planifiées 2010 - 2011
<p>Objectif 3 Développement communautaire et amélioration des capacités</p> <p>Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.</p>	<p>3.1 Préservation et essor de la communauté Le cas échéant, le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global de la communauté.</p>	<p>Encourager les municipalités où il y a des communautés acadiennes et francophones à offrir de l'information en français en ligne par l'entremise de PerLE.</p> <p>Encourager les municipalités à commencer à offrir des services, des programmes et des communiqués de presse en français.</p>	<p>Collaborer avec les municipalités afin de promouvoir les services en français (traduire des parties du site Web de l'organisation en français).</p> <p>Collaborer avec les municipalités afin de déterminer et d'élaborer des possibilités de collaboration qui améliorent les services en ligne.</p> <p>Collaborer avec les municipalités afin d'améliorer les services en français en déterminant et en élaborant des lignes directrices de formation linguistique en français.</p>
	<p>3.2 – Centres scolaires communautaires Les centres scolaires communautaires 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 est déterminé 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 accroître les services en français a été reconnue comme un besoin dans la communauté. Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités offre présentement des services en ligne aux municipalités et continuera à encourager les municipalités à offrir des services en français.

Nous encourageons la communauté acadienne et francophone à nous faire parvenir ses commentaires et ses suggestions au sujet de nos services et à 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 s'appuient sur la base des services en français mis 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 part importante 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.