



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

Plan de services en français 2011-2012

Kevin Malloy, CA
Sous-ministre

Date :

Table des matières

Présentation de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités	- 2 -
Politique relative aux demandes de communiquer en français à l'oral et à l'écrit.....	- 4 -
Inventaire des services en français	- 4 -
Capacité d'offrir des services en français et en anglais	- 4 -
Services municipaux, cybergouvernement et municipalités.....	- 5 -
Communications, publications et matériel traduit.....	- 6 -
Services en ligne, services aux entreprises et site Web.....	- 6 -
Consultations publiques	- 7 -
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011	- 9 -
Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012	- 17 -
Priorités de la communauté acadienne et francophone	- 25 -
Conclusion.....	- 25 -

Présentation de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités est connu comme étant le ministère qui renouvelle les permis de véhicule et qui émet les certificats de naissance. Le ministère offre des programmes et des services gouvernementaux aux entreprises, aux particuliers et aux municipalités de la façon qui leur convient le mieux : en personne, en ligne ou au téléphone.

Notre travail est fait en grande partie en coulisse et il influe sur la vie des Néo-Écossais. Nous travaillons pour donner un accès facile et homogène à l'information gouvernementale et à de nombreux services gouvernementaux d'une manière rentable tout en gardant en vue les intérêts du public et en travaillant avec les municipalités pour bâtir des collectivités fortes partout en Nouvelle-Écosse.

Pour notre travail, nous avons besoin d'un personnel engagé, de partenariats forts et de bonnes relations avec les autres ordres de gouvernement, les entreprises et les organisations communautaires. Ces relations sont parmi nos plus grandes forces. Elles nous donnent la possibilité de veiller à ce que nos programmes et nos services répondent aux besoins des gens et des groupes auxquels ils sont destinés.

Message du sous-ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le plan de services en français 2011-2012 de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités. Le plan présente les progrès que nous avons réalisés dans la prestation et la mise en œuvre de services en français en 2010-2011, et désigne nos priorités et nos initiatives pour l'année 2011-2012.

Le Ministère a augmenté de façon constante les services offerts en français depuis son premier plan de services en français en 2005. Au cours de la dernière année, nous avons continué d'offrir des services bilingues dans nos trois modes de communication : en personne dans nos centres Accès Nouvelle-Écosse à Dartmouth, à Yarmouth et à Sackville ainsi que dans nos bureaux d'enregistrement des titres à Yarmouth et à Weymouth; par téléphone au Centre de contact provincial et en en ligne sur notre site Web. Cette année, la consultation sur notre site Web a connu une augmentation de 20 %, et nos pages en français ont reçu 55 000 visiteurs. Nous prévoyons que ce nombre augmentera à mesure que nous offrirons de nouveaux programmes et services en français et en anglais qui seront par la suite offerts 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. Bien qu'une partie du travail d'élaboration de services en français se fasse en coulisse, le but visé est d'aider nos collectivités acadiennes à rester fortes.

Nos buts et objectifs pour l'année à venir mettent l'accent sur l'amélioration de notre capacité de gérer la prestation des services en français tout en misant sur notre solide base de services existants.

Nous continuerons d'améliorer les services en français offerts à la communauté acadienne et francophone pour qu'elle ait une meilleure interaction avec le gouvernement au moment d'obtenir de l'information, de participer à des programmes et de recevoir des services dans sa propre langue.

Kevin Malloy
Sous-ministre

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

Le ministère répond en français et de façon opportune aux demandes écrites ou verbales faites par des membres du public dans la mesure du possible. Toute correspondance du public reçoit une réponse dans la langue de la correspondance initiale; la traduction de la correspondance écrite est gérée par la coordonnatrice des services en français du ministère.

Inventaire des services en français

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 nos programmes qui sont offerts en français, et à leur amélioration.

Capacité d'offrir des services en français et en anglais

Personnel

Il y a actuellement des employés bilingues dans nos bureaux partout dans la province.

- Les services offerts en personne dans les bureaux des véhicules automobiles sont offerts en français aux centres Accès Nouvelle-Écosse à Dartmouth, à Sackville et à Yarmouth.
- Les services en personne offerts aux bureaux d'enregistrement des titres sont offerts également en français à Weymouth et à Yarmouth.
- Il y a des employés bilingues à l'unité d'enregistrement des entreprises pour servir les clients.
- Le centre de contact provincial peut répondre en français aux demandes adressées par téléphone au Bureau des véhicules automobiles, au Bureau de l'état civil, au service de la location à usage d'habitation et au service de renseignements au public.
- 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 celui-ci au sein du comité de coordination des services en français.

Offres d'emploi

Les gestionnaires et les directeurs à l'emploi du ministère sont encouragés à prendre en considération la capacité d'une personne à offrir des services en français au moment de l'embauche en incluant dans les annonces de poste un énoncé comme quoi être bilingue (anglais, français) constitue un atout.

Les candidats retenus qui ont indiqué qu'ils étaient bilingues doivent se présenter à une

épreuve de français pour déterminer leur niveau de compétence langagière (débutant, intermédiaire, avancé).

Services municipaux, cybergouvernement et municipalités

Services municipaux

Sur la scène municipale, le ministère travaille étroitement avec les 55 municipalités de la province pour que nos collectivités restent fortes partout en Nouvelle-Écosse. Les conseillers et les planificateurs affectés aux services municipaux travaillent étroitement avec les régions et les collectivités acadiennes et francophones sur les questions qui sont importantes pour elles, notamment les règlements municipaux, les changements climatiques, la sensibilisation aux élections municipales, les subventions pour le transport en commun et le fonds pour les fournisseurs de services d'urgence.

L'aide fournie aux régions et aux municipalités acadiennes et francophones dans le cadre des programmes communautaires et municipaux comprennent l'aide financière accordée aux services suivants :

- Le Transport De Clare, pour améliorer le service dans le cadre du programme incitatif de recherche sur le transport en commun, NS-TRIP.
- Les services d'incendie volontaires dans les comtés d'Antigonish, de Digby, d'Inverness et de Yarmouth par l'entremise du fonds pour les fournisseurs de services d'urgence. Le fonds aide les services d'incendie, les organismes de recherche et de sauvetage au sol et les organismes de gestion des matières dangereuses (HAZMAT), pour qu'ils modernisent l'équipement utilisé pour combattre un incendie ou répondre à une situation d'urgence.

Cybergouvernement

Le personnel des services municipaux travaillent sur le projet de cybergouvernement en collaboration avec les municipalités néo-écossaises. L'accent est mis sur les services en commun qui optimisent l'usage de la technologie pour offrir des services rentables et sûrs. Voici des exemples d'initiatives coordonnées par l'entremise du cybergouvernement :

- Cyberinitiative pour le site Web des municipalités, avec contenu en français;
- Système de vidéoconférence municipal avec l'association des municipalités de la Nouvelle-Écosse (UNSM)
- Services en ligne – Paiement des contraventions de stationnement municipales

Municipalités

Les municipalités qui comptent d'importantes populations acadiennes et francophones et qui n'offrent pas encore d'information en français sur leur site Web ont été encouragées à offrir de l'information et des services en français. Cet encouragement est concrétisé par la continuation de l'utilisation du programme PerLE et l'accès aux services de traduction pour la traduction du contenu de leur site Web.

Communications, publications et matériel traduit

Publications et traductions

En 2010-2011, nous avons traduit des ressources et publié les documents et les renseignements suivants en français en format papier et en format électronique :

- PerLE – Questions sur les exigences provinciales et municipales
Ajout de contenu en français pour deux municipalités
- Registre des sociétés de capitaux - Direction des sociétés et des coopératives
Mise à jour des formulaires de résolution extraordinaire
Formulaires de règlements et formulaire de l'acte constitutif de la Société
- Bureau de l'état civil – Manuel de référence à l'intention des officiants
- Réseau d'enregistrement des biens personnels – Formulaire d'accès au système pour les gens qui se présentent en personne. Les rubriques et l'avis de protection de la confidentialité sont en français sur demande.
- Livrets sur la sécurité à bicyclette – Mise à jour et traduction du
Livre sur la bicyclette, Livre de la Nouvelle-Écosse sur la sécurité à bicyclette
et un signet pour promouvoir la sécurité à bicyclette.
- Dépliant sur le nouveau permis de conduire et la carte d'identité
- Manuel du conducteur – Traduction de l'encart qui décrit les changements à la loi sur les véhicules automobiles (*Motor Vehicles Act*).
- Protection du consommateur – Traduction et impression du dépliant sur les arrangements préalables de services funéraires

Services en ligne, services aux entreprises et site Web

L'information qui suit est actuellement en ligne en français.

- Les **services en ligne en français** sont offerts pour les transactions suivantes :
 - Demande de certificats de naissance, décès et mariage, paiement à un compte
 - Changement d'adresse
 - Paiement en ligne des recouvrements, - *Nouveau*
 - Véhicules automobiles
 - Renouvellement des permis de véhicules à passagers
 - Renouvellement des permis de véhicules commerciaux – *Nouveau*
 - Paiement de l'examen de conduite
 - Paiement du test de connaissance (test écrit)
 - Paiement d'amendes

- Paiement des contraventions municipales
- Réseau d'enregistrement des biens personnels – rapport / bilan bilingue
- Clic-privilège – rapport / bilan bilingue

- Services aux entreprises en français
 - PerLE – Demande de permis et de licences
 - Registre des sociétés de capitaux
 - Recherche et réservation de raisons sociales, Formulaire de mise à jour des sociétés, Formulaire de résolution extraordinaire, Formulaire de règlements et formulaire de l'acte constitutif de la Société

- Site Web : <http://www.gov.ns.ca/snsmr/>
Les sections suivantes du site Web du ministère sont en français :
 - Accès Affaires
 - Programme d'anti-démarrateurs éthylométriques
 - PerLE – Demande de permis et de licences
 - Coopératives
 - Information aux consommateurs – Prêts sur salaire
 - Remise sur l'achat d'une première maison
 - Mois de prévention de la fraude
 - Crédit d'impôt pour les diplômés
 - Programme d'aide au chauffage
 - Événements de la vie
 - Cartes cadeaux de la Nouvelle-Écosse
 - Fixation des prix des produits pétroliers, campagnes promotionnelles, endroit où sont situées les stations de service
 - Registre des vendeurs de bois de chauffage
 - Registre des sociétés de capitaux
 - Bureau des véhicules automobiles
 - Location à usage d'habitation
 - Liste des permis et licences de Services Nouvelle-Écosse
 - Bureau de l'état civil
 - Votre remise sur les frais d'énergie

Consultations publiques

En 2010-2011, Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a mené trois consultations publiques et, conformément à la *Loi* et au *Règlement sur les services en français*, a inclus des options pour que les membres de la communauté acadienne et francophone puissent participer au processus de consultation publique en offrant en français l'information ainsi que les sondages en ligne.

Révision de la loi sur l'enregistrement des courtiers en hypothèques et des prêteurs (*Mortgage Brokers and Lenders Registration Act*)

SNERM régleme certains prêteurs selon la loi sur l'enregistrement des courtiers en hypothèques et des prêteurs (*Mortgage Brokers and Lenders Registration Act*), qui a été introduite en Nouvelle-Écosse en 1966. Depuis lors, il y a eu beaucoup de changements dans le domaine du courtage hypothécaire au Canada. Pour répondre à ces changements, le gouvernement provincial a entrepris la révision de la loi et de son règlement. En conséquence, le ministère a préparé un document de travail et un sondage en ligne destiné aux consommateurs. Il a demandé des commentaires sur les propositions et les questions.

- Le document de travail était en anglais.
- Le sondage en ligne destiné aux consommateurs était en français et en anglais.

Programme d'évaluation plafonnée (CAP)

Le gouvernement examine actuellement le programme d'évaluation plafonnée. Ce programme établit des limites sur l'augmentation de l'évaluation foncière des immeubles résidentiels et des avoirs miniers dans une année donnée. Les évaluations annuelles servent à calculer le montant des impôts fonciers. Le public était invité à transmettre ses commentaires sur le programme CAP au gouvernement durant les mois d'octobre et de novembre 2010. L'examen inclut les commentaires du public et des parties intéressées. L'analyse détaillée permettra au gouvernement de prendre une décision pour aller de l'avant.

- L'information sur le programme était en français et en anglais.
- Le sondage en ligne était en anglais.
- Une invitation à participer au sondage a été publiée dans *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse* du 8 octobre 2010.

Consultations sur la loi sur les véhicules automobiles (Motor Vehicle Act) – Véhicules à hauteur modifiée

Le programme d'inspection du Bureau des véhicules automobiles de la Nouvelle-Écosse est conçu pour protéger tous les usagers de la route. En 2009, le programme a été modifié pour l'aligner sur les normes nationales et internationales. Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a voulu obtenir des commentaires du public sur les changements proposés aux normes et pratiques actuelles pour l'inspection, l'enregistrement et l'immatriculation des véhicules à hauteur modifiée. Les véhicules à hauteur modifiée sont généralement décrits comme étant des véhicules ayant subi des modifications après achat qui ont changé la hauteur originale du pare-chocs, le châssis, le diamètre sous charge des pneus et les phares.

- Le document de travail de la Nouvelle-Écosse était en français et en anglais.
- Les lignes directrices du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) étaient en anglais.
- Le sondage en ligne destiné aux consommateurs était en français et en anglais.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs 2010-2011	Mesures prévues en 2010- 2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 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 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 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 du Comité de coordination des services en français.</p> <p>Continuer à promouvoir les lignes directrices sur l'offre de 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>Examiner les politiques internes pour déterminer les domaines où des changements amélioreraient la prestation des services en français; et élaborer ou adapter les politiques nécessaires.</p>	<p>Participation aux réunions du Comité de coordination des services en français au nom du ministère.</p> <p>Contribution du ministère au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.</p> <p>Participation de SNERM à deux sous-comités interministériels sur les services en français : ressources humaines et communications.</p> <p>Examen des politiques internes pour déterminer les domaines où des changements amélioreraient la prestation des services en français; élaboration ou adaptation des politiques nécessaires.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 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 permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone, qui ont été déterminés lors des 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 d’information en français portant sur les programmes sur le site Web du ministère.</p> <p>Poursuivre la traduction de documents et de publications comme les manuels, les formulaires et les dépliants.</p>	<p>Maintenir les services en français actuellement offerts au centre de contact provincial, aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Yarmouth, de Sackville et de Dartmouth pour les gens qui se présentent en personne, à l’unité d’enregistrement des entreprises, et en ligne pour effectuer des transactions.</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 un dialogue constant et soigner les relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone afin de déterminer les besoins en matière de services gouvernementaux en français.</p>	<p>Maintien du nombre de services en français offerts au centre de contact provincial et en personne, et augmentation du nombre de services offerts en ligne.</p> <p>Examen des formulaires et des services clés du ministère afin d’évaluer la possibilité d’offrir une version française ou bilingue. Par exemple aux Bureau de l’état civil et à Clic-privilège.</p> <p>Maintien d’un dialogue continu avec les organismes de la communauté acadienne et francophone afin de déterminer et de prioriser les besoins en matière de services gouvernementaux en français; soin apporté aux relations avec ces organismes.</p> <p>En 2010-2011, nous avons invité le public et les entreprises à nous faire part de leurs commentaires sur trois sujets. Les Acadiens et les francophones pouvaient répondre en français soit par téléphone, par courrier ou en ligne.</p> <p>Dans le cadre de la campagne du Conseil exécutif <i>Vous voulez faire une différence?</i>, les membres du public ont été encouragés à devenir membres des agences, des conseils et des commissions du ministère.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 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>2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont plus 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>Fournir aux employés un accès accru à l'informations sur les services en français et sur la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lors de séances d'orientation, - sur le site intranet du ministère. 	<p>Promouvoir et utiliser le programme « <i>Bonjour!</i> » au sein du ministère et dans les centres Accès Nouvelle-Écosse qui offrent des services en français.</p> <p>Promouvoir les ateliers de sensibilisation <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i> et <i>Acadie at a Glance</i> offerts par les Affaires acadiennes et encourager les employés à y participer.</p> <p>Travailler avec l'équipe des communications du ministère pour élaborer un plan de communications visant à promouvoir en français de nouvelles initiatives auprès du public.</p>	<p>Séances d'orientation : Présentation aux nouveaux employés de renseignements sur les services en français et le programme d'offre active <i>Bonjour!</i>, et sur les possibilités de suivre des cours de français.</p> <p>Préparation d'une fiche <i>Bonjour!</i> pour Accès Nouvelle-Écosse afin de promouvoir nos services en français.</p> <p>Promotion de l'offre active au sein du ministère et dans les centres Accès Nouvelle-Écosse qui offrent le service en français.</p> <p>Promotion auprès des employés de l'atelier <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i> offerts et encouragement à participer.</p> <p>Présentation de l'atelier condensé d'<i>Acadie at a Glance</i> à 22 directeurs et gestionnaires de la prestation de services à Accès Nouvelle-Écosse par l'Office des affaires acadiennes</p> <p>Rencontre avec l'équipe de communications de SNERM pour passer en revue les plans de communication en fonction des lignes directrices sur les services, la publicité et les consultations publiques en français.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
<p>Objectif 2 Prestation de services en français 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>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>Poursuivre la mise en œuvre des normes liées au contenu et à la conception des sites Web pour les pages en français et l'intégration du contenu en français dans un système de gestion du contenu Web.</p> <p>Passer en revue l'affichage actuel dans les centres Accès Nouvelle-Écosse et faire les recommandations nécessaires pour l'améliorer s'il y a lieu.</p>	<p>Mise en évidence et priorisation des secteurs du site Web du ministère qui doivent être traduits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information sur la sécurité à bicyclette, - Avis sur la politique de confidentialité - Rapports bilingues du réseau d'enregistrement des biens personnels et plus encore. (Voir page 7.) <p>Poursuite de l'application des normes liées au contenu et à la conception des sites Web pour les pages en français et de l'intégration du contenu en français dans un système de gestion du contenu Web.</p> <p>Rencontre avec les directeurs pour discuter de l'amélioration de l'affichage dans les centres Accès Nouvelle-Écosse.</p> <p>Promotion des services en ligne lors d'une campagne de publicité dans les médias imprimés et en ligne et la fiche de promotion du programme <i>Bonjour!</i>.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 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>2.4 – 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>Examiner l'offre de service en personne dans certains centres et encourager l'embauche de personnel bilingue.</p>	<p>Améliorer ou élaborer des approches, des programmes et des stratégies pour la planification et la prestation de services en français dans les domaines prioritaires.</p> <p>Lancement du nouveau permis de conduire bilingue</p> <p>Participer au recensement des besoins techniques pour le nouveau magasin en ligne et bilingue du gouvernement de la Nouvelle-Écosse.</p> <p>Explorer la possibilité d'offrir en ligne les services suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - renouvellement des plaques d'immatriculation pour les véhicules commerciaux, - remplacement des permis de véhicule. 	<p>Lancement de deux nouveaux services bilingues en ligne : le renouvellement des plaques d'immatriculation pour les véhicules commerciaux, et les paiements aux services de recouvrement.</p> <p>Lancement par Accès Nouvelle-Écosse d'un nouveau permis de conduire avec rubriques dans les deux langues.</p> <p>Participation au recensement des besoins techniques pour le nouveau magasin en ligne et bilingue du gouvernement de la Nouvelle-Écosse.</p> <p>Exploration de la capacité d'offrir des services en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Report de l'initiative de remplacement des permis de véhicule. - Exploration de la possibilité de faire des paiements aux municipalités en ligne sur le même réseau.
	<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. Des normes et des 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>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>Continuation de la publication de tous les postes à pourvoir dans la Division de la prestation des services en indiquant que des compétences en français sont un atout.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 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. Des normes et des lignes directrices pour le recrutement, l'évaluation et la formation sont en place.</p>	<p>Augmenter le nombre d'employés au ministère qui peuvent parler français. 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>Encourager toutes les divisions de SNERM à annoncer tous les postes à pourvoir en indiquant que la connaissance du français est un atout.</p> <p>Faire un sondage sur la compétence en français pour faire la revue des compétences et voir qui sont 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>	<p>Ainsi, plus de 30 annonces de poste pour la prestation de services ont indiqué que le français était un atout et un nouveau poste bilingue (préposé au service à la clientèle) a été créé et pourvu au centre de contact provincial.</p> <p>Le Bureau de l'état civil commence à annoncer les postes vacants en indiquant que des compétences en français étaient un atout.</p> <p>Les 889 employés de SNERM ont été invités à participer à un sondage mené sur la compétence en français : 200 personnes ont répondu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 étaient Acadiens ou francophones. - 28 étaient de langue maternelle française. - 29 ont indiqué qu'ils offraient actuellement des services en français. <p>En 2010-2011, promotion de la formation linguistique en français et incitation à suivre cette formation : 40 employés ont participé à la formation linguistique.</p> <p>Poursuite du travail sur la création d'un site intranet pour réunir les gens qui veulent pratiquer le français ou qui ont le français en commun.</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 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</p> <p>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 des municipalités en français).</p> <p>Collaborer avec les municipalités afin de déterminer les possibilités de collaboration qui améliorent les Services en ligne, et d'en créer.</p> <p>Collaborer avec les municipalités afin d'améliorer les services en français en déterminant et en élaborant des lignes directrices pour la formation linguistique en français.</p>	<p>Les municipalités ont été encouragées à promouvoir les services en français en leur donnant accès aux services de traduction et grâce à PerLE.</p> <p>Les municipalités ont été encouragées à déterminer les possibilités de collaboration qui amélioreraient les services offerts en ligne.</p> <p>Les municipalités ont été encouragées à améliorer les services en français en déterminant et en élaborant des lignes directrices pour la formation linguistique en français.</p> <p>Exploration de la possibilité de fournir l'accès aux services de traduction aux municipalités qui ont des collectivités francophones et qui n'ont pas actuellement de contenu en français en ligne.</p> <p>Pour appuyer des communautés fortes et saines, les Services municipaux par l'entremise des programmes communautaires et municipaux ont pu aider financièrement des collectivités grâce au fonds pour les fournisseurs de services d'urgence et au programme néo-écossais sur le transport en commun (NS-TRIP).</p>

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
	<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>			<p>Mise à jour et traduction des livrets sur la sécurité à bicyclette de la Nouvelle-Écosse pour les jeunes et les adultes et affichage en ligne.</p> <p>Impression de 13 000 exemplaires du <i>Livre de la bicyclette</i>.</p> <p>Impression de 130 000 signets bilingues pour faire la promotion de la sécurité à bicyclette.</p> <p>Publication des livres électroniques sur la sécurité à bicyclette pour les jeunes et les adultes sur le site du ministère.</p>

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012

Le Ministère continuera d'améliorer et d'augmenter les services en français en 2011-2012 dans les domaines suivants, sous réserve des disponibilités budgétaires.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique de services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
<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 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 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 du Comité de coordination des services en français.</p>	<p>Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.</p> <p>SNERM continuera d'être représenté au sein du Comité de coordination des services en français.</p> <p>SNERM continuera de participer aux réunions des sous-comités interministériels sur les ressources humaines et les communications du Comité de coordination des services en français.</p>

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique de services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	<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 de promouvoir les lignes directrices sur l'offre de services en français pendant toutes les heures d'ouverture.</p> <p>Continuer de déterminer des secteurs où des changements permettraient l'élaboration et la prestation de nouveaux services en français ou de services étendus.</p> <p>Faire en sorte que le formulaire pour les demandes du public destinées au gouvernement de la Nouvelle-Écosse soit offert en français.</p>	<p>Examiner les politiques internes pour déterminer les domaines où des changements amélioreraient la prestation des services en français; élaborer ou adapter les politiques nécessaires.</p> <p>Le formulaire en ligne « <i>Ask Us</i> » sera traduit en français.</p>
<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 permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone, qui ont été déterminés lors des consultations.</p>	<p>Continuer d'offrir les services en français existants dans l'ensemble des modes de prestation.</p> <p>Continuer d'augmenter, sur le site Web du ministère, la quantité d'information en français portant sur les programmes.</p>	<p>Maintenir les services en français actuellement offerts par téléphone au centre de contact provincial, en personne aux centres Accès Nouvelle-Écosse de Yarmouth, de Sackville et de Dartmouth, à l'unité d'enregistrement des entreprises, en ligne et sous <i>Ask Us</i>.</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> <ul style="list-style-type: none"> - Services de protection du consommateur - Services municipaux - Bureau d'enregistrement des titres

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique de services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
<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 permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone, qui ont été déterminés lors des consultations.</p>	<p>Encourager la traduction de documents et de publications comme les manuels, les formulaires et les dépliants.</p> <p>Encourager les Acadiens et les francophones à devenir membres des agences, des conseils et des commissions.</p> <p>Encourager les Acadiens et les francophones à participer aux consultations et rencontres publiques de SNERM.</p> <p>Maintenir un dialogue constant avec les organismes de la communauté acadienne et francophone pour déterminer les besoins en matière de services gouvernementaux en français.</p>	<p>Appuyer la traduction de formulaires, de dépliants, de manuels et d'autres publications quand l'occasion de les faire traduire se présente.</p> <p>Dans le cadre de la campagne du Conseil exécutif « Vous voulez faire une différence? », informer les Acadiens et les francophones de l'existence des agences, des conseils et des commissions au moyen d'une annonce dans <i>Le Courrier de la Nouvelle-Écosse</i>.</p> <p>Publier en ligne du matériel de soutien pour encourager les Acadiens et les francophones à participer aux consultations et rencontres publiques de SNERM.</p> <p>Établir des relations avec les organismes de la communauté acadienne et francophone lors d'activités communautaires et du milieu des affaires.</p>

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique de services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	<p>2.2 – Communications internes</p> <p>Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont plus 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. - de communications électroniques, - d'un rappel sur l'offre active. 	<p>Faire un rappel sur le programme d'offre active <i>Bonjour!</i> auprès du personnel qui offre actuellement des services en français</p> <p>Encourager les employés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à dire <i>Bonjour!</i> , - à assister à l'atelier de sensibilisation à la culture acadienne <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i>. <p>Travailler avec la Régie des jeux et de l'alcool pour déterminer des façons de promouvoir les services en français, les ateliers de sensibilisation culturelle et la formation linguistique en français.</p> <p>Travailler avec le personnel des communications de SNERM pour poursuivre l'élaboration d'un plan de communications visant la promotion en français et auprès du public de nouveaux services en français et des services existants. Viser la publication de plus de deux communiqués en français en 2011-2012.</p> <p>Élaborer un plan de communications interne sur les services en français pour promouvoir les services de SNERM à tous les employés du ministère.</p>

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique des services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
<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>Élaborer un plan de communications et de publicité pour promouvoir les services en français auprès du public, encourager l'utilisation des aspects libres-services du site Web de SNERM et encourager l'utilisation des services en français du gouvernement en général.</p> <p>Améliorer l'affichage en français dans les centres Accès Nouvelle-Écosse.</p>	<p>Poursuivre la mise en œuvre des normes liées au contenu et à la conception des sites Web pour les pages en français et l'intégration du contenu en français dans un système de gestion du contenu Web.</p> <p>Explorer la possibilité d'utiliser une page promotionnelle des services en français du gouvernement, <i>Bonjour!</i>, sur Facebook.</p> <p>Terminer l'examen prévu de l'affichage en français existant aux centres Accès Nouvelle-Écosse et faire des recommandations pour améliorer l'affichage s'il y a lieu.</p>

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique de services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	<p>2.4 – Prestation de services</p> <p>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>Examiner l'offre de service en personne dans certains centres et encourager l'embauche de personnel bilingue.</p> <p>Participer à la sélection d'une nouvelle application bilingue pour le magasin en ligne du gouvernement.</p> <p>Participer aux initiatives de services bilingues suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modernisation des licences, des permis, des approbations, des registres et des certificats (LPARC). - Nouvelle intégration de service pour les registres des naissances et des décès. - Nouveau service intégré pour l'enregistrement des entreprises. <p>Explorer la capacité d'offrir en ligne de l'information en français, nouvelle ou mise à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registre des lobbyistes - Location à usage d'habitation - Bureau des véhicules automobiles - Service d'information sur les propriétés foncières - Services aux consommateurs 	<p>Améliorer les approches, les programmes et les stratégies pour la planification et la prestation de services en français dans les domaines prioritaires ou en élaborer.</p> <p>De nouveaux renseignements et services ainsi que des renseignements et services mis à jour seront mis en ligne. Par exemple, mettre en ligne la page « Ask Us » traduite en français sur les sites Web de SNERM et du gouvernement de la Nouvelle-Écosse.</p> <p>Explorer la possibilité de traduire les formulaires de demande pour le Bureau de l'état civil.</p> <p>Faire des améliorations au services en ligne du site Web de SNERM pour ce qui est des services en français.</p> <p>Terminer le recensement des besoins techniques pour le nouveau magasin en ligne bilingue du gouvernement de la Nouvelle-Écosse et participer à la sélection d'un outil qui répondra aux exigences de service en français.</p>

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique de services en français pour 2009-2013	Buts et objectifs pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	<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. Des normes et des lignes directrices pour le recrutement, l'évaluation et la formation sont en place.</p>	<p>Augmenter le nombre d'employés au sein du ministère qui peuvent parler français.</p> <p>Augmenter le nombre d'employés qui suivent une formation linguistique en 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 avec la mention que la connaissance du français est un atout.</p> <p>Augmenter le nombre d'annonces de poste à SNERM qui indiquent que le bilinguisme est un atout.</p> <p>Continuer de demander aux personnel et aux nouveaux employés de participer au sondage sur les compétences en français pour déterminer quels employés sont bilingues et informer le personnel sur la formation en français.</p> <p>Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français.</p> <p>Poursuivre l'élaboration d'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 pour 2009-2013	Buts et objectifs 2011 - 2012	Indicateurs de rendement 2011 - 2012
<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 et 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>Encourager les Acadiens et les francophones à se renseigner sur leur gouvernement local et à y participer.</p>	<p>Collaborer avec les municipalités afin de promouvoir les services en français (traduire des parties du site Web des municipalités en français).</p> <p>Collaborer avec les municipalités afin de déterminer les possibilités de collaboration qui améliorent les services en ligne, et d'en créer.</p> <p>Explorer la capacité de fournir l'accès aux services de traduction aux municipalités qui ont des collectivités francophones et qui n'ont pas actuellement de contenu en français en ligne.</p> <p>Collaborer avec les Services municipaux pour promouvoir les élections municipales de 2012 par l'accès aux services de traduction pour traduire le site Web sur les élections municipales.</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>		<p>Distribuer les livrets et les signets sur la sécurité à bicyclette aux écoles.</p> <p>Encourager les élèves et les adultes à se sensibiliser aux règles de la sécurité à bicyclette et à consulter l'information sur le site Web de SNERM.</p>

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités est déterminé à offrir un accès aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux en français pour les Acadiens et les 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 offre actuellement des services en ligne aux municipalités et continuera d'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 sur nos services et à nous indiquer dans quel domaine ou programme nous pourrions commencer à offrir des services en français afin de répondre à ses besoins.

Conclusion

Les buts et les objectifs présentés dans ce plan sont basés sur les 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 importante partie de notre clientèle. La prestation d'un plus grand accès aux programmes, aux services et aux renseignements en français est donc une initiative très intéressante qui est avantageuse pour nos clients, nos employés, notre ministère et l'ensemble du gouvernement.