



Nova Scotia Business Inc.

Opportunity. Growth. Prosperity.

# Plan de services en français

2020–2021



© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2020  
Plan de services en français  
Nova Scotia Business Inc.  
Avril 2020  
ISBN : 978-1-989654-72-9

## **Nova Scotia Business Incorporated**

### **Plan de services en français 2020–2021**

#### **Message de la présidente et directrice générale**

Nova Scotia Business Incorporated (NSBI) est dirigée par un conseil d'administration formé de membres du secteur privé. Il s'agit d'un organisme de développement des entreprises pour la province de la Nouvelle-Écosse. Le mandat de NSBI est d'aider les entreprises néo-écossaises à l'échelle de la province à assurer la croissance des exportations par l'accès à des services consultatifs d'affaires, le développement des compétences et la formation pour renforcer la capacité d'exportation, l'information commerciale, le financement et l'aide pour accéder aux marchés mondiaux, avec un accent sur le développement de nouveaux exportateurs et l'attraction en Nouvelle-Écosse d'entreprises novatrices et concurrentielles sur le marché mondial.

La mission de NSBI favorise le dynamisme économique en Nouvelle-Écosse par l'attraction et l'expansion des investissements et des entreprises dans toutes les collectivités afin de leur permettre de mieux réussir dans le domaine de l'exportation.

NSBI est fière de la communauté acadienne et francophone et de son rôle essentiel dans la culture et l'histoire de la Nouvelle-Écosse. Puisque NSBI est une institution publique désignée dans le *Règlement sur les services en français*, adopté en vertu de l'article 10 de la *Loi sur les services en français*, elle est tenue d'élaborer et de publier un plan annuel de services en français.

Je suis heureuse de vous présenter le plan pour l'année financière 2020–2021.

**Laurel Broten**

#### **Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone**

Le plan de services en français de NSBI donne la chance aux membres de la communauté acadienne et francophone d'utiliser la langue de leur choix pour faire affaire avec NSBI, et de soumettre des demandes en français, améliorant ainsi leur compréhension.

Les objectifs établis par NSBI dans ce plan démontrent son engagement à appuyer la formation linguistique en français de son personnel, et confirment que les membres de la communauté acadienne et francophone peuvent présenter des demandes de services aux entreprises et obtenir un niveau approprié de services en français.

#### **Coordonnatrice des services en français**

Karen Chamberlain

Généraliste en ressources humaines

[kchamberlain@nsbi.ca](mailto:kchamberlain@nsbi.ca)

Téléphone : 902-424-8958

#### **Inventaire des services en français**

Les services du marketing, des communications et des relations publiques de NSBI font en sorte que les communications, les communiqués de presse et le matériel de marketing qui concernent la communauté acadienne et francophone sont publiés dans les deux langues officielles. NSBI offrira également les formulaires de demande et les lignes directrices relatives à leurs programmes en français, sur demande.

## Réponse aux demandes en français

S'il arrivait que NSBI reçoive une demande verbale ou écrite de communiquer en français, la demande serait transmise à un employé ou à une personne-ressource qui est en mesure de répondre en français.

### Demandes verbales

NSBI maintient une liste des employés francophones qui ont accepté d'offrir des services en français si une demande orale d'information est reçue en français.

### Demandes écrites

NSBI publie sur son site Web les coordonnées des employés qui peuvent parler français couramment et qui peuvent répondre aux demandes reçues en français.

NSBI déploie des efforts continus pour améliorer sa capacité d'offrir des services en français. À l'heure actuelle, NSBI compte deux (2) employés qui s'identifient comme étant bilingues ou francophones. Dix-huit (18) autres membres du personnel sont en mesure de communiquer en français, à différents niveaux.

NSBI appuie les employés qui souhaitent améliorer leurs compétences en français écrit et oral. En 2019–2020, plusieurs employés ont participé aux cours de français. Les renseignements sur la formation linguistique en français fournis par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie sont régulièrement transmis à tous les employés par la coordonnatrice des services en français.

## Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2019–2020

### Buts et objectifs en 2019–2020

#### **Objectif n° 1 — Appui aux structures administratives internes**

NSBI se fera le champion et assurera le soutien des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.

#### **Objectif n° 2 — Appui à l'élaboration de services en français**

NSBI augmentera la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier.

#### **Objectif n° 3 — Communications avec la communauté francophone**

NSBI donnera la chance aux membres de la communauté acadienne et francophone d'utiliser la langue de leur choix pour faire affaire avec NSBI, et de soumettre des demandes en français.

### Mesures prévues en 2019–2020

#### **Appui aux structures administratives internes**

- 1.1 NSBI évaluera les exigences, préparera le plan annuel de services en français et en fera rapport.
- 1.2 NSBI élaborera et publiera le plan annuel de service en français pour l'exercice 2020–2021, en français et en anglais.
- 1.3 La coordonnatrice des services en français communiquera à tous les membres du personnel les renseignements au sujet de la disponibilité et de l'horaire des cours de français offerts par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie. Le personnel recevra le soutien et les ressources nécessaires à leur participation.

#### **Appui à l'élaboration de services en français**

- 2.1 NSBI passera en revue, avec le personnel de première ligne, les procédures et la liste des employés qui peuvent communiquer en français.
- 2.2 NSBI tiendra compte du nombre et de la nature des demandes reçues du public pour des services en français.

- 2.3 NSBI fera traduire et publiera des renseignements en français, sur demande.
- 2.4 NSBI fera traduire des communiqués de presse et des articles pertinents pour la communauté acadienne et francophone et les publiera simultanément en français et en anglais.
- 2.5 NSBI effectuera un sondage annuel auprès des employés pour déterminer quels employés sont en mesure de lire et d'écrire en français, et à quel niveau.
- 2.6 NSBI gardera en tête les besoins linguistiques lors de la recherche de nouveaux employés.

### **Communications avec la communauté francophone**

- 3.1 NSBI répondra aux demandes en français si le demandeur indique qu'il s'agit de la langue de son choix.
- 3.2 NSBI fera en sorte qu'il y ait en place une capacité de traiter les demandes reçues en français ou de les faire traduire.
- 3.3 NSBI passera en revue les ressources de marketing actuelles sur le site Web et établira la priorité des documents qui doivent être offerts dans les deux langues.

## **Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2019–2020**

### **Appui aux structures administratives internes**

- 1.1. NSBI a évalué toutes les exigences, préparé le plan annuel de services en français de NSBI et en a fait rapport.
- 1.2. NSBI prépare actuellement le plan de services en français pour 2020–2021, en anglais et en français.
- 1.3. NSBI a distribué à tous les membres du personnel l'horaire des cours de français offerts par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie. Les employés ont été mis au courant des ressources offertes. Voici le nombre d'employés qui ont participé aux cours de français offerts par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie à l'Université Sainte-Anne pendant l'année :
  - Hiver 2019 : 1
  - Printemps 2019 : 1

### **Appui à l'élaboration de services en français**

- 2.1. NSBI a rappelé au personnel de première ligne la procédure à suivre lorsqu'une demande est reçue en français, et lui a fourni une liste mise à jour des employés qui sont en mesure de communiquer en français.
- 2.2. Le personnel de première ligne de NSBI n'a reçu aucune demande qui a exigé qu'un employé francophone réponde aux demandes de renseignements ou les traite.
- 2.3. Aucune demande de traduction d'information en français n'a été reçue.
- 2.4. Le service des communications et des relations publiques a fait traduire et a publié simultanément en français et en anglais trois communiqués de presse en ce qui concerne une entente de financement pertinente pour la communauté acadienne et francophone :
  - Le documentaire *Trajectoires VI* (en français)
  - Documentary "Trajectoires VI" (en anglais)
  
  - La série documentaire télé *Le sens du punch II* (en français)
  - Documentary TV series "Le sens du punch II" (en anglais)

La série d'émission de variétés *Tout simplement country* (deuxième saison) (en français)  
Variety TV Series "Tout simplement country" (Season Two) (en anglais)

- 2.5. La coordonnatrice des services en français a effectué un nouveau sondage en janvier 2020 pour déterminer quels employés sont en mesure de parler, lire et écrire le français, et à quel niveau, afin de mettre à jour l'inventaire.
- 2.6. NSBI a gardé en tête les besoins linguistiques lors de la recherche de nouveaux employés.

### **Communications avec la communauté francophone**

- 3.1 NSBI fait en sorte qu'il y ait en place une capacité de traiter les demandes reçues en français ou de les faire traduire. Toutes les demandes reçues et les communications ont été en anglais. Toutefois, cinq demandes pour le Fonds d'incitation à la production télévisée et cinématographique ont été présentées avec des documents d'accompagnement en français. Ces documents ont été traduits en interne.
- 3.2 NSBI a fait traduire les ressources imprimées suivantes en français :
  - Guide des avantages pour les entreprises en Nouvelle-Écosse
  - Des aperçus de quatre secteurs (ICT, médias numériques, services financiers et océans)

### **Buts, objectifs et mesures prévues en 2020–2021**

La Nouvelle-Écosse a élaboré un nouveau plan stratégique pour les services en français (2018–2023), qui présente les trois objectifs stratégiques suivants :

#### **Objectif stratégique n° 1**

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

#### **Objectif stratégique n° 2**

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

#### **Objectif stratégique n° 3**

Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone

### **Buts et objectifs de NSBI en 2020–2021**

#### **Objectif n° 1 — Renforcer les structures de fonctionnement internes**

NSBI se fera le champion et assurera le soutien des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et son règlement.

#### **Objectif n° 2 — Élaborer et offrir en français des services de qualité**

NSBI augmentera la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier.

#### **Objectif n° 3 — Communications et consultations avec la communauté francophone**

NSBI donnera la chance aux membres de la communauté acadienne et francophone d'utiliser la langue de leur choix pour faire affaire avec NSBI, et de soumettre des demandes en français.

### **Mesures prévues en 2020–2021**

#### **Renforcer les structures de fonctionnement internes**

- 1.1 NSBI évaluera les exigences, préparera le plan annuel de services en français et en fera rapport.

- 1.2 NSBI élaborera et publiera le plan annuel de service en français pour l'exercice 2020–2021, en français et en anglais.
- 1.3 La coordonnatrice des services en français communiquera à tous les membres du personnel les renseignements au sujet de la disponibilité et de l'horaire des cours de français offerts par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie. Le personnel recevra le soutien et les ressources nécessaires à leur participation.

#### **Élaborer et offrir en français des services de qualité**

- 2.1 NSBI passera en revue, avec le personnel de première ligne, les procédures et la liste des employés qui peuvent communiquer en français.
- 2.2 NSBI tiendra compte du nombre et de la nature des demandes reçues du public pour des services en français.
- 2.3 NSBI fera traduire et publiera des renseignements en français, sur demande.
- 2.4 NSBI fera traduire des communiqués de presse et des articles pertinents pour la communauté acadienne et francophone et les publiera simultanément en français et en anglais.
- 2.5 NSBI effectuera un sondage annuel auprès des employés pour déterminer quels employés sont en mesure de lire et d'écrire en français, et à quel niveau.
- 2.6 NSBI gardera en tête les besoins linguistiques lors de la recherche de nouveaux employés.

#### **Communications et consultations avec la communauté francophone**

- 3.1 NSBI répondra aux demandes en français si le demandeur indique qu'il s'agit de la langue de son choix.
- 3.2 NSBI fera en sorte qu'il y ait en place une capacité de traiter les demandes reçues en français ou de les faire traduire.
- 3.3 NSBI passera en revue les ressources de marketing actuelles sur le site Web et établira la priorité des documents qui doivent être offerts dans les deux langues.

#### **Priorités de la communauté acadienne et francophone**

NSBI abordera toute priorité indiquée par la communauté acadienne et francophone lors de consultations futures ou de communications directes.

La présidente et directrice générale de NSBI est une représentante de la Nouvelle-Écosse au sein du conseil d'administration de l'Université de Moncton, l'une de deux universités francophones au service de la communauté francophone des Maritimes.