
Plan de services en français 2011-2012



Message du Président-Directeur Général

La Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (Nova Scotia Liquor Corporation ou NSLC) s'engage à offrir des services à la clientèle en français dans quatre de ses magasins (Arichat, Chéticamp, Meteghan et Pubnico-Ouest), qui sont situés dans des communautés majoritairement francophones.

Bien que la NSLC ne soit pas tenue de le faire, elle s'engage également à offrir des services bilingues au siège social et au centre de distribution. Il s'agit, à son avis, de la bonne chose à faire.

Réponses aux demandes en français (orales et écrites)

Dans le réseau de vente au détail de la NSLC, quatre magasins sont désignés comme des magasins bilingues (Arichat, Chéticamp, Meteghan et Pubnico-Ouest). Le personnel de ces magasins doivent être bilingues, ce qui signifie qu'un employé doit être en mesure d'offrir des services à la clientèle en français ou en anglais, en tout temps.

Au siège social et au centre de distribution de la NSLC, le coordonnateur des services en français a dressé la liste des employés bilingues qui sont en mesure d'offrir des services en français et de répondre à toute demande en français et en anglais.

Inventaire des services en français

Des services à la clientèle bilingues sont offerts aux magasins de Meteghan, d'Arichat, de Pubnico-Ouest et de Chéticamp, ainsi qu'au siège social et au centre de distribution de la NSLC, au besoin.

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

Il s'agit de la première année que la NSLC prépare ce rapport, et c'est pourquoi les progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs ne pourront être présentés que l'année prochaine.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012

**Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012
Société des alcools de la Nouvelle-Écosse**

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
<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 – Cadre administratif et stratégique L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services</i> en français et son règlement.</p>		<p>Ne s'applique pas à la NSLC.</p>
	<p>1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services</i> en français et son règlement.</p>		<p>Ne s'applique pas à la NSLC.</p>
<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 – Consultations Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.</p>		<p>Ne s'applique pas à la NSLC.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	<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>Augmenter l'utilisation du programme <i>Bonjour!</i></p> <p>Continuer d'informer les employés de la NSLC au sujet des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.</p>	<p>Évaluer la possibilité de mettre en œuvre le programme <i>Bonjour!</i> dans le réseau de vente au détail de la NSLC ainsi qu'au siège social et au centre de distribution.</p>
	<p>2.3 – Communications avec le public Les intervenants clés et la communauté comprennent 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>Assurer l'utilisation optimale de l'affichage extérieur bilingue des quatre magasins bilingues.</p> <p>Offrir des services à la clientèle bilingue dans les quatre magasins bilingues ainsi qu'au siège social et au centre de distribution de la NSLC.</p>	<p>Dresser l'inventaire des affiches bilingues dans les magasins bilingues afin d'en assurer l'uniformité.</p>
	<p>2.4 – Prestation de services Les services en</p>		

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	français qui sont considérés comme prioritaires sont déterminés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.		
	<p>2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.</p>	<p>Déterminer quels sont les employés bilingues au siège social et au centre de distribution de la NSLC et afficher l'information sur le site Web interne à l'intention de tous les employés.</p> <p>Déterminer si un employé est francophone dès son embauche.</p> <p>Effectuer des tests pour s'assurer que les employés embauchés dans la quatre magasins bilingues répondent aux exigences sur le bilinguisme.</p>	<p>Effectuer un sondage auprès des employés du réseau de vente au détail et du siège social afin de déterminer la capacité actuelle d'offrir des services bilingues.</p> <p>Considérer l'inclusion d'un volet francophone dans le processus d'embauche de la NSLC.</p> <p>Évaluer la possibilité d'avoir un employé des ressources humaines bilingue comme membre du comité d'embauche pour les quatre magasins bilingues.</p>
Objectif 3 – Développement communautaire et	3.1 – Préservation et essor de la	Poursuivre le parrainage pluriannuel du	Parrainer le Festival acadien de Clare en 2011.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
<p><u>amélioration des capacités</u> Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.</p>	<p>communauté Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre leurs objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.</p>	<p>Festival acadien de Clare dans le cadre du programme « Celebrate Nova Scotia Talent » de la NSLC.</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>La NSLC ne communique pas avec des groupes ou organismes dont les participants sont âgés de moins de 19 ans et n'offre pas de parrainage à de tels groupes ou organismes.</p>