

Plan de services en français

French-language Services Plan

2016-2017

Société des alcools de
la Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Liquor Corporation



<p><i>Message de Bret Mitchell, président et directeur général</i></p> <p>La Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (<i>Nova Scotia Liquor Corporation</i> ou NSLC) s'engage à offrir des services à la clientèle en français dans quatre succursales situées dans des communautés majoritairement francophones, soit Arichat, Chéticamp, Meteghan et Pubnico-Ouest.</p> <p>Bien que la NSLC ne soit pas tenue de le faire, elle s'engage également à offrir des services bilingues, sur demande, au siège social et au centre de distribution, dans le cadre de notre engagement général à offrir un excellent service à la clientèle, tout en tenant compte des domaines prioritaires cernés dans notre plan stratégique.</p>	<p><i>Message from Bret Mitchell, President & CEO</i></p> <p>The Nova Scotia Liquor Corporation is committed to providing bilingual customer service in four designated NSLC stores – Arichat, Cheticamp, Meteghan and West Pubnico which are primarily French-speaking communities.</p> <p>Although there is no requirement in Nova Scotia to do so, we are also committed to providing bilingual services upon request at NSLC’s Head Office and Distribution Centre, as part of our overall commitment to providing great customer service, in keeping with the areas of focus articulated within our strategic plan.</p>
<p><i>Réponses aux demandes en français</i></p> <p>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 doit être bilingue, 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.</p> <p>Au siège social et au centre de distribution de la Société, la coordonnatrice 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. Les demandes reçues dans nos centres de vente au détail sont transmises au personnel bilingue aux fins de réponse en temps opportun.</p>	<p><i>Responses to French Requests</i></p> <p>In the NSLC’s retail network, four stores are designated as bilingual (Arichat, Cheticamp, Meteghan and West Pubnico). These stores have bilingual staffing requirements and this means that at all times, an employee must be available and able to provide customer service in French or English.</p> <p>At the NSLC’s Head Office and Distribution Centre, the French Language Coordinator has assembled a list of bilingual employees that are available to provide customer service and respond to inquiries in French and English. Inquiries that we receive through our Retail Service Center are forwarded to bilingual staff for prompt reply.</p>
<p><i>Inventaire des services en français</i></p> <p>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</p>	<p><i>French-language Services Inventory</i></p> <p>Bilingual customer service is provided at the NSLC’s Meteghan, Arichat, West Pubnico and Cheticamp stores and at the NSLC’s Head Office & Distribution Centre as required.</p>

<p>Société, au besoin.</p> <p>Les affiches dans ces magasins sont également bilingues.</p> <p>Le processus de recrutement des employés pour les magasins désignés inclut une évaluation de la capacité de communiquer à l'oral en français.</p> <p>Les programmes de responsabilité sociale, notamment le programme <i>Restons sociables</i> à l'intention des étudiants des établissements d'enseignement postsecondaire, le programme de sensibilisation à l'intention des élèves du secondaire de MADD Canada, et le programme <i>Cabbioke</i> sont offerts dans les collectivités francophones.</p>	<p>Directional and inventory signage in these stores is bilingual</p> <p>Our recruitment process for employees for our designated French stores includes an assessment of oral French capability.</p> <p>Social Responsibility Programs including the <i>Keep it Social</i> Program for post-secondary institutions, Madd Canada's high school awareness program, and Cabbioke, are made available to francophone communities</p>
<p>Coordonnatrice de services en français</p> <p>La coordonnatrice des services en français de la Société est Denise Corra et son courriel est denise.corra@mynslc.ca.</p>	<p>French-language Services Coordinator</p> <p>The NSLC's Service coordinator is Denise Corra and she can be reached at denise.corra@mynslc.com.</p>
<p>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016</p> <p>Buts, objectifs et mesures pour 2015-2016</p> <p><i>Les objectifs stratégiques et les résultats attendus correspondent à ceux du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.</i></p> <p>Objectif 1 – Leadership et orientation politique <i>Se faire le champion et assurer 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.</i></p>	<p>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016</p> <p>Goals, Objectives, and Measures for 2015-2016</p> <p><i>Strategic objectives and expected results are consistent with the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services</i></p> <p>Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction <i>Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.</i></p>

Buts et objectifs du ministère en 2015-2016

Veiller à sensibiliser les gens aux services en français au sein de la Société.

Mesures prévues en 2015-2016

Présenter la vision de la Société pour ses services en français pour la période de 2013 à 2018.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016

L'occasion de suivre des cours de français à l'Université Sainte-Anne a été offerte à tous les employés de la Société.

Les programmes de responsabilité sociale ont été offerts dans les collectivités francophones, y compris le programme a et le programme d'éducation dans les écoles publiques de MADD Canada (commandité par la Société).

La Société a évalué ses services opérationnels en français ainsi que les commentaires des intervenants, et a conclu qu'elle gardera le même niveau de service pour se conformer à la *Loi sur les services en français*.

La Société continue d'améliorer les occasions d'offrir des services en français qui se présentent, et à mesure que les clients et les intervenants demandent ces services.

Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français**Department's Goals and Objectives 2015-2016**

Ensure awareness of the French-language services within the NSLC.

Department's Planned Measures for 2015-2016

Deliver the NSLC's vision for French-language services for 2013-2018.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

All NSLC employees were offered French language training through the Université de Sainte-Anne.

Social Responsibility programs were delivered in Francophone communities, including the Keep it Social campaign, and the Madd Canada education program in public schools (which is sponsored by the NSLC)

The NSLC assessed the level of its French-language operational services, reviewed feedback from stakeholders, and concluded that it will preserve the same level of service to ensure compliance with the related act.

The NSLC will continue to enhance French-language service opportunities as they arise, and as our customers and stakeholders ask us for these services.

Strategic Objective 2 – Availability and accessibility of

Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016

- La Société a terminé la conversion de l'affichage en anglais à un affichage bilingue à l'intérieur de tous les magasins désignés comme francophones.
- Elle a continué d'informer tous les employés de la possibilité de suivre des cours de français.
- En plus des mesures prévues et indiquées précédemment, la Société a modifié son site Web externe pour y inclure un message bilingue sur la page Contact/Aide, renforçant ainsi son engagement à offrir des services en français à ses clients.

<https://www.mynslc.com/Pages/ContactUs.aspx>

Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation de services en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016

- En mars 2015, la Société a lancé une nouvelle série de messages publicitaires pour la campagne contre la consommation excessive d'alcool *Restons sociables* (www.restonssociables.ca) qui s'adressent à la population universitaire. La campagne, menée en

French-language services

Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- The NSLC has finished the conversion of English signage to bilingual internal store signage for all identified French stores.
- We have ensured the continuity of communication to all employees regarding availability of French courses throughout the Province.
- In addition to the planned measures stated above, the NSLC has amended its external website to include bilingual messaging on its Contact/Aide page, and therefore enhance the NSLC's commitment to its French-language customer services.

<https://www.mynslc.com/Pages/ContactUs.aspx>

Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach

Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

- In March 2015, the NSLC launched a new series of creative materials for the successful University anti-high risk drinking campaign "Restons Sociables / Keep It Social" (www.restonssociables.ca). Working with

<p>collaboration avec les universités dans la province, rappelle aux étudiants de boire de façon responsable s'ils consomment de l'alcool. Étant donné que l'Université Sainte-Anne participe à la campagne, l'annonce a été traduite pour cet établissement d'enseignement. Des mises à jour sur le programme ont également été transmises à l'Université.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le programme <i>Cabbioke</i> a été offert dans les collectivités francophones et lors d'événements francophones. • La Société commandite le programme de sensibilisation de MADD Canada offert aux élèves du secondaire par des présentations données dans les écoles. MADD a offert une présentation dans les écoles francophones en 2015, et en prévoit d'autres tout au long de l'année 2016. 	<p>the provincial universities, the Restons Sociables campaign reminds students to drink responsibly, if at all. With Université Sainte Anne as a participating partner, the creative was translated for specific use at that individual school. Program updates have also been provided to the university.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Cabbioke program was available to francophone communities and events. • NSLC sponsors Madd Canada's outreach to high-school aged students through presentations delivered in their schools. Madd delivered one presentation to francophone schools in 2015 and has more planned through the end of 2016.
<p><i>Buts, objectifs et mesures pour 2016-2017</i></p> <p><i>Les objectifs stratégiques et les résultats attendus sont tirés du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.</i></p> <p><i>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</i> <i>Se faire le champion et assurer 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.</i></p> <p><i>Buts et objectifs du ministère en 2016-2017</i> Faire en sorte que les clients et les employés sont au courant des services en français offerts par la Société.</p> <p><i>Mesures prévues en 2016-2017</i> Continuer à sensibiliser les gens aux services en français au</p>	<p><i>Goals, Objectives, and Measures for 2016-2017</i></p> <p><i>Strategic objectives and expected results are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services</i></p> <p><i>Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction</i> <i>Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.</i></p> <p><i>Department's Goals and Objectives 2016-2017</i> Ensure customers and employees are aware of the French-language services available within the NSLC.</p> <p><i>Department's Planned Measures for 2016-2017</i> Preserve awareness of the French-language services within</p>

sein de la Société et cerner les occasions d'améliorer l'offre.

Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

Maintenir la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.

Buts et objectifs du ministère en 2016-2017

- Offrir des services à la clientèle bilingue dans les quatre magasins bilingues ainsi qu'au siège social et au centre de distribution de la Société.
- Continuer d'informer les employés de la Société de la possibilité de suivre des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne, quand ces cours sont offerts.
- Faire traduire les communiqués de presse de la Société et les diffuser aux médias francophones de la province.

Mesures prévues en 2016-2017

- Continuer à offrir le même niveau de services bilingues aux clients dans les quatre succursales bilingues ainsi qu'au siège social et au centre de distribution de la Société.
- Fournir périodiquement aux employés de la Société des renseignements sur les cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Établir des liens avec les médias francophones pour faire en sorte que les nouvelles et les renseignements de la Société soient diffusés à la communauté acadienne et francophone.

the NSLC and identify opportunities as they arise to enhance offering.

Strategic Objective 2 – Availability and accessibility of French-language services

Maintain the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.

Department's Goals and Objectives 2016-2017

- Provide bilingual customer service in the four designated bilingual stores and at the NSLC's Head Office and Distribution Centre.
- Continue to inform NSLC employees about French Courses offered by the Université Sainte-Anne as they become available.
- Translate NSLC news releases and distribute them to francophone media in the province

Department's Planned Measures for 2016-2017

- Preserve current level of bilingual customer service in the four designated bilingual stores and at the NSLC's Head Office and Distribution Centre.
- Provide information about French courses offered by Université Sainte-Anne periodically to employees of the Corporation.
- Build relationships with francophone media, to ensure news and stories about the NSLC are accessible within francophone and Acadian communities.

Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation de services en français.

Buts et objectifs du ministère en 2016-2017

- Poursuivre la campagne bilingue *Restons sociables* qui vise à réduire les méfaits potentiels liés à la consommation excessive d'alcool.
- Sensibiliser davantage les gens au programme *Cabbioke* et à sa disponibilité pour les activités et festivals de la communauté acadienne et francophone.

Mesures prévues en 2016-2017

- La Société continuera de travailler avec les universités pour élaborer davantage le programme *Restons sociables* et son important message. Lorsque des mises à jour ont lieu, elles seront fournies à l'Université Sainte-Anne.
- Offrir le programme *Cabbioke* (qui fait la promotion de choix responsables et de la planification pour rentrer à la maison en toute sécurité) aux magasins désignés et, s'il y a lieu, lors des activités et festivals qui se déroulent dans la communauté acadienne et francophone.

Priorités de la communauté acadienne et francophone
Cecine s'applique pas à la Société pour l'exercice 2016-2017. La Société ne prévoit pas entreprendre de consultations ou

Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach

Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.

Department's Goals and Objectives 2016-2017

- Continue to offer the "Keep It Social / Restons Sociables" campaign in its bilingual form to reduce the potential for harms that can occur from high-risk drinking.
- Raise awareness about the Cabbioke program and its availability for francophone community events and festivals.

Department's Planned Measures for 2016-2017

- The NSLC will continue to work with the universities to further develop the Keep It Social program and its important message. As updates are made, these will be provided to Université Sainte-Anne.
- Consider Francophone festivals and events for Cabbioke (promoting responsible choices and planning ahead to get home safely) within our annual plan.

Priorities of the Acadian and Francophone Community
This is not applicable to the NSLC in FY 2016-2017. We do not plan to undertake targeted consultations or

<p>des communications auprès de la communauté acadienne et francophone.</p>	<p>communications in francophone and Acadian communities.</p>
<p><i>Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</i> L'engagement de la Société d'offrir des services bilingues aux clients dans les quatre succursales de la Société désignées bilingues, soit celles d'Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest qui sont essentiellement des collectivités francophones, fait en sorte que la communauté acadienne et francophone reste significative du point de vue culturel.</p>	<p><i>Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community</i> The NSLC's commitment to provide bilingual customer service in four designated NSLC stores – Arichat, Cheticamp, Meteghan and West Pubnico, which are primarily French-speaking communities, helps to ensure that services within francophone and Acadian communities remain culturally relevant.</p>