

Plan de services
en français

French-language
Services Plan

2018-2019

Société des alcools de
la Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Liquor Corporation



NOVA SCOTIA
NOUVELLE-ÉCOSSE

<p><i>Message du président et directeur général</i></p> <p>La Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (NSLC) s'est engagée à offrir un service à la clientèle bilingue dans ses magasins situés dans les localités francophones d'Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest.</p> <p>De plus, la NSLC s'est engagée à offrir des services bilingues sur demande au siège social et au centre de distribution. Bien qu'elle ne soit pas tenue de le faire, la NSLC est d'avis que la prestation de services en français est une autre façon d'appuyer son engagement général à offrir un excellent service à la clientèle.</p>	<p><i>Message from the President & CEO</i></p> <p>The Nova Scotia Liquor Corporation is committed to providing bilingual customer service at its four designated NSLC stores, located in the French-speaking communities of Arichat, Cheticamp, Meteghan and West Pubnico.</p> <p>In addition, the NSLC is committed to providing bilingual services upon request at our Head Office and Distribution Center. Although there is no requirement in Nova Scotia to do so, the NSLC believes that providing service in French is another way to support our overall commitment to superior customer service.</p>
<p><i>Réponses aux demandes en français</i></p> <p>La NSLC offre des services en français dans quatre magasins, soit dans les collectivités francophones d'Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest.</p> <p>Le centre de services à la clientèle de la NSLC offre également des services en français au besoin ou sur demande.</p>	<p><i>Responses to French Requests</i></p> <p>The NSLC offers a service in French option in four of our stores, in the largely francophone communities of Arichat, Cheticamp, Meteghan and West Pubnico.</p> <p>The NSLC's Retail Service Center (Customer Service Centre) also provides responses to inquiries in French, as and if required or requested.</p>
<p><i>Inventaire des services en français</i></p> <p>Des services à la clientèle en français et en anglais sont offerts aux quatre magasins désignés de la NSLC (Arichat, Chéticamp, Meteghan et Pubnico-Ouest), à notre centre d'appels, à notre siège social et à notre centre de distribution (entrepôt), au besoin.</p> <p>Les panneaux indicateurs et les affiches concernant les produits dans les quatre magasins désignés sont en français et en anglais.</p>	<p><i>French-language Services Inventory</i></p> <p>French and English customer service is offered at the four designated NSLC stores (Arichat, Cheticamp, Meteghan and West Pubnico), via our Retail Service Center, and at Head Office and in our Distribution Center (warehouse) if and as required.</p> <p>Directional and product signage at our four designated stores is posted in English and French.</p>

<p>Dans le cadre du processus de recrutement aux quatre magasins désignés, une évaluation de la capacité de communication orale est effectuée pendant l'entrevue. Les programmes de responsabilité sociale, notamment le programme <i>Restons sociables</i> à l'intention des étudiants des établissements d'enseignement postsecondaire et le programme <i>Cabbioke</i>, sont offerts dans les collectivités francophones.</p>	<p>In recruiting for our designated stores, an assessment of oral capability is conducted as part of the interview process. Social Responsibility programs, including the <i>Keep It Social</i> program for post-secondary institutions and our <i>Cabbioke</i> program, are made available to francophone communities.</p>
<p>Coordonnatrice des services en français</p> <p>La coordonnatrice des services en français de la NSLC est Jennifer Gray.</p> <p>Jennifer.Gray@mynslc.com</p>	<p>French-language Services Coordinator</p> <p>NSLC's French Language Services Coordinator is Jennifer Gray.</p> <p>Contact: Jennifer.Gray@mynslc.com</p>
<p>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018</p> <p>Buts, objectifs et mesures pour 2017-2018</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 de l'élaboration de politiques, de la planification et des cadres administratifs pour la mise en œuvre de la Loi sur les services en français et de son règlement.</i></p> <p>Buts et objectifs en 2017-2018 Veiller à sensibiliser les gens aux services en français au sein de la NSLC.</p>	<p>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-2018</p> <p>Goals, Objectives, and Measures for 2017-2018</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> <p>Corporation's Goals and Objectives 2017-2018 Ensure awareness of the French-language services within the NSLC.</p>

Mesures prévues en 2017-2018

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

Préserver la sensibilisation aux services en français offerts par la NSLC et déterminer les possibilités d'améliorer nos services, cernées par les clients ou les intervenants.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018

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

Les programmes généraux de responsabilité sociale ont été offerts dans les collectivités francophones, y compris le programme *Restons sociables* et le programme d'éducation dans les écoles publiques de MADD Canada (commandité par la NSLC). Des présentations ont été données par MADD dans quatre écoles francophones : École NDA, École Beau-Port, École acadienne de Truro et Centre scolaire Étoile de l'Acadie.

Le programme *Cabbioke* a été offert à Grand-Pré 2017 en août, une activité culturelle célébrant la paix et la diversité par la célébration du lien entre les Mi'kmaq et les Acadiens établi il y a 400 ans.

La NSLC a évalué ses services en français et conclu qu'elle gardera le même niveau de service pour se conformer à la *Loi sur les services en français*. Toutefois, si nos clients et nos intervenants nous demandent d'améliorer ces services, nous prendrons les mesures nécessaires pour répondre à leurs besoins et à leurs attentes.

Corporation's Planned Measures for 2017-2018

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

Preserve awareness of the French-language services available within the NSLC and identify opportunities, as they are identified by customers and/or stakeholders, to enhance our offering.

Progress in reaching Goals and Objectives for 2017-2018

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

Corporate 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). MADD presentations were delivered in four francophone schools: École NDA, École Beau-Port, École acadienne de Truro and Centre scolaire Étoile de l'Acadie.

Cabbioke participated in Grand Pré 2017 in August, a cultural event that celebrated peace and diversity by marking the 400-year-old bond between the Mi'kmaq and Acadians.

The NSLC assessed the level of its French-language services and concluded that it will preserve the same level of service, to ensure compliance with the Act. At the same time, if our customers and stakeholders ask us to enhance these services, we will take steps to meet their needs and expectations.

Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

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 2017-2018

- Un service à la clientèle bilingue a été offert dans les quatre magasins bilingues ainsi qu'au siège social et au centre de distribution de la NSLC.
- La NSLC a continué d'informer ses employés au sujet des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne, et d'appuyer leur participation.

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 2017-2018

Cet objectif ne s'applique pas à la NSLC car aucune consultation concernant les services en français n'a été effectuée en 2016-2017.

Strategic Objective 2 – Availability and accessibility of 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 2017-2018

- 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 and support their attendance.

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 2017-2018

This objective does not apply, as NSLC did not undertake consultation/outreach around French-language services in 2016-2017.

Buts, objectifs et mesures pour 2018-2019

Les objectifs stratégiques et les résultats attendus sont tirés du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.

Objectif 1 – Leadership et orientation politique

Se faire le champion de l'élaboration de politiques, de la planification et des cadres administratifs pour la mise en œuvre de la Loi sur les services en français et de son règlement.

Buts et objectifs en 2018-2019

Faire en sorte que les clients et les employés soient au courant des services en français offerts par la NSLC.

Mesures prévues en 2018-2019

Continuer à sensibiliser les gens aux services en français au sein de la NSLC et cerner les occasions d'améliorer l'offre, en fonction des commentaires des clients ou des intervenants.

Goals, Objectives, and Measures for 2018-2019

Strategic objectives and expected results are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services

Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction

Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.

Corporation's Goals and Objectives 2018-2019

Ensure customers and employees are aware of the French- language services available within the NSLC.

Corporation's Planned Measures for 2018-2019

Preserve awareness of the French-language services available within the NSLC and identify opportunities, as they are identified by customers and/or stakeholders, to enhance our offering.

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 en 2018-2019

- 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.
- Continuer d'informer les employés de la NSLC au sujet des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne, et appuyer leur participation.
- Faire traduire les communiqués de presse de la NSLC et les diffuser aux médias francophones de la province.

Mesures prévues en 2018-2019

- 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 NSLC.
- Fournir périodiquement aux employés de la NSLC des renseignements sur les cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Communiquer avec les médias francophones pour faire en sorte que les nouvelles et les renseignements de la NSLC soient diffusés à la communauté acadienne et francophone.

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.

Corporation's Goals and Objectives 2018-2019

- 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, and support their attendance.
- Translate NSLC news releases and distribute them to francophone media in the province

Corporation's Planned Measures for 2018-2019

- 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.
- Reach out to 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 2018-2019

- 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.
- Continuer de commanditer le programme de présentation dans les écoles publiques de MADD Canada.

Mesures prévues en 2018-2019

- Préserver la sensibilisation aux services en français offerts par la NSLC et déterminer les possibilités d'améliorer nos services, cernées par les clients ou les intervenants.
- Maintenir le niveau de service à la clientèle bilingue dans les quatre magasins bilingues ainsi qu'au siège social et au centre de distribution de la NSLC.
- Informer les employés de la NSLC au sujet des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- La NSLC 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.

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 2018-2019

- 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.
- Continue to sponsor the MADD Canada public school presentation program.

Department's Planned Measures for 2018-2019

- Preserve awareness of the French-language services available within the NSLC and identify opportunities, as they are identified by customers and/or stakeholders, to enhance our offering.
- 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.
- 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.

<ul style="list-style-type: none"> • Considérer les festivals et les activités francophones pour le programme <i>Cabbioke</i> (qui fait la promotion de choix responsables et de la planification pour rentrer à la maison en toute sécurité) dans le cadre de notre plan annuel. • Continuer de commanditer le programme de présentation dans les écoles publiques de MADD Canada et faire en sorte que les écoles francophones soient incluses dans la planification. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continue to sponsor the MADD Canada public school education program, and ensure francophone schools are included in planned engagements.
---	--

<p><i>Priorités de la communauté acadienne et francophone</i></p> <p>Ceci ne s'applique pas à la NSLC pour l'exercice 2018-2019. La NSLC ne prévoit pas entreprendre de consultations ciblées auprès de la communauté acadienne et francophone.</p>	<p><i>Priorities of the Acadian and Francophone Community</i></p> <p>This is not applicable to the NSLC in FY 2018-2019. We do not plan to undertake targeted consultations in francophone and Acadian communities.</p>
<p><i>Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</i></p> <p>L'engagement de la NSLC d'offrir des services bilingues aux clients dans les quatre succursales 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></p> <p>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>