



Nova Scotia Business Inc.

Opportunity. Growth. Prosperity.

Plan de services en français

French-language Services Plan

2018-2019

Nova Scotia Business Inc. Plan de services en français 2018-2019

Message de la présidente et directrice générale

Nova Scotia Business Inc. (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 2018-2019.

Laurel Broten

Présidente et directrice générale

Réponse aux demandes en français

S'il arrivait que Nova Scotia Business Inc. (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 entreprise, un client ou un intervenant présente une demande orale d'information 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.

Inventaire des services en français

NSBI déploie des efforts continus pour améliorer sa capacité d'offrir des services en français. À l'heure actuelle, NSBI compte cinq (5) employés qui s'identifient comme étant bilingues ou francophones. Onze (11) 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 2017-2018, 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.

Le service des communications et des relations publiques de NSBI fait en sorte que toutes les communications et tous les communiqués de presse qui concernent la communauté acadienne et francophone sont publiés dans les deux langues officielles.

Coordonnatrice des services en français

Karen Chamberlain

Gestionnaire des ressources humaines

kchamberlain@nsbi.ca

902-424-8958

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

Buts et objectifs en 2017-2018

Objectif 1 – Leadership et orientation politique

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.

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.

Mesures prévues en 2017-2018

1. Évaluer les exigences, préparer le plan annuel de services en français de NSBI et en faire rapport.
2. Élaborer un plan annuel de services en français, en français et en anglais, pour l'année 2018-2019.
3. La coordonnatrice des services en français communiquera 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.
4. Le gestionnaire de bureau passera en revue, avec le personnel de première ligne, les procédures et la liste des employés qui peuvent communiquer en français.
5. Tenir compte du nombre et de la nature des demandes reçues du public pour des services en français.
6. Faire traduire et afficher l'information en français, sur demande.
7. Faire traduire les communiqués de presse qui sont d'un intérêt particulier pour la communauté acadienne et francophone.
8. Effectuer un sondage annuel auprès des employés de NSBI pour déterminer quels employés sont en mesure de lire et d'écrire en français, et à quel niveau.
9. Garder en tête les besoins linguistiques lors de la recherche de nouveaux employés.

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

1. NSBI a évalué toutes les exigences, préparé le plan annuel de services en français de NSBI et en a fait rapport.
2. NSBI prépare actuellement le plan de services en français pour 2018-2019, en anglais et en français.
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 :
 - a. Hiver 2017 : 2
 - b. Printemps 2017 : 3
 - c. Été 2017 : 2
 - d. Automne 2017 : 2
4. 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.
5. Le personnel de première ligne a reçu deux (2) demandes verbales en français pendant l'année, et les appels ont été transmis à des employés francophones. Les employés francophones ont été en mesure de répondre aux appels des demandeurs.
6. Le conseiller en expansion des entreprises responsable des municipalités d'Argyle, de Yarmouth, de Clare et de Digby est bilingue et offre de l'aide au public en français et en anglais. De plus, la personne responsable du développement des exportations offre de l'aide au public en français et en anglais. La présidente et directrice générale de NSBI a effectué, en mars 2018, une tournée visant à rencontrer personnellement certains clients, futurs clients et chefs d'entreprises, y compris ceux de la communauté acadienne dans la région de Yarmouth. Les conversations entre les participants francophones et la directrice générale ont eu lieu en français.
7. Le service des communications et des relations publiques a fait traduire et a publié simultanément en français et en anglais un communiqué de presse concernant une entente de financement pertinente pour la communauté acadienne et francophone :
 - a. Pour l'amour du country XVI (anglais) Pour l'amour du country XVI (français)
8. La coordonnatrice des services en français a effectué un nouveau sondage en février 2017 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.
9. NSBI a gardé en tête les besoins linguistiques lors de la recherche de nouveaux employés.

Buts, objectifs et mesures prévues en 2018-2019

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 1 : Appui aux structures administratives internes – Renforcer les cadres politiques, législatifs et administratifs

Objectif stratégique 2 : Appui à l'élaboration, à la planification et à la prestation de services en français au public

Objectif stratégique 3 : Communications et consultations avec la communauté francophone

Buts et objectifs en 2018-2019

Objectif 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 son règlement.

Objectif 2 : Appui à l'élaboration des 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 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 2018-2019

- 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 2019-2020, 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.
- 2.1 NSBI passera en revue, avec le personnel de première ligne, les procédures et la liste des employés qui peuvent communiquer en français.
- 2.3 NSBI tiendra compte du nombre et de la nature des demandes reçues du public pour des services en français.
- 2.4 NSBI fera traduire et publiera des renseignements en français, sur demande.
- 2.5 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.
- 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 cette communauté lors de consultations futures ou de communications directes.

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.

Nova Scotia Business Inc. French-language Services Plan 2018–2019

Message from the *President & CEO*

Nova Scotia Business Inc. (NSBI), led by a private sector Board of Directors, is a business development agency for the Province. NSBI's mandate is to help Nova Scotia businesses across the province grow exports through access to business advisory services, skill development and training to build export capacity, market intelligence, financing and support in accessing global markets, with a focus on developing new exporters and attracting innovative, globally competitive companies to establish a business location in Nova Scotia.

NSBI's mission drives economic momentum in Nova Scotia through attracting and expanding investment and developing businesses in all communities to be more successful exporters.

NSBI is proud of the Acadian and Francophone community, and its integral role in the culture and history of Nova Scotia. As a public institution designated in the French-language Services Regulations made under Section 10 of the French-language Services Act, NSBI is required to develop and publish an annual French-language Services Plan.

I am pleased to provide this plan for the 2018-19 fiscal year.

Laurel Broten
President & CEO

Responses to French Requests

In the event that a verbal or written request to communicate in French is received by Nova Scotia Business Inc. (NSBI), it will be forwarded to an employee or resource that is capable of addressing and responding to the matter in French.

Verbal Requests

NSBI maintains a list of French-speaking staff who have agreed to provide French-language services in the event of a business, client or stakeholder making a verbal request information to be provided in French.

Written Requests

NSBI provides contact information on its website of a French-speaking employee who can respond to inquiries received in French.

French-language Services Inventory

NSBI continuously strives to increase our capability to provide services in French. At present, there are five (5) staff members who identify as either bilingual or fluent in French. Eleven (11) additional staff members are able to communicate in French with varying competency levels.

NSBI encourages staff to enhance their language competency in both oral and written French. During 2017-18, a number of employees participated in French language courses. Information on the availability and details of French

language training available through Acadian Affairs and Francophonie is regularly provided by the French-language Services Coordinator to all staff members.

NSBI's Communications & Public Affairs department ensures that communications and media releases pertinent to the Acadian and Francophone community will be made available in both official languages.

French-language Services Coordinator

Karen Chamberlain

People Services Administrator

email: kchamberlain@nsbi.ca

Phone: (902) 424-8958

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017–2018

Goals and Objectives 2017–2018

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.

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.

Planned Measures for 2017–2018

1. Review requirements; prepare and report on the NSBI's annual French-language Services Plan.
2. Develop annual French-language Services Plan in French and English for F2018-19.
3. The French Language-services Coordinator will communicate to all staff members the availability and schedules of French language courses through Acadian Affairs and Francophonie. Employees will be provided support and resources as required to participate.
4. The Office Manager will review with front-line staff the procedures and a list of employees able to communicate in French.
5. Track the number and nature of requests received from the public for service in French.
6. Translate and make available information in French as requested.
7. Translate media releases that are of significance to the Acadian and Francophone community.
8. Survey staff on an annual basis to determine which employees are able to read/write French and at what level.
9. Keep French-language requirements in mind when seeking new staff

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017–2018

1. NSBI reviewed all requirements, prepared and reported on NSBI's annual French -language Services Plan.
2. NSBI is currently in the process of developing the annual French-language Services Plan in French and English for F2018-19.

3. NSBI communicated to all staff members the availability and schedules of French language courses through Acadian Affairs and Francophonie. Employees were notified of supports and resources available to participate. The number of employees who participated in French-language training offered by Acadian Affairs and Francophonie through Université Sainte-Anne throughout the year are as follows:
 - a. Winter 2017: 2
 - b. Spring 2017: 3
 - c. Summer 2017: 2
 - d. Fall 2017: 2
4. NSBI reminded front-line staff of the procedure for requests received in French and provided them with an updated list of employees able to communicate in French.
5. NSBI front-line staff received two (2) verbal requests during the year that required a transfer of the caller to a French-speaking employee. The French-speaking employees were able to respond to and address the inquiry from the callers.
6. The Business Development Advisor responsible for the municipalities of Argyle, Yarmouth, Clare, and Digby is bilingual and provides assistance to the public in both French and English. In addition, an Export Development Executive responsible for client interactions pertaining to export growth provides assistance to the public in both French and English. NSBI's President & CEO conducted a regional listening tour in March 2018 to visit and connect face-to-face with a number of clients, future clients and business leaders including those from Acadian communities in the Yarmouth area. Conversations with the Francophone attendees were conducted in French by the CEO.
7. The Communications & Public Affairs department translated and released simultaneously in French and English one news release for a funding commitment of relevance to the Acadian and Francophone community:
 - a. Pour l'amour du country XVI (English) Pour l'amour du country XVI (French)
8. The French Language-services Coordinator conducted a new survey in February 2017 to determine which employees are able to speak/read/write French and at what level ensuring an up-to-date inventory.
9. NSBI kept French-language requirements in mind when seeking new staff.

Goals, Objectives, and Planned Measures for 2018-2019

Nova Scotia has developed a new strategic plan for French-language services for 2018–2023 which outlines the three following strategic objectives:

Strategic Objective 1. Support to internal administrative structures: strengthening the policy, legislative and administrative frameworks.

Strategic Objective 2. Support the development, planning, and delivery of French-language services to the public

Strategic Objective 3. Communications and consultations with the francophone community.

Department's Goals and Objectives 2018–2019

Objective 1: Support to internal administrative structures- NSBI will champion and support the planning, administration, and policy development frameworks in compliance with the French-language Services Act and its regulations.

Objective 2: Support the development of French-language services- NSBI will increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials.

Objective 3: Communications with the francophone community- NSBI will provide opportunities for members of the Acadian and Francophone community to utilize their preferred language of choice in the conduct of their business with NSBI and will enable them to submit enquiries and requests in French.

Department's Planned Measures for 2018–2019

- 1.1 NSBI will review requirements; prepare and report on an annual French-language Services Plan.
- 1.2 NSBI will develop and publish on our website an annual French-language Services Plan in French and English for F2019-20.
- 1.3 The French Language-services Coordinator will communicate to all staff members the availability and schedules of French language courses offered through Acadian Affairs and Francophonie. Employees will be provided support and resources as required to participate.
- 2.1 NSBI will review with front-line staff the procedures and a list of employees able to communicate in French.
- 2.2 NSBI will track the number and nature of requests received from the public for service in French.
- 2.3 NSBI will translate and make available information in French as requested.
- 2.4 NSBI will translate media releases and articles for simultaneous release in French and English that are of significance to the Acadian and Francophone community.
- 2.5 NSBI will survey NSBI staff on an annual basis to determine which employees are able to read/write French and at what level.
- 2.6 NSBI will keep French-language requirements in mind when seeking new staff.
- 3.1 NSBI will respond to enquiries and requests in French if identified as the preferred language of choice.
- 3.2 NSBI will ensure there are capabilities to translate and process applications in French.
- 3.3 NSBI will review existing marketing collateral and solutions available through our website and prioritize what should be available in both languages.

Priorities of the Acadian and Francophone Community

NSBI will address any priorities expressed by this community in future consultations or through direct communications.

Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community

The development of the French-language Services Plan for the NSBI provides an opportunity for members of the Acadian and Francophone community to utilize their preferred language of choice in the conduct of their business with the NSBI and will enable them to submit enquiries and requests in French, thus increasing comprehension.

The objectives that NSBI has outlined in this plan demonstrate its commitment to ensure French-language training is supported for employees and that the Acadian and Francophone communities may enquire about the NSBI's business development services and an appropriate level of French-language service can be provided.