

Plan de services en français

2020–2021

Société des alcools
de la Nouvelle-Écosse



© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2020
Plan de services en français
Société des alcools de la Nouvelle-Écosse
Avril 2020
ISBN : 978-1-989654-74-3

Plan de services en français 2020–2021

Société des alcools de la Nouvelle-Écosse

This document is also available in English under the title of: “French-language Services Plan 2020–21”.

Message du président et directeur général

À la Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (NSLC), nous nous engageons à offrir un service à la clientèle bilingue dans nos succursales situées dans les localités francophones d’Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest. Nos employés s’investissent à fond dans leur travail et leur vie au sein de la communauté acadienne et francophone, et sont fiers de pouvoir offrir un tel service à leurs voisins et à leurs clients.

En outre, nous nous engageons à faire en sorte que notre plateforme sur la consommation responsable à l’intention des établissements postsecondaires est offerte en français à toute université de l’Atlantique qui souhaite l’obtenir. Nous sommes ravis de voir que nos employés profitent de l’occasion de suivre des cours de français offerts par l’Université Sainte-Anne et nous les appuyons pleinement dans leurs efforts. Nous sommes d’avis que la prestation de services en français, lorsque cela est possible, renforce notre engagement général à offrir un excellent service à la clientèle.

Greg Hughes

Mesures prises pour contribuer à l’essor de la communauté acadienne et francophone

Nous reconnaissons l’importance des services en français et nous nous efforçons de nous acquitter de nos obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement. Nous croyons que les Néo-Écossais doivent avoir accès à des services gouvernement de qualité supérieure en français, et le présent plan démontre notre engagement visant à assurer que nos politiques et nos services répondent aux priorités indiquées par la communauté acadienne et francophone. Pour atteindre cet objectif, nous collaborons avec d’autres institutions publiques désignées de notre actionnaire, y compris l’Office des affaires acadiennes et de la francophonie par l’intermédiaire du Comité de coordination des services en français. Nous apprécions grandement ce partenariat, qui permet de continuer à comprendre les besoins uniques des membres de la communauté acadienne et francophone de notre province.

Nous appuyons les Néo-Écossais dans leurs demandes pour obtenir des services en français de la NSLC. Comme nous continuons de maintenir et d’améliorer nos services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction sur nos progrès et de vos commentaires ou questions en communiquant avec notre coordonnatrice des services en français.

Coordonnatrice des services en français :

Beverley Ware – Beverley.Ware@mynslc.com

Services offerts en français

- « Restons sociables » est notre plateforme contre l’hyperalcoholisation rapide. Elle résulte d’un partenariat à l’échelle du Canada atlantique dirigé par la NSLC qui comprend les partenaires suivants : Alcool NB, Alcool Î.-P.-É. et Newfoundland and Labrador Liquor Corporation. En Nouvelle-Écosse, toutes les grandes

universités participent à la plateforme, soit l'Université Dalhousie, l'Université Saint Mary's, l'Université St. Francis Xavier, l'Université Mount Saint Vincent, l'Université Acadia, l'Université Cape Breton et l'Université Sainte-Anne. D'autres établissements du Canada atlantique y participent aussi, y compris l'Université Mount Allison, l'Université du Nouveau-Brunswick, le Holland College, l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard et l'Université Memorial de Terre-Neuve-et-Labrador.

- La plateforme « Restons sociables » est offerte en français à toute université de l'Atlantique qui souhaite la recevoir.
- Un service à la clientèle en français est offert aux quatre succursales désignées de la NSLC (Arichat, Chéticamp, Meteghan et Pubnico-Ouest).
- Nous informons les employés de la NSLC au sujet des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne, et nous encourageons leur participation.
- Nous affichons des avis de confidentialité en français dans nos succursales et au siège social pour aviser les clients et les employés de l'utilisation de caméras de surveillance en circuit fermé.

Communication en français avec le public

- La NSLC offre des services en français en personne, au téléphone et par correspondance (lettres et courriels) dans quatre succursales. Ces succursales se trouvent dans les collectivités francophones d'Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest.
- Les présentations de MADD sont offertes en français sur demande.
- Nous veillons à ce que notre plateforme sur la consommation responsable « Restons sociables » soit offerte à toute université de l'Atlantique qui souhaite la recevoir.
- Nous avons ajouté une section intitulée « Communiquez avec nous » sur la page en français du site MyNSLC.com.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2019–2020

- En 2019, nous avons lancé un site Web révisé et mis à jour sur la plateforme « Restons sociables » et nous l'avons fait traduire. Lorsqu'une personne consulte le site, elle peut maintenant lire le contenu en français à partir d'un seul clic.
- L'Université de Sherbrooke et l'Université Bishop's ont communiqué avec la NSLC pour qu'elle autorise l'utilisation de la plateforme « Restons sociables » à l'intention de leur communauté. Nous leur avons donné le droit d'utiliser la plateforme de la NSLC et de la traduire. Depuis, ces universités ont procédé au lancement du site « Garde ça l'fun » en partenariat avec Sherbrooke Ville en santé.
- Nous avons affiché des avis de confidentialité en français dans nos succursales et au siège social pour aviser les clients et les employés de l'utilisation de caméras de surveillance en circuit fermé.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2020–2021

Objectif n° 1 – Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif.

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

- 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 et des intervenants.

Objectif n° 2 – Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

- Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active et la communication.
 - Offrir des services à la clientèle en anglais et en français dans les quatre succursales 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 encourager leur participation.
 - Faire traduire les communiqués de presse de la NSLC, s'il y a lieu, et les diffuser aux médias francophones de la province.

Objectif n° 3 – Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.

- Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de programmes et de services en vue d'améliorer la prestation de services en français.
 - 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 travailler avec les universités pour élaborer davantage le programme « Restons sociables » et son important message. Fournir des mises à jour à l'Université Sainte-Anne, au besoin.
 - Prendre en considération les festivals et les activités francophones dans le cadre de notre programme « Cabbioke » annuel, faire la promotion de choix responsables et planifier pour rentrer à la maison en toute sécurité.
 - 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.
 - Garder le lien « Aide » sur la page d'accueil de notre site Web qui mène vers un autre lien (« En français ») sur lequel on peut cliquer pour obtenir des informations en français et accéder à nos pages sur le cannabis.
 - Garder les avis de confidentialité en français dans nos succursales et au siège social pour aviser les clients et les employés de l'utilisation de caméras de surveillance en circuit fermé.