



Plan de services en français

2024–2025

*Société des alcools
de la Nouvelle-Écosse*

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024
Plan de services en français
Société des alcools de la Nouvelle-Écosse
Avril 2024

ISBN : 978-1-77448-620-7

Plan de services en français 2024-2025

Nova Scotia Liquor Corporation

This document is also available in English under the title of: « French-language Services Plan 2024-25 »

Message du président et directeur général

La Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (NSLC) s'engage à offrir un service à la clientèle bilingue dans ses succursales des localités francophones d'Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest. Ses employés s'investissent pleinement au sein de la communauté acadienne et francophone, que ce soit au plan professionnel ou personnel, et sont fiers de pouvoir offrir un tel service à leurs voisins et clients.

La NSLC s'engage en outre à faire en sorte que sa plateforme sur la consommation responsable à l'intention des établissements postsecondaires soit offerte en français à toute université de l'Atlantique qui souhaite l'obtenir.

Nous sommes heureux de voir que nos employés profitent de l'occasion de suivre les cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne et nous les appuyons pleinement dans leurs efforts. Selon la NSLC, la prestation de services en français, lorsque cela est possible, renforce son engagement général à offrir un service à la clientèle d'excellence.

– Président et directeur général, 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 responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Nous croyons que les gens de la Nouvelle-Écosse doivent avoir accès, en français, à des services gouvernementaux de qualité, et le présent plan témoigne de notre engagement à faire en sorte que nos politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone.

Pour y parvenir, nous collaborons avec d'autres institutions publiques désignées de notre actionnaire, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de bien comprendre les besoins uniques de la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous appuyons les Néo-Écossais dans leurs demandes pour obtenir des services en français auprès de la NSLC. À mesure que nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous voulons savoir ce que vous pensez de nos progrès et vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos questions en communiquant avec la coordonnatrice des services en français du Ministère.

Coordonnatrice des services en français : Allison Himmelman

Courriel : Allison.Himmelman@mynslc.com

Services offerts en français

- « Restons sociables » est un partenariat dirigé par des étudiants, appuyé par des établissements postsecondaires et financé par la NSLC, qui fait la promotion de la consommation responsable d'alcool. Participent à cette initiative tous les établissements postsecondaires de la province, c'est-à-dire 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, l'Université Sainte-Anne et le Nova Scotia Community College. La plateforme *Restons sociables* est offerte à toute université de la province qui souhaite l'utiliser en français; il est également possible d'y accéder à l'aide du site <https://restonssociables.ca>. *Restons sociables* est actuellement offerte à l'Université Sainte-Anne.
- Un service à la clientèle en français est offert aux quatre succursales désignées de la NSLC (Arichat, Chéticamp, Meteghan et Pubnico-Ouest), ainsi que par l'intermédiaire du centre d'excellence du service de la NSLC.
- Nous informons les employés de la NSLC au sujet des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne, et nous encourageons leur participation.

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. En 2023, la NSLC s'est associée à MADD pour offrir un événement médiatique à l'École du Carrefour, à Dartmouth.
- Nous veillons à ce que notre plateforme sur la consommation responsable, « Restons sociables », soit offerte à toute université de la Nouvelle-Écosse qui souhaite la recevoir.
- L'équipe de notre centre d'excellence du service compte un employé francophone.
- Le site MyNSLC.com comporte la page « Communiquez avec nous » en français.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2023-2024

- La NSLC continue de traduire le contenu de son site « Restons sociables ». Lorsqu'une personne consulte le site, elle peut maintenant lire le contenu en français à partir d'un seul clic.
- Nous affichons des informations en français dans nos magasins d'Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest.
- La NSLC possède des pratiques d'embauche bilingues obligatoires dans ses magasins d'Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2024-2025

Objectif 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, et prendre en compte les suggestions des clients et des parties prenantes pour améliorer notre offre.

Objectif 2 : Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

- Continuer à informer sur les services en français offerts à la NSLC et maintenir ces services.
 - 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 3 : Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté 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 *Keep It Social/ Restons sociables*, qui vise à réduire les méfaits potentiels liés à la consommation excessive d’alcool et de cannabis.
 - Continuer de travailler avec les universités pour développer le programme « Restons sociables » et son important message. Fournir les mises à jour à l’Université Sainte-Anne.
 - Prendre en considération les festivals et les activités francophones dans le cadre de notre plan annuel pour le programme « Free Ride » et la campagne *What are You Willing to Miss?*; faire la promotion de choix responsables et prendre des dispositions à l’avance pour pouvoir 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.
 - Continuer d’intégrer l’exigence du bilinguisme à nos pratiques d’embauche pour pouvoir servir les quatre localités francophones désignées d’Arichat, de Chéticamp, de Meteghan et de Pubnico-Ouest.
 - Garder le lien « Aide » sur la page d’accueil de notre site Web, qui mène vers un autre lien pour obtenir des informations en français et accéder à nos pages sur le cannabis.