

# Plan de services en français

2020–2021

Office de l'immigration



© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2020  
Plan de services en français  
Office de l'immigration  
Avril 2020  
ISBN : 978-1-989654-76-7

## **Plan de services en français 2020–2021**

*Office de l'immigration de la Nouvelle-Écosse*

*This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2020–2021."*

### **Message de la directrice générale**

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2020–2021 de l'Office de l'immigration de la Nouvelle-Écosse (OINE). Ce plan est influencé par les objectifs stratégiques énumérés dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français, et il s'agit d'une obligation en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.

La mise en œuvre du présent plan est une priorité pour l'OINE et correspond à nos efforts visant à augmenter le nombre d'immigrants francophones en Nouvelle-Écosse. En 2020–2021, nous travaillerons avec nos collègues de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF) ainsi qu'avec d'autres intervenants, y compris la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDENE) et l'Université Sainte-Anne, pour poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action pour l'immigration francophone lancé le 20 mars 2019.

La prestation de services, de produits et de programmes en français fait partie intégrante de nos activités et sert de complément à notre plan d'action.

En 2020–2021, nous continuerons d'améliorer notre capacité d'offrir de tels services afin de répondre aux besoins de notre personnel, de nos clients et de nos intervenants.

Kelliann Dean

### **Mesures prises pour contribuer à l'essor de la communauté acadienne et francophone**

Le plan de services en français 2020–2021 de l'OINE contribue à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone en Nouvelle-Écosse. Le plan est axé sur des mesures pour rendre les programmes et les services de l'OINE plus accessibles à la communauté francophone, pour améliorer les démarches visant à attirer des immigrants francophones, pour poursuivre nos partenariats avec les organismes acadiens et francophones et pour avancer l'immigration francophone dans le cadre du Plan d'action pour l'immigration francophone.

### **Coordonnateur des services en français**

Pour en savoir plus, communiquez avec :

David Sévette, agent de liaison avec les intervenants, OINE

[david.sevette@novascotia.ca](mailto:david.sevette@novascotia.ca)

902-722-1224

Vous pouvez aussi communiquer avec :

Mary-Jo MacKay, gestionnaire des relations externes, OINE

[Mary-Jo.Mackay@novascotia.ca](mailto:Mary-Jo.Mackay@novascotia.ca)

907-424-6387

### Services offerts en français

- Les demandes au titre des programmes et des volets d'immigration peuvent être présentées en français ou en anglais.
- Plan d'action pour l'immigration francophone en Nouvelle-Écosse (<https://immigration.novascotia.ca/Publications>).
- Site Web de marketing de l'OINE (<https://immigrationnouvelleecosse.com>), y compris des renseignements sur le Programme des candidats de la Nouvelle-Écosse (PCNE) et le Programme pilote d'immigration au Canada atlantique (PPICA).
- Renseignements sur les programmes de financement de l'OINE (p. ex. Programme de financement de l'établissement des immigrants, Programme d'intégration des immigrants au marché du travail) sur le site Web gouvernemental de l'OINE (<https://novascotiaimmigration.com/vivre-en-nouvelle-ecosse/financement-de-programmes/>).
- Service en ligne de la Nouvelle-Écosse ([novascotia.ca/ePCNE](https://novascotia.ca/ePCNE)), utilisé pour présenter une demande au PCNE.
- Système de soutien aux programmes relatifs au marché du travail (LaMPSS), qui appuie la prestation de programmes de financement en français.
- Des ressources telles que des dépliants promotionnels, des publicités et des bannières sont offertes en français ou en format bilingue, dans la mesure du possible.
- Le personnel bilingue aide les clients et les intervenants qui présentent et qui évaluent des demandes en français au PCNE et au PPICA.
- On répond aux messages envoyés aux comptes de courriels et de réseaux sociaux de l'OINE ([NSNP@novascotia.ca](mailto:NSNP@novascotia.ca) et [immigration@novascotia.ca](mailto:immigration@novascotia.ca)) en français ou en anglais.

### Communication en français avec le public

- L'OINE s'engage à offrir activement des services en français et à faire en sorte que des renseignements et des services de qualité supérieure sont offerts en français.
- L'affiche *Bonjour!* est bien en vue à la réception et, lorsqu'ils participent à des activités promotionnelles externes, les employés bilingues portent l'épinglette *Bonjour!* pour signaler qu'ils peuvent offrir des services en français.
- Le personnel de l'OINE répond dans un délai raisonnable aux demandes orales et écrites du public pour des services en français. Trois membres du personnel bilingues offrent des services en français régulièrement, soit en traitant les demandes reçues en français au PCNE et au PPICA, en répondant aux demandes par téléphone ou en répondant aux messages reçus en français par courriel à partir de deux comptes de courriels.
- Toute correspondance reçue en français est interprétée à l'interne et, au besoin, traduite par le Service de traduction de Communications Nouvelle-Écosse.

- Les consultations avec les intervenants francophones (personnel, demandeurs, municipalités, etc.) ont lieu en français dans la mesure du possible.
- Dans la mesure du possible, les membres du personnel qui n'occupent pas un poste bilingue désigné, mais qui ont des compétences en français répondent aux demandes en français et obtiennent l'aide de membres du personnel qui occupent des postes bilingues désignés lorsqu'ils ne sont pas en mesure de répondre à une demande.

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

### **Services en français**

- Participation au Comité de coordination des services en français et offre de conseils et de recommandations sur les initiatives gouvernementales.
- Publication du plan de services en français pour l'exercice 2019–2020 en français et en anglais sur le site Web de l'OINE.
  - Promotion et connaissance des obligations de l'OINE en ce qui a trait aux services en français et à l'appui des services en français au sein de l'OINE.
  - Communication cohérente des obligations de l'OINE en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement et respect des lignes directrices sur les services en français au sein de l'organisme.
  - Communication des informations du Comité de coordination des services en français avec les employés de l'OINE.
  - Communication au personnel de l'OINE des informations nécessaires sur les cours de français afin d'assurer la participation du personnel à ces cours et d'améliorer la capacité du personnel de l'OINE d'offrir des services en français.
  - Initiation de rencontres informelles de conversation en français pour encourager l'usage du français en milieu de travail.
  - Communication au personnel de l'OINE des informations sur la formation ou les activités en matière de culture et de diversité qui renforcent la sensibilisation à la communauté acadienne et francophone.
  - Célébration et promotion de la culture acadienne et francophone grâce à un comité interne sur la diversité et à un comité sur la mobilisation.
  - Distribution du matériel *Bonjour!* aux employés qui parlent français.
- Réponse en français à toute correspondance écrite et électronique reçue en français, y compris les plaintes et les demandes d'information.
- Collaboration avec Communications Nouvelle-Écosse pour la traduction de la correspondance reçue en français et pour la traduction des réponses en français.
- Présentation de mises à jour sur la meilleure façon d'intégrer les services en français dans les politiques du ministère à l'équipe de direction par le coordonnateur des services en français ou sa représentante.
- Prestation de services en français conformément au Règlement sur les services en français.
- Participation d'un membre du personnel de l'OINE à la formation linguistique en français offerte par l'OAAF en 2019.

## Plan d'action pour l'immigration francophone

- Collaboration avec l'OAAF pour mettre en œuvre le Plan d'action pour l'immigration francophone 2019–2021.
- Engagement du personnel bilingue pour aider les clients qui voulaient communiquer en français et évaluer les demandes au PCNE et au PPICA qui ont été présentées en français.
  - 220 demandeurs francophones ont été mis en candidature au PCNE en 2019 et 87 demandeurs ont présenté leur demande en français.
  - Mobilisation de plusieurs employeurs en français.
- Réalisation d'un premier tirage francophone dans le cadre du PCNE dans le cadre du volet Priorités du marché du travail. En 2019, deux tirages francophones ont été effectués (un en mars et un en septembre). À la suite du tirage, plus de 500 lettres d'invitation ont été envoyées à des candidats qui parlent français et plus de 250 demandes ont été reçues. En date du 17 mars 2020, l'OINE a désigné 205 candidats au titre de ce volet du PCNE.
- Financement et appui continu à la FANE, au CDENE et à l'Université Sainte-Anne pour la prestation de services qui contribuent au succès de l'établissement et de l'intégration des immigrants francophones.
- Mise en œuvre d'un plan de mobilisation axé sur le secteur qui cible l'immigration francophone pour assurer une mobilisation continue auprès des employeurs et des candidats francophones.
  - Université Sainte-Anne :
    - participation à une session d'orientation à l'intention des nouveaux étudiants étrangers le 11 octobre;
    - présentations sur les options d'immigration aux étudiants étrangers le 8 novembre et le 3 mars;
    - animation d'une journée de l'OINE sur le campus de l'Université Sainte-Anne le 15 novembre, le 27 janvier et le 12 mars.
  - Présentation sur les options d'immigration aux travailleurs étrangers temporaires francophones le 21 février.
  - Participation à trois rencontres du Comité atlantique sur l'immigration francophone et au Colloque atlantique sur l'immigration francophone de la Société nationale de l'Acadie.
  - Participation à quatre réunions régulières du Réseau en immigration francophone de la Nouvelle-Écosse.
  - Présentation de la Nouvelle-Écosse lors de six activités d'attrait international :
    - Destination Acadie en avril (Maroc, Sénégal et Portugal);
    - Destination Canada en novembre (France et Belgique);
    - Activité de recrutement en juin (Liban);
    - Forum Expat en juin (France);
    - Programme de mobilité en juin (France);
    - Séance d'information (webinaire) à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en mai.
  - Participation à une foire commerciale virtuelle.
  - Création de ressources de marketing et de renseignements sur les programmes et participation à une campagne imprimée et numérique de concert avec *L'Express* en France.

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

### Objectif 1 : Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif.

- Participer au Comité de coordination des services en français.
- Publier le plan de services en français pour l'exercice 2020–2021 en français et en anglais sur le site Web de l'OINE.
- Assurer la promotion et la connaissance des obligations de l'OINE en ce qui a trait aux services en français et appuyer des services en français au sein de l'OINE.
  - o Communication continue aux ressources humaines et à la haute direction des obligations de l'OINE en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.
  - o Assurance du respect des lignes directrices sur les communications en français par l'OINE.
  - o Diffusion d'informations des réunions du Comité de coordination des services en français aux employés de l'OINE.
- L'équipe de direction de l'OINE invite le coordonnateur ou sa représentante à assurer une bonne communication avec l'équipe, la haute direction et la directrice générale, au besoin.

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

- Montrer le logo et les affiches *Bonjour!* sur le site Web de l'OINE et à la réception de l'OINE.
- Répondre en français à toute correspondance écrite et électronique reçue en français, y compris les plaintes et les demandes d'information.
  - o Fournir au personnel de l'OINE les informations nécessaires sur les cours de français afin d'assurer la participation du personnel à ces cours et d'améliorer la capacité du personnel de l'OINE d'offrir des services en français.
  - o Fournir au personnel de l'OINE les informations sur la formation ou les activités en matière de culture et de diversité qui renforcent la sensibilisation à la communauté acadienne et francophone.
  - o Célébrer et promouvoir la culture acadienne et francophone grâce à un comité interne sur la diversité et à un comité sur la mobilisation.
  - o Distribuer le matériel *Bonjour!* aux employés qui parlent français.
- Collaborer avec le personnel des services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse pour la traduction de la correspondance reçue en français et pour la traduction des réponses de l'OINE en français.
- En collaboration avec l'OAAF, tenir des rencontres régulières de l'équipe d'action pour l'immigration francophone pour assurer la mise en œuvre des objectifs du Plan d'action pour l'immigration francophone.
  - o Mobiliser les parties et les partenaires intéressés par l'immigration francophone et communiquer avec eux.
  - o Avoir du matériel promotionnel et des plans de communication à jour et pertinents qui font la promotion de l'immigration en Nouvelle-Écosse auprès des francophones intéressés à immigrer.
  - o Attirer des étrangers qui parlent français à immigrer et à s'installer de façon permanente en Nouvelle-Écosse.
  - o Appuyer l'intégration des immigrants francophones et leur établissement permanent en Nouvelle-Écosse en leur donnant accès à des services et à des programmes.

**Objectif 3 : Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.**

- Continuer à donner du financement et du soutien à la FANE, au CDENE et à l'Université Sainte-Anne pour la prestation de services qui contribuent au succès de l'établissement et de l'intégration des immigrants francophones.
- Mettre en œuvre le Plan d'action pour l'immigration francophone de concert avec l'OAAF et les intervenants acadiens et francophones et suivre et mesurer les progrès réalisés.