

# Plan de services en français

2021–2022

Office de l'immigration et  
de la croissance démographique

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2021  
Plan de services en français  
Office de l'immigration et de la croissance démographique  
Avril 2021  
ISBN : 978-1-77448-156-1

## **Plan de services en français 2021-2022**

### *Office de l'immigration et de la croissance démographique*

This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2021– 22"

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

Je suis heureuse de présenter le plan de services en français 2021–2022 de l'Office de l'immigration et de la croissance démographique de la Nouvelle-Écosse (OICD). L'OICD a continué en 2020 de respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement ainsi que de fournir des services de qualité aux clients francophones et acadiens. La prestation de services, de produits et de programmes en français fait partie intégrante de nos activités et s'inscrit dans notre travail consistant à augmenter le nombre d'immigrants francophones dans la province.

Nous travaillerons en 2021-2022 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 (PAIF 2019-2021). Au cours de la dernière année du plan d'action, l'OICD ciblera la collaboration avec le gouvernement fédéral et les partenaires francophones régionaux et poursuivra sa démarche stratégique en matière de programmes d'immigration. Il envisagera également la mise en place d'initiatives visant à favoriser l'immigration francophone après le plan d'action.

La Province s'engage à favoriser la vitalité des communautés francophones en augmentant le nombre d'immigrants francophones et s'efforcera d'améliorer sa capacité d'offrir des services en français à son personnel, ses clients et ses intervenants.

Ava Czapalay

Directrice générale, Office de l'immigration et de la croissance démographique de la Nouvelle-Écosse

## 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 pensons que les Néo-Écossais devraient avoir accès à des services gouvernementaux de qualité en français. Le présent plan reflète notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Pour ce faire, nous collaborons avec d'autres institutions publiques désignées, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'entremise du Comité de coordination des services en français et dans le cadre du Plan d'action pour l'immigration francophone en Nouvelle-Écosse. Ce précieux partenariat nous aide à mieux comprendre les besoins de la communauté acadienne et francophone de la province et favorise la vitalité des collectivités francophones par le recrutement d'immigrants francophones.

Nous encourageons les Néo-Écossais à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les Acadiens et les francophones à s'exprimer en participant aux agences, conseils et commissions qui sont régulièrement annoncés par le Bureau du Conseil exécutif. 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 le coordonnateur des services en français du Ministère. Si vous souhaitez déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

### Coordonnateur des services en français

Pour en savoir plus, communiquez avec :

David Sévette, agent de liaison avec les intervenants, OICD

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

902-478-2569

Vous pouvez aussi communiquer avec :

Mary-Jo MacKay, gestionnaire des relations externes, OICD

902-478-2719

### Services et publications de l'OICD offerts en français

- Demandes au titre du Programme des candidats de la Nouvelle-Écosse (PCNE) et du Programme pilote d'immigration au Canada atlantique (PPICA)
- Le site Web de l'OICD ([immigrationnouvelleecosse.com](http://immigrationnouvelleecosse.com)) informe sur les programmes d'immigration et d'autres ressources pour les nouveaux arrivants
- Aide des clients et des intervenants par des employés bilingues
- Évaluation du PCNE et du PPICA
- Activités, présentations et ateliers offerts en français lorsque cela est possible
- Traitement de la correspondance avec le compte [immigration@novascotia.ca](mailto:immigration@novascotia.ca)

- Informations publiées sur le site Web de l'OICD ([immigration.novascotia.ca](http://immigration.novascotia.ca)) relativement aux programmes de financement de l'OICD, c.-à-d. le Programme de financement de l'établissement des immigrants et le Programme d'intégration des immigrants au marché du travail
- *Service en ligne de la Nouvelle-Écosse* ([novascotia.ca/ePCNE](http://novascotia.ca/ePCNE)) pour présenter une demande au titre du PCNE
- Système de soutien aux programmes relatifs au marché du travail (LaMPSS)
- Plan d'action pour l'immigration francophone de la Nouvelle-Écosse 2019-2021 (<https://immigration.novascotia.ca/sites/default/files/Nova-Scotia-Francophone-Immigration-Action-Plan-2019-2021-fr.pdf>) : présentation de l'orientation stratégique pour accroître le nombre d'immigrants francophones en Nouvelle-Écosse
- Publications, publicités, bannières et dépliants promotionnels traduits en français ou bilingues (dans la mesure du possible)

### **Communication en français avec le public**

- L'OICD 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'OICD répond dans un délai raisonnable aux demandes orales et écrites du public.
- Un membre bilingue du personnel fournit des services aux intervenants en français, et deux agents d'immigration bilingues fournissent des services en français, c.-à-d. traitement des demandes faites en français au titre du Programme des candidats de la Nouvelle-Écosse (PCNE) et du Programme pilote d'immigration au Canada atlantique (PPICA).
- 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 2020-2021**

#### **Services en français :**

- Participation au Comité de coordination des services en français
- Publication du plan de services en français pour l'exercice 2020–2021 en français et en anglais sur le site Web de l'OICD : [Publications et ressources](#)
- Communication uniforme à tout le personnel de l'OICD des obligations de ce dernier en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement ainsi que des lignes directrices relatives aux services en français

- Informations provenant du Comité de coordination des services en français fournies aux employés de l'OICD
- Fourniture au personnel de l'OICD d'informations sur les cours de français et les formations en français afin d'améliorer sa capacité à offrir des services en français
- Poursuite des séances de discussion en français afin d'inciter le personnel à utiliser le français au travail
- Fourniture au personnel de l'OICD d'informations sur les formations et activités culturelles et en matière de diversité afin de mieux faire connaître la communauté acadienne et francophone.
- Célébration et promotion de la culture acadienne et francophone grâce au comité interne de l'OICD sur la diversité et l'engagement
- Distribution de matériel lié au programme *Bonjour!*
- Soutien apporté au travail de l'OAAF en participant au Comité de coordination des services en français et en fournissant des conseils sur certaines initiatives, y compris le programme *Bonjour!*
- Réponse en français à la correspondance reçue dans cette langue
- Traduction en français de la correspondance officielle de l'OICD, par les services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse
- Quatre séances de formation en français suivies par le personnel, et quatre autres séances prévues pour 2020-2021

### **Plan d'action pour l'immigration francophone**

- Collaboration avec l'OAAF et ses partenaires pour le premier anniversaire du plan (mars 2020), et travail mené en lien avec la mise en œuvre de la deuxième année du plan dans cinq grands domaines d'action :
  - Mobilisation des intervenants
    - Le personnel bilingue a aidé les intervenants qui souhaitaient communiquer en français et a communiqué avec des employeurs et des étudiants étrangers en français grâce à des initiatives de collaboration avec des organismes partenaires francophones
    - A donné une séance sur l'immigration aux étudiants étrangers à l'Université Sainte-Anne le 6 novembre 2020 et le 29 janvier 2021
    - A apporté un soutien au CDENE pour trois activités d'engagement des employeurs francophones (à l'Isle Madame le 9 mars, à Argyle le 12 mars et à Clare le 13 mars 2020)
    - A organisé le 11 mars 2020 la *Tournée de Liaison - Embassy Engagement Tour* à Halifax avec des organisations francophones internationales et locales et y a participé
    - A participé à deux réunions du Comité atlantique sur l'immigration francophone (CAIF) et au Colloque atlantique sur l'immigration francophone de la Société nationale de l'Acadie (SNA)
    - A participé aux réunions régulières du Réseau en immigration francophone de la Nouvelle-Écosse (RIFNE)
    - A appuyé l'Initiative fédérale des communautés francophones accueillantes à Clare
  - Activités et matériel promotionnels
    - S'est assuré que le matériel et les documents promotionnels étaient en français

- Attraction
  - A participé à l'initiative virtuelle de recrutement d'immigrants francophones *Destination Acadie* en novembre 2020, (deux employés de l'OICD et personnel de l'OAAF)
  - A participé à l'initiative fédérale de recrutement d'immigrants *Destination Canada Forum Mobilité* (février 2021)
  - A participé à des activités promotionnelles avec L'Express Canada
  - A désigné 200 candidats francophones dans le cadre du PCNE, dont 163 par l'intermédiaire des tirages du volet Priorités du marché du travail
  - A traité des demandes envoyées en français au titre du Programme pilote d'immigration au Canada atlantique
- Rétention et intégration
  - A continué de fournir une aide financière à la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, au Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse et à l'Université Sainte-Anne pour offrir des services liés à l'établissement et à l'intégration des immigrants francophones
- Recherche et mesure des progrès
  - Augmentation significative du nombre de désignations de candidats francophones par la Province par rapport à 2018 (0,5 % en 2018, 13,7 % en 2019 et 11 % en 2020)
  - A continué à tenir compte de l'optique francophone pour élaborer des projets de recherche et mettre en œuvre les projets déjà créés
  - A créé des indicateurs de mesure des progrès réalisés en lien avec le Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone

## **Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2021–2022**

### **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 2021–2022 en français et en anglais sur le site Web de l'OICD
- Assurer la promotion et la connaissance des obligations de l'OICD en ce qui a trait aux services en français et appuyer des services en français au sein de l'OICD :
  - Communication continue aux ressources humaines et à la haute direction des obligations de l'OICD en vertu de la Loi sur les services en français et de son règlement
  - Veiller à ce que l'OICD suive les lignes directrices sur la communication en français.
  - Diffusion d'informations des réunions du Comité de coordination des services en français aux employés de l'OICD
  - L'équipe de gestion de l'OICD comprend le coordonnateur des services en français, ou son remplaçant, pour la communication avec l'équipe, la haute direction et la directrice générale

## **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'OICD et à la réception de l'OICD
- Donner suite aux demandes de renseignements (courriel, téléphone, en personne) faites par les employeurs, les étudiants étrangers et les candidats
- 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'OICD 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'OICD d'offrir des services en français
  - o Fournir au personnel de l'OICD 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
- Faire traduire en français, par les services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse, la correspondance officielle de l'OICD
- 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 Consulter les intervenants et les partenaires francophones en immigration
  - 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.**

- Poursuivre les discussions et les partenariats avec les organismes communautaires pour appuyer les priorités de la communauté acadienne et francophone :
  - o Établissement, intégration et rétention des immigrants francophones dans les collectivités acadiennes et francophones
  - o Participation des immigrants francophones au marché du travail et contribution à l'économie de la Nouvelle-Écosse par l'emploi, le travail autonome et l'entrepreneuriat
  - o Accroître la capacité des collectivités acadiennes et francophones à accueillir des immigrants
  - o Informer davantage les employeurs sur les avantages liés à l'embauche d'employés bilingues et sur les façons de participer aux activités de recrutement et d'utiliser les programmes d'immigration
  - o Informer les nouveaux arrivants francophones sur les cours de langue et les options en matière d'éducation



- Collaborer avec la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDENE) et l'Université Sainte-Anne pour suivre les progrès réalisés dans le cadre du Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone et explorer de nouvelles possibilités pour la dernière année du plan
- Poursuivre la participation aux comités d'immigration francophones provinciaux et régionaux, notamment : le Réseau en immigration francophone de la Nouvelle-Écosse (RIFNE) et le Comité atlantique sur l'immigration francophone (CAIF)