

Ministère de l'Énergie de la Nouvelle-Écosse
Plan de services en français 2014-2015



Le 10 janvier 2014

Nova Scotia Department of Energy
French-language Services Plan, 2014-2015



January 10, 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Murray Coolican", written over a horizontal line.

Murray Coolican
Sous-ministre

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sylvie Léping", written over a horizontal line.

Sylvie Léping
Coordonnatrice des services en français

Table des matières

Table des matières ... page 2
Message du sous-ministre... page 3
Réponses aux demandes en français ... pages 4 et 5
Inventaire des services en français ... page 5
Coordonnatrice des services en français ... pages 5
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014 ... pages 7, 8 et 9
Buts, objectifs et mesures pour 2014-2015 ... pages 10, 11 et 12
Priorités de la communauté acadienne et francophone ... page 13
Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone ... page 13

Table of Contents

Table of Contents...page 2
Message from the Deputy Head...page 3
Responses to French Requests...page 4 & 5
French-language Services Inventory...page 5
French-language Services Coordinator...page 5 & 6
Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014...page 7, 8 & 9
Goals, Objectives, and Measures for 2014-2015...page 10, 11 & 12
Priorities of the Acadian and Francophone Community...page 13
Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community...page 13

Message du sous-ministre

Je suis heureux de vous présenter le plan de services en français du ministère de l'Énergie de la Nouvelle-Écosse pour l'année 2014-2015. Notre ministère s'engage à respecter la *Loi sur les services en français* de la Province et son règlement, et nous élaborons chaque année un plan qui présente les objectifs et buts spécifiques que nous devons atteindre.

Le plan est publié et il fait mention des progrès accomplis. Notre plan est accessible au public pour que nous puissions ainsi être responsables devant ce dernier de la réalisation des objectifs que nous nous sommes fixés.

J'encourage les gens à nous faire savoir, au cours de la prochaine année, comment le ministère de l'Énergie peut mieux servir la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse.

Cordialement,

Murray Coolican
Sous-ministre
Ministère de l'Énergie

Message from the Deputy Minister

I am pleased to present the Nova Scotia Department of Energy's French Language Services Plan for 2014-2015. Our Department is committed to the provincial *French Language Services Act* and Regulations, and each year we develop a plan that outlines specific goals and objectives we are to meet.

This plan is published and our progress is documented. Our plan is available to the public so that we are accountable for achieving goals set by the department.

In the coming year, I encourage any feedback on how the Department of Energy can better service the Acadian and Francophone community of Nova Scotia.

Regards,

Murray Coolican
Deputy Minister
Department of Energy

Réponses aux demandes en français

En 2009-2010, le ministère de l'Énergie a mis en œuvre un plan pour répondre aux demandes des gens qui souhaitent communiquer avec lui en français, oralement ou par écrit. Les demandes écrites sont envoyées à la division des Affaires acadiennes pour traduction et elles sont ensuite renvoyées au personnel du ministère de l'Énergie qui y donne suite. Les réponses des employés sont envoyées aux Affaires acadiennes pour traduction vers le français et elles sont ensuite envoyées aux destinataires.

Les demandes de communication faites oralement sont acheminées à des employés qui parlent français. Les employés permanents de première ligne sont inscrits à des cours de français pour qu'ils offrent des services efficaces au public par téléphone ou pour qu'ils aient suffisamment de connaissances en français pour répondre aux appelants et demander à un employé qui parle français de prendre immédiatement l'appel. D'autres employés du ministère de l'Énergie sont inscrits à des cours de français afin d'assurer un meilleur service à la communauté acadienne et francophone.

Ci-après la liste des membres du personnel qui peuvent répondre en français à la communauté acadienne et francophone.

Bureau du ministre et du sous-ministre

Murray Coolican – Sous-ministre

Jackie Van Amburg – Conseillère en communications

Allan Billard – Adjoint exécutif

Expansion des marchés et Services ministériels

Dene Palmer – Gestionnaire, services ministériels et administratifs

Krista Jonah – Secrétaire du directeur général

Affaires réglementaires et politique stratégique

Cheryl Ratchford – Analyste des politiques

Responses to French Requests

In 2009-2010 the Department of Energy implemented a plan to respond to public requests to communicate in written or oral French. Written communication requests are sent to the Division of Acadian Affairs for translation, and returned to the Department of Energy for staff response. Staff responses are sent to Acadian Affairs for French translation and then returned to the public.

Oral communication requests are deferred to French-speaking employees. Permanent front-line staff members are enrolled in French-language training to provide efficient service to the public via telephone and/or have the proficiency to respond to the caller and ensure a French-speaking employee is available immediately to continue the call. Other members of the Department of Energy staff are enrolled in French-Language training in order to provide improved service to the Acadian and Francophone community.

The following is a list of staff members, by Branch, capable of servicing the Acadian and Francophone community:

Office of the Minister and Deputy Minister

Murray Coolican – Deputy Minister

Jackie Van Amburg – Communications Advisor

Allan Billard – Executive Assistant

Business Development & Corporate Services

Dene Palmer – Manager, Corporate & Administrative Services

Krista Jonah – Secretary to the Executive Director

Regulatory and Strategic Policy

Cheryl Ratchford – Policy Analyst

<p>Énergies durables et renouvelables Bruce Cameron – Directeur général Karen Daniels – Analyste des politiques Sylvie Lépine – Commis, COMFIT Nancy Rondeaux – Gestionnaire, Politique sur l'électricité et l'énergie renouvelable Julia Sable – Analyste des politiques Krystal Therien – Analyste des politiques</p> <p>Ressources pétrolières Michael Bird – Ingénieur</p>	<p>Sustainable & Renewable Energy Bruce Cameron – Executive Director Karen Daniels – Policy Analyst Sylvie Lepine – COMFIT Clerk Nancy Rondeaux – Manager, Electricity & Renewable Energy Policy Julia Sable – Policy Analyst Krystal Therien – Policy Analyst</p> <p>Petroleum Resources Michael Bird – Engineer</p>
<p><i>Inventaire des services en français</i></p> <p>Le ministère de l'Énergie s'est engagé à fournir à la communauté acadienne et francophone toutes ses principales publications en français. Voici une liste de documents publiés par le Ministère ou offerts en ligne dans le site Web du Ministère :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de services en français 2009-2010 • Vers un avenir plus vert : Stratégie de l'énergie 2009 de la Nouvelle-Écosse • Stratégie de l'énergie renouvelable • Vers un avenir plus vert : Plan d'action sur les changements climatiques • Stratégie en matière d'électricité renouvelable 2010 • Guide sur le tarif de rachat communautaire (COMFIT) • Stratégie de mise en valeur des énergies renouvelables de la mer • Plan de services en français 2012-2013 • Stratégie de transport durable 2012-2013 <p>Le bouton <i>Bonjour!</i> apparaît sur le site Web du ministère.</p>	<p><i>French-language Services Inventory</i></p> <p>The Department of Energy is committed to providing all of our major publications in French to the Acadian and Francophone community. The following is a list of publications that the Department has published and/or is available on the departmental website:</p> <ul style="list-style-type: none"> • French-Language Services Plan 2009-2010; • Toward a Greener Future: Nova Scotia's Energy Strategy 2009; • Renewable Energy Strategy; • Toward a Greener Future: Climate Change Action Plan; • Renewable Electricity Strategy 2010; • Community Feed-in Tariff (COMFIT) Guide; • Marine Renewable Energy Strategy; • French-Language Services Plan 2012-2013; • Sustainable Transportation Strategy 2012-2013; and <p>The <i>Bonjour!</i> button appears on the Department's website</p>

<p>Coordonnatrice des services en français</p> <p>Le ministère de l'Énergie a une coordonnatrice des services en français. En plus de ses autres fonctions au sein du Ministère, la coordonnatrice est chargée de représenter le Ministère au Comité de coordination des services en français, de coordonner la traduction de la correspondance et des documents, de répondre aux questions des employés sur les cours de français et de faire en sorte que les employés soient au courant des activités en français dans la province. La coordonnatrice du ministère est Sylvie Lépine, en remplacement de Jennifer A. Cooper.</p> <p>Sylvie Lépine Tél. : 902-424-5293 Courriel : LEPINESY Coordonnatrice des services en français Ministère de l'Énergie de la Nouvelle-Écosse Expansion des marchés et Services ministériels 400-5151, rue George Halifax (N.-É.) B3J 3P7</p>	<p>French-language Services Coordinator</p> <p>The Department of Energy is represented by a French-Language Services Coordinator. In addition to their other work at Energy, the Coordinator's responsibilities include: representing the Department on the French-language Services Coordinating Committee; coordinating correspondence/document translation, assisting employees with French-language training queries and; ensuring employees are aware of Francophone activities available in the province. The Department's coordinator is Sylvie Lepine acting for: Jennifer A. Cooper:</p> <p>Sylvie Lepine Tel: (902) 424-5293 E-mail: LEPINESY French-Language Services Coordinator Nova Scotia Department of Energy Business Development & Corporate Services Branch 400-5151 George Street Halifax, NS B3J 3P7</p>
---	---

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2013-2014

Les objectifs stratégiques ou ministériels proviennent du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.

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 de son règlement.

Buts et objectifs du ministère en 2013-2014

Respecter et tenir à jour les politiques ministérielles sur les services en français.

Mesures prévues en 2013-2014

Continuer de participer à temps plein au Comité de coordination des services en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014

Conformément à sa politique, le ministère de l'Énergie a participé à temps plein au Comité de coordination des services en français.

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.

Buts et objectifs du ministère en 2013-2014

Inclure la communauté acadienne et francophone dans les consultations provinciales organisées par le ministère de l'Énergie.

Mieux sensibiliser le personnel aux possibilités culturelles et de formation.

Créer un environnement organisé pour présenter la documentation

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014

Strategic objectives are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services

Corporate Objective 1 – Leadership and Policy Direction

Champion and support the policy development, planning, and administrative framework for the implementation of the French-language Services Act and Regulations.

Department's Goals and Objectives 2013-2014

Comply and maintain departmental policies regarding French-language services.

Planned Measures for 2013-2014

Continue full-time participation on the French-language Services coordinating committee.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014

As stated in the departmental policy, the Department of Energy was engaged full-time in the French-language Services coordinating committee.

Corporate 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 material, and increased French-language capacity of public servants.

Department's Goals and Objectives 2013-2014

Include the Acadian and Francophone community in provincial consultation hosted by the Department of Energy.

Increase awareness of training and cultural opportunities to staff.

Create and maintain an organized environment for electronic materials to be available.

électronique disponible.

Augmenter le nombre d'employés qui peuvent assurer des services en français au public.

Mesures prévues en 2013-2014

Les consultations provinciales feront appel à un employé francophone ou à un interprète qui sera sur place, et à un animateur francophone; on y offrira de la documentation en français.

Utiliser le courriel et des affiches pour annoncer les cours de français aux employés et utiliser le tableau des communications du ministère de l'Énergie pour communiquer au personnel les activités culturelles qui se déroulent dans la communauté acadienne et francophone.

Continuer d'appuyer les causeries-midi en français animées par les employés au ministère de l'Énergie.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014

Les consultations provinciales et les rencontres sur des questions techniques prévues pour 2013-2014 prévoyaient la participation de la communauté acadienne et francophone. Les autorités régionales de développement, qui coordonnaient ces consultations et rencontres, se sont occupées de cet aspect.

Des activités communautaires acadiennes et francophones ont été annoncées au tableau des communications du Ministère, entre autres, des projections de films et des concerts.

Le Manuel d'orientation du Ministère a été revu pour inclure de l'information sur les cours de français.

Le site Web du Ministère est mis à jour. Les publications en français sont listées dans la page *Bonjour!* pour en faciliter l'accès.

Le Ministère compte deux employés de plus qui ont suivi des cours et qui sont compétents en français. Cela signifie que nous avons embauché 8 nouveaux employés au cours des trois dernières années.

Increase the amount of staff who can deliver French-language services to the public.

Planned Measures for 2013-2014

Provincial consultations will be held with a French-speaking staff member or translator present at the event, as well as a facilitator and materials available in French.

Communicate to staff the availability of French-language training via email and posters and utilize Energy's Communications board to inform staff on cultural events taking place in the Acadian & Francophone Community.

Continue the support of staff-led French-language "Lunch/individual-Chats" at Energy.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014

Provincial consultations and technical sessions in 2013-2014 were planned to include the participation of the Acadian and Francophone community. This was achieved by the Regional Development Agencies coordinating these events in each community.

Acadian & Francophone Community events were advertised on the Department's Communications Board which include, but are not limited to: film screenings and concert events.

The departmental Orientation binder was revised to include information on French-language training.

The departmental website is updated and includes French-language publications listed under the *Bonjour* page for accessibility.

The Department increased its French-language competency by 2 employees, through a combination of training and new staff. This brings our total to 8 new staff members over the past 3 years.

Corporate Objective 3 – Community engagement and outreach

Engage the Acadian and Francophone community and provide services

<p>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation <i>Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone et offrir des services qui appuient son développement et son essor.</i></p> <p>Buts et objectifs du ministère en 2013-2014 Rien à signaler.</p> <p>Mesures prévues en 2013-2014 s.o.</p> <p>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014 s.o.</p>	<p><i>which support its development and growth.</i></p> <p>Department's Goals and Objectives 2013-2014 None identified</p> <p>Planned Measures for 2013-2014 N/A</p> <p>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014 N/A</p>
--	---

Buts, objectifs et mesures pour 2014-2015

Les objectifs stratégiques et les résultats attendus proviennent du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.

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 de son règlement.

Buts et objectifs du ministère en 2014-2015

Le Ministère s'engage à répondre à toutes les exigences de la *Loi sur les services en français* et de son règlement tout en favorisant un environnement où les compétences en français sont encouragées.

Respecter les politiques ministérielles sur les services en français.

Mesures prévues en 2014-2015

La publication du plan de services en français pour 2014-2015 offre au Ministère une stratégie pour atteindre des objectifs qui sont rattachés aux services en français.

Continuer de participer à temps plein au Comité de coordination des services en français.

Publier en français les documents de stratégies et ceux pour les consultations.

Promouvoir les cours de français et encourager le personnel à les suivre pour accroître les compétences du Ministère en français.

Discuter la mise en œuvre de la première partie du programme *Bonjour!* auprès du personnel de première ligne du ministère de l'Énergie, par exemple, en demandant au personnel administratif d'ajouter un « *bonjour* » à la fin de la formule utilisée pour répondre aux appels venant de l'extérieur.

Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

Goals, Objectives, and Measures for 2014-2015

Strategic objectives and expected results are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services

Strategic 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.

Department's Goals and Objectives 2014-2015

The Department engages itself to fulfill all requirements of the *French-language Services Act* and Regulations, while fostering an environment where French-language skills are encouraged.

Comply with departmental policies regarding French-language Services.

Department's Planned Measures for 2014-2015

Publication of the 2014-2015 French-language services plan provides a strategy for the Department to reach milestones which are linked to French-language services.

Maintain full-time participation with the French-language Services coordinating committee.

Publish consultation documents and strategies in French.

Promote and encourage French-language training to staff to increase departmental competency.

Discuss the implementation of the first phase of the "Bonjour" greeting with Department of Energy's front line staff. (e.g., have the admin. staff add "Bonjour" at the end of each external phone call greeting).

Strategic Objective 2 – Availability and accessibility of French-language services

Increase the prevalence and awareness of French-language services

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.

Buts et objectifs du ministère en 2014-2015

Le ministère de l'Énergie n'offre pas de services directs au public. Les demandes du public arrivent par le site Web du Ministère, par téléphone ou par correspondance. Le Ministère a une stratégie en place pour répondre rapidement à toutes les demandes faites en français.

La plupart des stratégies ou des documents de consultation publiés par le Ministère sont offerts en format électronique en français sur notre site Web; on peut également en demander un exemplaire en format papier.

Augmenter le nombre d'employés qui peuvent assurer des services en français au public.

Mesures prévues en 2014-2015

La coordonnatrice des services en français travaillera avec le personnel administratif pour expliquer le concept de l'offre active. Les employés qui parlent français seront encouragés à offrir activement des services en français à la réception. Une liste des employés du Ministère qui parlent français sera fournie aux employés qui ne parlent pas français.

La coordonnatrice des services en français continuera de coordonner la traduction des documents publiés.

Veiller à ce que les nouveaux employés soient mis au courant des cours de français par le truchement du manuel d'orientation.

Les cours seront offerts à tous les employés qui sont intéressés à accroître leurs compétences en français.

Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation des services en français.

through active offers, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.

Department's Goals and Objectives 2014-2015

The Department of Energy does not directly deliver services to the public. Public inquiries are made through the Department's website, via telephone or by correspondence. The Department has a strategy in place to respond promptly to all French-language requests.

Most consultation documents or strategies which are released by the Department are available electronically in French on our website, or a hard-copy may be requested.

Increase the number of staff who can deliver French-language services to the public.

Department's Planned Measures for 2014-2015

The French-language Services Coordinator will work with administrative staff to educate them on the concept of active offer. French speaking staff members will be encouraged to provide an active offer for reception. For staff members who are not bilingual, a list of French speaking departmental employees will be made available.

The French-language Service Coordinator will continue to coordinate the translation of published documents.

Ensure that new staff is made aware of French-language training available through the orientation manual.

Training will be made available to all staff members who are interested in increasing their French-language ability.

Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach

Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.

Buts et objectifs du ministère en 2014-2015

Inclusion de la communauté acadienne et francophone dans toutes les consultations provinciales organisées par le ministère de l'Énergie.

Mise en œuvre de la première partie du programme *Bonjour!* auprès du personnel de première ligne du ministère de l'Énergie,

Les plaintes relatives à des manquements dans l'offre de services en français par le Ministère seront traitées efficacement sans délai.

Mesures prévues en 2014-2015

Les consultations provinciales, de même que les consultations coordonnées par les autorités régionales de développement, feront appel à un employé francophone ou à un interprète qui sera sur place, et à un animateur francophone; les documents seront fournis en français.

C'est au conseil exécutif qu'il revient principalement de recruter des membres du public pour faire partie des conseils, des agences et des commissions. Le conseil exécutif annonce régulièrement en anglais et en français les possibilités de participer. Pour obtenir plus d'information, consultez le : www.gov.ns.ca/exec_council/abc.

Les personnes qui ne sont pas satisfaites après avoir suivi le processus interne de traitement des plaintes peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse.

Department's Goals and Objectives 2014-2015

Inclusion of the Acadian and Francophone community in any provincial consultations hosted by the Department of Energy.

Implement the first phase of the "Bonjour" greeting with Department of Energy's front line staff.

Complaints related to a deficiency in the Department's French-language services will be dealt with in a timely and efficient manner.

Department's Planned Measures for 2014-2015

Provincial consultations will proceed with a French-speaking staff member or translator present at the event, with a facilitator and materials available in French, including consultations coordinated by regional development associations.

The Executive Council has the primary responsibility for recruiting members of the public to government agencies, boards, and commissions, and regularly advertises current opportunities, in both French and English. For more information, visit: www.gov.ns.ca/exec_council/abc.

Complaints that are not satisfied upon the completion of the internal complaint process, may be referred to the Nova Scotia Office of the Ombudsman.

<p><i>Priorités de la communauté acadienne et francophone</i></p> <p>Le ministère de l'Énergie s'engage à fournir à la communauté acadienne et francophone un service efficace pour traiter des questions liées à l'énergie. Nous nous efforcerons de répondre rapidement et de veiller à ce que l'information demandée soit disponible. Le ministère de l'Énergie continuera de fournir des documents et des consultations provinciales en français à la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse.</p>	<p><i>Priorities of the Acadian and Francophone Community</i></p> <p>The Department of Energy is committed to providing the Acadian and Francophone community with efficient service for energy-related enquiries. We will strive to provide prompt replies and ensure information is available as requested. The Department of Energy will continue to provide published materials and provincial consultations in French, to the Acadian and Francophone community in Nova Scotia.</p>
<p><i>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</i></p> <p>Le ministère de l'Énergie a des fonctions de réglementation, d'élaboration de politiques, de planification et de consultation liées aux ressources énergétiques, à la durabilité et à la promotion des affaires. La politique sur l'énergie renouvelable et durable du ministère contribue non seulement aux objectifs de la Province de la Nouvelle-Écosse, mais aussi à ceux de la communauté acadienne et francophone en constituant pour l'avenir des collectivités dynamiques et fortes ainsi qu'une économie concurrentielle et un environnement sain.</p>	<p><i>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community</i></p> <p>The Department of Energy is structured with regulatory, policy development, planning and consultation functions regarding energy resources, sustainability and business promotion. The Department's Renewable and Sustainable Energy policy contributes to the goals not only of the Province of Nova Scotia, but to the Acadian and Francophone community by leaving a legacy of a vibrant and strong community coupled with a competitive economy and a healthy environment.</p>