



PLAN DE SERVICES EN FRANÇAIS

2020-2021

TABLE DES MATIÈRES

Message de la directrice générale	3
Activités de Tourisme Nouvelle-Écosse pour contribuer à la croissance des communautés acadienne et francophone.....	4
Services offerts par Tourisme Nouvelle-Écosse en français.....	5
Comment Tourisme Nouvelle-Écosse communique avec le public en français	5
Activités de Tourisme Nouvelle-Écosse en 2019-2020 pour maintenir ou améliorer les services en français	5
Activités prévues par Tourisme Nouvelle-Écosse en 2020-2021 pour maintenir ou améliorer les services en français.....	6



Message de la directrice générale

Je suis heureuse de présenter le Plan de services en français de Tourisme Nouvelle-Écosse pour l'année 2020-2021.

Les communautés acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse occupent une place importante dans le paysage culturel de la province et viennent enrichir l'expérience des visiteurs. La culture acadienne offre en effet un ensemble d'expériences touristiques authentiques passionnantes. Tourisme Nouvelle-Écosse reste engagée à favoriser le développement et la promotion des expériences acadiennes en Nouvelle-Écosse. Nous sommes donc heureux de pouvoir les partager avec les deux millions et plus de visiteurs qui viennent chaque année dans la province.



Nous sommes également fiers de continuer à offrir aux visiteurs des services en français sur notre site Web (Nouvelle-Ecosse.com) ainsi que grâce à notre service 1-800 et aux centres d'information touristique provinciaux.

Comme toujours, j'incite les Néo-Écossais et les acteurs de l'industrie touristique à faire des suggestions sur la façon dont Tourisme Nouvelle-Écosse et les communautés acadiennes et francophones de la province peuvent collaborer pour développer l'industrie touristique provinciale.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MS', with a long horizontal flourish extending to the right.

Michele Saran
Directrice générale, Tourisme Nouvelle-Écosse
Mars 2020

Activités de Tourisme Nouvelle-Écosse pour contribuer à la croissance des communautés acadienne et francophone

Créée en 2015, Tourisme Nouvelle-Écosse est une société d'État provinciale dirigée par le secteur privé qui a pour mandat de favoriser le développement de l'industrie touristique provinciale et d'exploiter pleinement la valeur du tourisme au profit de l'économie de la province.

Tourisme Nouvelle-Écosse reconnaît l'importance des services en français ainsi que des communautés acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse. À travers le Plan de services en français, Tourisme Nouvelle-Écosse s'emploie à remplir ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son Règlement.

Le Plan de services en français 2020-2021 de Tourisme Nouvelle-Écosse vise à contribuer à la préservation et à la croissance des communautés acadienne et francophone et à appuyer les services en français dans trois principaux domaines:

1. Aider les exploitants d'entreprises touristiques à créer des expériences mettant en valeur les cultures acadienne et francophone;
2. Offrir aux visiteurs des services ainsi que des informations touristiques en français;
3. Améliorer les procédures internes pour répondre à la correspondance en français dans la même langue.

Les questions portant sur les services en français offerts par Tourisme Nouvelle-Écosse et sur ce plan peuvent être adressées à la coordonnatrice des services en français de Tourisme Nouvelle-Écosse, Emily Jackson (Emily.Jackson@novascotia.ca).



Services offerts par Tourisme Nouvelle-Écosse en français

- Services à l'intention des entreprises acadiennes et francophones:
 - Tourisme Nouvelle-Écosse publie la Trousse d'outils sur la collaboration avec les intermédiaires en français afin d'aider les exploitants d'entreprises touristiques francophones et acadiennes à se préparer à promouvoir leurs produits et services auprès des voyageurs internationaux et des agents de voyages.
- Services à l'intention des visiteurs
 - Le personnel du centre d'information touristique de l'aéroport d'Halifax est francophone, et tout est fait pour qu'il y ait au moins un employé francophone par quart de travail dans les cinq autres centres d'information touristique. Le service 1-800 compte également au moins un employé francophone par quart de travail.
- Matériel promotionnel et informations touristiques
 - Les principaux documents promotionnels et informations touristiques de Tourisme Nouvelle-Écosse sont offerts en français, y compris le guide touristique *Du rêve à l'aventure* et la carte routière.
 - Le site Web de Tourisme Nouvelle-Écosse, Nouvelle-Ecosse.com, offre des informations en français.

Comment Tourisme Nouvelle-Écosse communique avec le public en français

- Tourisme Nouvelle-Écosse sait qu'il est important de répondre aux demandes orales ou écrites des communautés acadienne et francophone dans la langue de leur choix.
- Le personnel du bureau principal de Tourisme Nouvelle-Écosse a reçu pour instruction d'acheminer les communications en français vers le personnel bilingue, lorsque cela est possible. La coordonnatrice des services en français participe à la coordination des services de traduction avec un traducteur professionnel, selon les besoins.
- Le service 1-800 et les centres d'information touristique sont dotés d'un personnel bilingue qui peut répondre aux demandes faites oralement ou par écrit en français.

Activités de Tourisme Nouvelle-Écosse en 2019-2020 pour maintenir ou améliorer les services en français

- Tourisme Nouvelle-Écosse a affecté un membre de son personnel à la fonction de coordonnateur des services en français et de représentant de l'organisation au sein du comité des services en français.
- Les six centres d'information touristique de la province et le service 1-800 de Tourisme Nouvelle-Écosse ont continué d'offrir des services bilingues aux touristes.
- Le personnel a été informé des formations offertes en français.
- Tourisme Nouvelle-Écosse a offert à ses partenaires acadiens des ateliers et des réunions sur le développement de l'industrie.
- Tourisme Nouvelle-Écosse a intégré des expériences acadiennes et francophones aux programmes de création d'expériences.

Activités prévues par Tourisme Nouvelle-Écosse en 2020-2021 pour maintenir ou améliorer les services en français

Objectif n° 1 : Renforcer les structures d'exploitation internes, y compris les cadres politique, législatif et administratif.

- Favoriser un environnement où les services en français font partie des priorités et continuent d'être valorisés.
 - Le personnel sera informé des exigences contenues dans le Plan de services en français; ce dernier sera envoyé aux employés par courriel et enregistré dans le dossier général du lecteur partagé de Tourisme Nouvelle-Écosse.
- Offrir au personnel des occasions d'améliorer leurs compétences en français.
 - Le personnel sera informé des possibilités de formation en français.
- Améliorer la procédure d'exploitation afin de donner suite aux demandes en français.
 - La coordonnatrice des services en français communiquera et mettra en œuvre une procédure interne sur la façon de donner suite à la correspondance reçue en français.
- Participer aux initiatives gouvernementales concernant les communautés acadienne et francophone.
 - La coordonnatrice des services en français participera activement au comité des services en français.



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

- Continuer d'offrir des services en français aux visiteurs.
 - Les six centres d'information touristique et le service 1-800 de Tourisme Nouvelle-Écosse continueront d'offrir des services bilingues, avec au moins un employé bilingue par quart de travail, dans la mesure du possible.
 - Le site Web de Tourisme Nouvelle-Écosse, Nouvelle-Ecosse.com, continuera d'offrir des informations touristiques en français.
 - Le Guide touristique du rêve à l'aventure et la carte routière de la province continueront d'être publiés en français.
- Informer les acteurs de l'industrie et les visiteurs sur les services que Tourisme Nouvelle-Écosse offre en français.
 - Les acteurs de l'industrie, les visiteurs et le grand public pourront consulter le Plan de services en français sur le site Web de Tourisme Nouvelle-Écosse: <https://tourismns.ca/about-us/plans-reports/business-plans>.

Objectif n° 3 : Maintenir le dialogue avec les communautés acadienne et francophone et continuer à les consulter.

- Répondre à la correspondance reçue en français dans la même langue.
 - La coordonnatrice des services en français communiquera et mettra en œuvre une procédure interne sur la façon de donner suite à la correspondance reçue en français.
- Établir des relations de travail avec les communautés acadienne et francophone.
 - L'édition 2020 du programme « EXCELLerator » qui porte sur la création d'expériences de renommée mondiale, mettra davantage l'accent sur la création d'expériences représentant les groupes culturels de la Nouvelle-Écosse, dont les communautés francophone et acadienne.
 - Le programme de création de contenus et de marketing numérique (Digital Content Marketing Program) offre aux exploitants d'entreprise touristiques la possibilité de s'associer à Tourisme Nouvelle-Écosse pour créer du matériel marketing et mettre en valeur les aspects culturels importants de leur entreprise, y compris les influences acadiennes et francophones.
- Offrir aux acteurs de l'industrie la possibilité de communiquer avec Tourisme Nouvelle-Écosse en français.
 - Lorsqu'on le lui demande, Tourisme Nouvelle-Écosse fera le maximum pour affecter un ou plusieurs employés bilingues aux consultations et ateliers.
- Offrir des communications d'entreprise en français, selon les besoins.
 - Tourisme Nouvelle-Écosse fera traduire les communiqués de presse pour les médias acadiens et francophones, selon les besoins.