

Plan de services  
en français

French-language  
Services Plan

2018-2019

Société des loteries et  
du casino de la Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Provincial Lotteries  
and Casino Corporation



### ***Message du président et directeur général***

La Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse est responsable de la gestion du jeu réglementé dans la province. Sa mission est d'offrir une expérience de jeu responsable, divertissante et fiable, et d'optimiser les avantages pour les Néo-Écossais.

Comme la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse est une institution publique désignée dans le *Règlement sur les services en français* adopté en vertu de l'article 10 de la *Loi sur les services en français*, elle est tenue d'élaborer et de publier un plan annuel de services en français. Je suis heureux de vous présenter le plan pour l'exercice financier 2018-2019.



Robert MacKinnon  
Président et directeur général

### ***Message from the President & CEO***

The Nova Scotia Provincial Lotteries and Casino Corporation (NSPLCC) is accountable for the management of regulated gaming in the province. Its mission is to offer trusted and entertaining responsible gaming experiences, optimizing the benefits for Nova Scotians.

NSPLCC is a public institution designated in the French-language Services Regulations made under Section 10 of the *French-language Services Act* and as such, is required to develop and publish an annual French-language Services Plan. I am pleased to provide this Plan for the 2018-19 fiscal year.



Robert MacKinnon  
President & CEO

## **1. Réponses aux demandes en français**

- Bien que la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse n'ait pas reçu de demande de services en français jusqu'à présent, elle reconnaît l'importance d'être prête à offrir un tel service. Ainsi, si une demande orale ou écrite de communiquer en français était reçue, elle serait transmise à un employé ou une personne-ressource qui est en mesure de répondre à la demande en français.
- Aucun poste au sein de la Société n'a été désigné comme un poste qui exige des compétences en français, mais certains employés ont, dans une certaine mesure, la capacité de lire, d'écrire ou de parler en français.
- Si une question de nature technique était posée, la Société utiliserait des services de traduction afin d'y répondre correctement en français.

## **2. Inventaire des services en français**

- Les opérations quotidiennes de la Société des loteries et du casino sont assurées par les différentes entreprises qui relèvent d'elle. Loto Atlantique gère les billets de loterie et les loteries vidéos, et la Great Canadian Gaming Corporation est le propriétaire et exploitant de Casino Nova Scotia à Halifax et à Sydney.
- Tous les programmes et services liés à la loterie vidéo et aux billets de loterie sont offerts dans les deux langues officielles, y compris l'information au sujet des éléments suivants :
  - ▶ les jeux et les produits,
  - ▶ les gagnants et les numéros gagnants,
  - ▶ l'investissement communautaire et les programmes de commandites,
  - ▶ le jeu responsable et les ressources de soutien,
  - ▶ les coordonnées.

De plus, la publicité, les promotions et autres communications publiques sont aussi produites en français.

- Le secteur d'activité des casinos sait quels employés dans les aires de jeu peuvent parler français et aider les clients, au besoin.

## **1. Responses to French Requests**

- Although the Nova Scotia Provincial Lotteries and Casino Corporation has not received any requests for service in French to date, it recognizes the importance of being prepared to provide such service. Therefore, if a verbal or written request to communicate in French were to be received, it would be forwarded to an employee or resource able to address the matter and respond in French.
- No NSPLCC positions have been designated as requiring proficiency in French; however, there are staff members who have various levels of proficiency in reading, writing and / or speaking French.
- In the event a technical question were to be received, NSPLCC would retain translation services in order to respond to the enquiry with proper phrasing in French.

## **2. French-language Services Inventory**

- The day-to-day operations of NSPLCC's businesses are carried out by its operators. Atlantic Lottery operates the ticket and video lottery businesses and Great Canadian Gaming Corporation owns and operates Casino Nova Scotia in Halifax and Sydney.
- All of the ticket lottery and video lottery programs and services are offered in both official languages, including information in the following areas:
  - ▶ Games / products;
  - ▶ Winners and winning numbers;
  - ▶ Community investment and sponsorship programs;
  - ▶ Responsible play and support resources; and,
  - ▶ Contact information.

In addition, advertising, promotions and other public communications are also produced in French.

- The Casino business line has identified gaming floor staff who are able to speak French and could assist patrons when necessary.

### **3. *Coordonnatrice des services en français***

- La coordonnatrice des services en français de la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse est :

Martine Marleau  
Gestionnaire des services généraux  
Tél. : 902-424-6402; courriel : mmarleau@gamingns.ca

### **4. *Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2017-2018***

- Le tableau qui suit présente les progrès réalisés par la Société dans l'atteinte de ses objectifs et l'exécution des mesures qui étaient prévues durant l'exercice financier 2017-2018.

### **3. *French-language Services Coordinator***

- The Nova Scotia Provincial Lotteries and Casino Corporation's French-language Services Coordinator is:

Martine Marleau  
Manager, Corporate Services  
Tel: 902-424-6402; e-mail: mmarleau@gamingns.ca

### **4. *Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18***

- The table on the following page outlines NSPLCC's progress in reaching its objectives and completing planned actions in the 2017-18 fiscal year.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2013-2018	Buts et objectifs pour 2017-2018	Mesures prévues en 2017-2018	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2017-2018	Objectives	Expected Results: 2013-2018 French-language Services Strategic Plan	Department Goals and Objectives – 2017-2018	Planned Measures to be undertaken – 2017-2018	Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18
<p><b>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</b></p> <p>Se faire le champion et assurer le soutien de l'élaboration des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p>	<p><b>1.1 – Champion des services en français</b> Les institutions publiques désignées : ont favorisé un environnement positif où les services en français sont encouragés, attendus, respectés et appréciés; sont au courant de leurs obligations relatives aux services en français et se sont acquittées de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p><b>1.2 – Cadres de politique, de planification et d'administration</b> Les institutions publiques désignées : reçoivent le soutien nécessaire pour s'acquitter de leurs obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement par le biais des programmes et services des</p>	<p>S'assurer que les exigences du <i>Règlement sur les services en français</i> qui s'appliquent à la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse (ci-après la « Société ») sont respectées.</p>	<p>Évaluer les exigences et préparer le plan annuel de services en français de la Société dans les délais prescrits.</p> <p>La Société fera appel au service de traduction de Communications Nouvelle-Écosse pour la traduction du plan annuel de services en français et d'autres documents.</p>	<p>La Société s'est acquittée de ses obligations prévues par le <i>Règlement sur les services en français</i> en temps opportun.</p> <p>La Société a utilisé le service de traduction de Communications Nouvelle-Écosse pour la traduction de son plan de services en français 2017-2018.</p>	<p><b>Objective 1 – Leadership and policy direction</b></p> <p>Champion and support the policy development, planning, and administrative frameworks for the implementation of the <i>French-language Services Act</i> and Regulations.</p>	<p><b>1.1 – Championing French-language Services</b> Designated public institutions: Have fostered a positive environment where French-language services are encouraged, expected, respected, and valued; Are aware of their obligations relating to French-language services and have fulfilled their obligations pursuant to the <i>French-language Services Act</i> and its regulations.</p> <p><b>1.2 – Policy, planning, and administration frameworks</b> Designated public institutions: Are supported in meeting their obligations under the <i>French-language Services Act</i> and Regulations through programs and services from Acadian</p>	<p>Ensure requirements of the French-language Services Regulations that apply to NSPLCC are met.</p>	<p>Review requirements; prepare and report on NSPLCC's annual French-language Services Plan by designated timelines.</p> <p>NSPLCC will rely upon Communications Nova Scotia's translation services for the annual French-language Services Plan and other items.</p>	<p>NSPLCC fulfilled its obligations under the French-language Services Regulations in a timely manner.</p> <p>NSPLCC employed the services of Communications Nova Scotia for the translation of its 2017-18 French-language services Plan.</p>

<p><b>Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français</b></p> <p>La disponibilité et l'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 imprimées, et la capacité accrue des fonctionnaires d'offrir des services en français.</p>	<p>Affaires acadiennes et d'autres unités centrales de soutien; ont une vision pour assurer les progrès et ont intégré les services en français dans leurs politiques, leurs programmes et la prestation de services.</p> <p><b>2.1 – Offre active et communication avec le public</b></p> <p>Le gouvernement offre des communications en français de façon uniforme, et la communauté acadienne et francophone peut communiquer avec le gouvernement en français.</p> <p>La communauté acadienne et francophone est mise au courant, en français, des services offerts en français et de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p>				<p><b>Objective 2 – Availability and accessibility of French-language services</b></p> <p>Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.</p>	<p>Affairs and other central support units. Have a vision for ensuring progress and have integrated French-language services into policies, programs and service delivery.</p> <p><b>2.1 – Active offer and communications with the public</b></p> <p>Government provides French-language communications in a consistent manner and the Acadian and Francophone community can communicate with the government in French. The Acadian and Francophone community is informed, in French, of services offered and of the approach being taken by the government to provide French-language services.</p>			
---	--	--	--	--	---	---	--	--	--

**2.2 – Documents d'information imprimés ou électroniques**

La communauté acadienne et francophone a accès à des documents d'information bilingues ou en français, en format imprimé ou électronique.

Les sites Web du gouvernement ont du nouveau contenu en français et sont faciles à naviguer pour les utilisateurs francophones parce qu'une approche uniforme a été adoptée.

**2.3 – Offre active de services en français**

Des services en français sont offerts par les ministères et autres institutions publiques y compris des tierces parties qui offrent des services au nom du gouvernement.

La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté, grâce au recrutement, à la formation, à l'utilisation des lignes directrices communes

Maintenir un inventaire des ressources internes et encourager le développement des compétences linguistiques en français.

Traduire et afficher l'information en français, sur demande. Afficher tout document pertinent sur le site Web de la Société sous l'onglet « Français ».

Effectuer un sondage annuel auprès des employés de la Société pour déterminer quels employés sont en mesure de lire et d'écrire en français, et à quel niveau. Continuer d'offrir la formation, les outils et les ressources nécessaires au personnel.

Aucune demande de documents en français n'a été reçue.

Les possibilités de formation sont mises à la disposition de tous les employés.

Des renseignements sur les cours donnés par l'Université Sainte-Anne sont affichés à l'intention de tous les employés.

Un employé a suivi le cours au niveau Débutant à l'automne 2017 et au niveau Intermédiaire 1 durant la session d'hiver.

**2.2 – Information materials: printed or electronic**

The Acadian and Francophone community has access to bilingual or French-language information materials, in printed or electronic formats. Government websites have new French-language content and are easy to navigate by Francophone users because a consistent approach is being followed.

**2.3 – Active offer of French-language services**

French-language services are offered by departments and other designated public institutions including third parties who offer services on behalf of government.

The capacity of the Public Service to provide services in French has increased due to recruitment, training, application of common guidelines by human resource

Maintain inventory of internal resources and encourage the development of French-language skills.

Translate and make available information in French when it is requested. Post any relevant materials to the NSPLCC website under the "français" tab.

Survey NSPLCC staff on an annual basis to determine which employees are able to read / write French and at what level.

Continue to provide staff with training, tools and resources, as required.

No requests for material in French were received.

Opportunities are available for all employees.

Notices regarding Université Sainte Anne courses and sessions are posted for all employees to see.

One employee attended the French Beginner course in the fall of 2017 and Intermediate Level 1 in the winter session.

par les professionnels des ressources humaines et les gestionnaires, et à l'appui des employés francophones ou bilingues.

Les fonctionnaires sont informés de l'approche adoptée par le gouvernement en matière de prestation de services en français, des obligations liées à la communication, à la prestation et à la promotion des services en français, et des enjeux culturels se rapportant à la communauté acadienne et francophone.

Les institutions publiques désignées sont sensibilisées à la nécessité d'offrir activement des services en français et promeuvent une offre active de services en français.

La communauté acadienne et francophone a accès à des services municipaux en français.

professionals and managers, and support of Francophone or bilingual employees.

Public servants are informed of the approach being taken by the government to provide French-language services, of the obligations relating to communications, delivering and promoting French-language services, and of cultural issues pertaining to the Acadian and Francophone community. Designated public institutions are informed of the need to actively offer services in French and they promote an active offer of services in French.

The Acadian and Francophone community has access to municipal services in French.



<p><b>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation</b></p>	<p><b>3.1 – Engagement de la communauté</b> La communauté acadienne et francophone a participé à des consultations du gouvernement et l'a informé sur ses priorités.</p>	<p>Répondre aux besoins qui sont des priorités pour la communauté acadienne et francophone et qui relèvent du mandat de la Société.</p>	<p>Assurer la liaison avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie et consulter les membres de la communauté acadienne et francophone, au besoin.</p>	<p>L'exigence relative aux consultations n'a pas été soulevée en 2017-2018.</p>	<p><b>Objective 3 – Community engagement and outreach</b></p>	<p><b>3.1 – Engagement of the community</b> The Acadian and Francophone community has participated in government consultations and has informed the government of its priorities.</p>	<p>Address needs identified as being priorities for the Acadian and Francophone community that relate to NSPLCC's mandate.</p>	<p>Liaise with Acadian Affairs and consult with members of the Acadian and Francophone community as required.</p>	<p>The requirement for consultation did not arise in 2017-18.</p>
<p>Encourager la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration des politiques du gouvernement en vue d'améliorer la prestation des services en français.</p>	<p>Les Acadiens et les francophones ont l'occasion de participer aux consultations du gouvernement en français.</p>	<p>Les Acadiens et les francophones sont informés des possibilités de participer aux conseils, agences et commissions du gouvernement et ont soumis des candidatures.</p>	<p>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.</p>	<p>En 2017-2018, des efforts ont été déployés pour remplir, par des nominations du gouverneur en conseil, jusqu'à trois postes vacants au conseil d'administration de la SLCNE.</p>	<p>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.</p>	<p>Acadians and Francophones have had the opportunity to participate in government consultations in French.</p>	<p>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.</p>	<p>In 2017-18, efforts were made to fill up to three Governor in Council appointments to the NSPLCC Board.</p>	
<p>La communauté acadienne et francophone est informée du processus de plainte concernant les services gouvernementaux.</p>	<p>La communauté acadienne et francophone est informée du processus de plainte concernant les services gouvernementaux.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Au 1<sup>er</sup> mars 2018, une nomination a été faite et deux sont en cours de traitement.</p>	<p>Aucune plainte reçue en 2017-2018.</p>	<p>The Acadian and Francophone community is informed of the complaints process for government services.</p>	<p>Complainants who are not satisfied upon completion of the internal complaint process may be referred to the Nova Scotia Office of the Ombudsman.</p>	<p>As of March 1, 2018, one appointment had been made and two were in process.</p>	
									<p>No complaints were received in 2017-18.</p>

**5. Buts, objectifs et mesures prévues pour l'année 2018-2019**

- Le prochain tableau présente les objectifs continus de la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse et les mesures prévues pour améliorer les services en français en 2018-2019.

Objectifs	Résultats attendus : Plan stratégique pour les services en français 2018-2023	Buts et objectifs pour 2018-2019	Mesures prévues en 2018-2019
<b>Objectif 1 – Soutenir les structures administratives internes: renforcer le cadre de travail en matière de politiques, de lois et de règlements, et de mesures administratives.</b>	<p>Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures pour contribuer au respect intégral de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p> <p>Sensibiliser tout le personnel aux services en français et soutenir, renforcer et faire connaître le rôle de la coordonnatrice des services en français.</p> <p>Appuyer les employés et améliorer la capacité du gouvernement à offrir des services en français.</p>	<p>S'assurer que les exigences du <i>Règlement sur les services en français</i> qui s'appliquent à la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse (ci-après la « Société ») sont respectées.</p> <p>Veiller à ce que les employés de la Société sachent que des cours de français sont à leur disposition.</p>	<p>Évaluer les exigences et préparer le plan de services en français annuel de la Société dans les délais prescrits.</p> <p>Afficher les avis de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie concernant les cours à Halifax et renseigner les employés sur d'autres possibilités.</p>

**5. Goals, Objectives, and Planned Measures for 2018-19**

- The table below identifies the Nova Scotia Provincial Lotteries and Casino Corporation's ongoing objectives and planned actions related to the goal of improving French-language services in 2018-19.

Strategic Objectives	Expected Results: 2018-2023 French-language Services Strategic Plan	Department Goals and Objectives – 2018-2019	Planned Measures to be undertaken – 2018-2019
<b>Strategic Objective 1 – Support to internal administrative structures: Strengthening the policy, legislative and administrative frameworks.</b>	<p>Develop and implement policies and procedures to support full compliance of the French-language Services Act and Regulations.</p> <p>Raise awareness of French-language services at all levels and support, strengthen, and promote the role of the French-language service coordinator.</p> <p>Support employees and increase government's capacity to deliver services in French.</p>	<p>Ensure requirements of the French-language Services Regulations that apply to NSPLCC are met.</p> <p>Ensure NSPLCC employees are aware of French-language training that is available.</p>	<p>Review requirements; prepare and report on NSPLCC's annual French-language Services Plan by designated timelines.</p> <p>Post notices from Office of Acadian Affairs and Francophonie re training in Halifax, and inform employees of other opportunities.</p>

<p><b>Objectif 2 – Soutenir l’élaboration, la planification et la prestation de services en français à l’intention du public.</b></p>	<p>Évaluer la situation et mettre en œuvre une évaluation continue pour améliorer l’offre active de services en français du gouvernement, y compris de tierces parties.</p> <p>Cerner les priorités de la communauté acadienne et francophone en matière de services et fournir conseils et aide en vue d’une prestation de services optimale.</p>	<p>Répondre aux besoins qui sont des priorités pour la communauté acadienne et francophone et qui relèvent du mandat de la Société.</p>	<p>La Société fera appel au service de traduction de Communications Nouvelle-Écosse pour la traduction du plan annuel de services en français et d’autres documents.</p> <p>Assurer la liaison avec l’Office des affaires acadiennes et de la francophonie et consulter des membres de la communauté acadienne et francophone, au besoin.</p>	<p><b>Strategic Objective 2 – Support the development, planning, and delivery of French-language services to the public.</b></p>	<p>Assess and implement continuous evaluation to improve active offer of French-language services from government, including third parties.</p> <p>Identify priorities of the Acadian and Francophone community for service areas and provide advice and assistance for optimum service delivery.</p>	<p>Address needs identified as being priorities for the Acadian and Francophone community that relate to NSPLCC’s mandate.</p>	<p>NSPLCC will rely upon Communications Nova Scotia’s translation services for the annual French-language Services Plan and other items.</p> <p>Liaise with Acadian Affairs and consult with members of the Acadian and Francophone community as required.</p>
<p><b>Objectif 3 – Communiquer avec la communauté francophone et la consulter.</b></p>	<p>Communiquer avec la communauté et la consulter pour obtenir ses suggestions, ses réactions et ses recommandations.</p> <p>Soutenir la communauté dans son développement au moyen de la consultation, de la collaboration et de partenariats.</p> <p>Mise en œuvre et amélioration continue du plan de communications (p. ex. réseautage, consultation de la communauté, au sein du gouvernement et des ministères, avec d’autres administrations, sites Web, traductions, ressources et documents, affichage, accès aux services du gouvernement en français, etc.).</p>	<p>Traduire et afficher l’information en français, sur demande. Afficher tout document pertinent sur le site Web de la Société sous l’onglet « Français ».</p>	<p>Traduire et afficher l’information en français, sur demande. Afficher tout document pertinent sur le site Web de la Société sous l’onglet « Français ».</p>	<p><b>Strategic Objective 3 – Communications and consultations with the francophone community.</b></p>	<p>Consult and communicate with the community and gain input, feedback and recommendations.</p> <p>Support the community in its development, through consultation, collaboration and partnerships</p> <p>Implementation and continued improvement of communications plans (e.g. networking/consulting with community, within government, within departments, with other jurisdictions, websites, translations, material and documents, signage, accessing government services in French, etc.</p>	<p>Translate and make available information in French when it is requested. Post any relevant materials to the NSPLCC website under the “français” tab.</p>	<p>Translate and make available information in French when it is requested. Post any relevant materials to the NSPLCC website under the “français” tab.</p>

## **6. Priorités de la communauté acadienne et francophone**

- L'Office des affaires acadiennes et de la francophonie n'a pas déterminé que les publications de la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse constituaient une priorité pour la traduction et la diffusion dans la communauté acadienne et francophone. Aucune demande de service en français n'a été reçue. Toutefois, la Société abordera toute priorité que la communauté lui signalera lors de consultations futures ou de communications directes.

## **7. Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone**

- Le plan de services en français de la Société des loteries et du casino de la Nouvelle-Écosse permet aux membres de la communauté acadienne et francophone d'utiliser la langue de leur choix pour faire affaire avec la Société et de consulter ses documents et publications en français, améliorant ainsi leur compréhension. Permettre l'utilisation continue du français contribuera à empêcher l'extinction de la langue, ce qui peut se produire lorsqu'une langue n'est plus parlée, lue ou écrite.
- De plus, les mesures présentées dans le plan de la Société signifient que le patrimoine de la communauté acadienne et francophone est considéré comme étant pertinent et important pour les générations futures, tout en tenant compte du degré de demande du public francophone dans le passé.

## **6. Priorities of the Acadian and Francophone Community**

- Nova Scotia Provincial Lotteries and Casino Corporation publications have not been identified by Acadian Affairs as being a priority for translation and provision to the Acadian and Francophone community, nor has there been a demand for services in French. However, NSPLCC will address any priorities expressed by this community in future consultations or through direct communications.

## **7. Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community**

- The Nova Scotia Provincial Lotteries and Casino Corporation's French-language Services Plan provides an opportunity for members of the Acadian and Francophone community to utilize their preferred language of choice in the conduct of business with NSPLCC and access materials / publications in French, thus increasing comprehension. Enabling French to continue to be used will help prevent the loss of a language that can result when it is no longer spoken, read or written.
- In addition, the actions contained in NSPLCC's Plan are an indication that the Acadian and Francophone community's heritage is considered to be relevant and important to maintain for future generations, while reflecting the level of demand from the French-speaking public that has been experienced in the past.