



P.O. Box 1749
Halifax, Nova Scotia
B3J 3A5 Canada

Item No. 21.5
Halifax Regional Council
June 10, 2025

TO: Mayor Fillmore and Members of Halifax Regional Council

FROM: Cathie O'Toole, Chief Administrative Officer

DATE: March 31, 2025

SUBJECT: 2024-25 French Language Services Strategy Annual Update Report

INFORMATION REPORT

ORIGIN

June 29, 2021 Halifax Regional Council motion: MOVED by Councillor Mancini, seconded by Councillor Russell THAT Halifax Regional Council: 1. Adopt the attached French-Language Services Strategy as set out in Attachment 1 of the staff report dated May 3, 2021; and 2. Direct the Chief Administrative Officer to carry out the actions contained in the French-Language Services Strategy as part of the annual budgeting process. MOTION PUT AND PASSED UNANIMOUSLY

EXECUTIVE SUMMARY

The Halifax Regional Municipality has had the French-Language Services Strategy (the Strategy) in place since 2021. The phase one implementation plan was completed in 2023/24. In 2024-25, while continuing all recurring action items in the phase one implementation plan, the Office of Diversity & Inclusion/ African Nova Scotian Affairs Integration Office (ANSAIO) started the evaluation of the phase one implementation and the update of the Strategy via community engagement to ensure that the Strategy reflects and meets the needs of the municipality and the community. This report provides a detailed update on the progress of the related work, with the Community Engagement Report attached.

BACKGROUND

On June 29, 2021, Regional Council approved the French-Language Services Strategy and directed the Chief Administrative Officer to carry out the actions contained in the Strategy as part of the annual budgeting process. The Strategy is structured around the five priorities of the municipality's [Diversity & Inclusion Framework](#): inclusive public service, inclusive work environment, equitable employment, meaningful partnerships, accessible information and communication. It contains 33 action items set according to community needs, internal resources and capacity as well as business planning directions identified in previous studies. The implementation of the Strategy follows a three-phase model (10 years in total), with each phase laying the foundation for the next.

The phase one implementation was completed in 2023/24. The progress achieved in the previous three years were reported in the [2021-22 French Language Services Strategy Annual Update](#), the [2022-23 French Language Services Strategy Annual Update](#) and the [2023-24 French Language Services Strategy Annual Update](#).

In 2024-25, while continuing all recurring action items in the phase one implementation plan, the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO completed community consultations to evaluate the phase one implementation and collect feedback to inform the update of the Strategy.

DISCUSSION

Continuous Work related to the Phase One Implementation Plan

Of the 33 action items outlined in the Strategy, 18 are identified in the phase one implementation plan. 13 of them are recurring and have been incorporated into the daily work of the French Services division of the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO. Among the five actions items with pre-set completion timeline, 4 were completed. The only remaining action item (Multilingual Policy) is in the process of being implemented.

Below is the detailed progress of the phase one action items advanced within the 2024/25 fiscal year:

Inclusive public service

- French services and programs

Between April 2024 to March 2025, with the funding obtained through the *Canada-Nova Scotia Agreement on French-language Services*, French Services supported the translation from English to French of 29 communication items (25228 words) produced by the municipality. The translated documents covered a variety of service areas, such as the Citizenship Award, Epass Enrollment Form, Emergency Preparedness Guide, HFXGO, M-200 By-Law, 2024 Resident Survey, 2024 Elections, Student Transit Pass Program and Survey, Transit Code Booklet, among others. Implementing translation services has ensured accessible municipal information for the local Acadian and Francophone population, encouraging their participation in municipal affairs.

- Internal resources and capacity

Between April 2024 and March 2025, with the funding obtained through the *Canada-Nova Scotia Agreement on French-language Services*, French Services offered a total of 108 seats to municipal employees to participate in part-time French classes provided by the Université Sainte-Anne in the 2024 Spring, Summer, Fall and 2025 Winter sessions. Participants were from all municipal business units. The average completion rate was 86.6 per cent. According to the evaluations, the majority of participants stated that the skills learned were useful for their work and anticipated using them at work.

The three-hour corporate training module, *Parlez-vous français? – Understanding Acadian and Francophone Communities and French Services* was offered three times between April 2024 and March 2025. A total of 20 municipal employees participated in the training. The training module is intended to raise cultural awareness around the Acadian and Francophone communities among municipal employees and offer resources and tools for French services provision. The content of the workshop was updated with new resources and data in 2024/25.

- Corporate policies

French Services led the development of the corporate multilingual policy and related procedures. Currently, an implementation plan is being developed for the roll-out of the policy and procedures.

Equitable employment

- Workforce building

In January 2025, French Services worked with YMCA/NS Works-French Services, Chambre de commerce francophone d'Halifax and Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse to host a bilingual summer job fair. Around 100 youth from high schools, colleges and universities attended the event. The French Services Advisor participated in the job fair to promote municipal summer job opportunities.

In February 2025, French Services supported the recurring partnership between Talent Acquisitions (HR) and YMCA-NS Works, which aims to provide essential resources to Francophone and bilingual job seekers. The initiative included the delivery of an information session tailored to municipal job opportunities, alongside two workshops focusing on resume building and interview techniques. 40 individuals participated actively in these sessions. These sessions not only helped the Francophone community gain a thorough understanding of current job opportunities at HRM but also provided valuable insights on how to apply for these positions, when these jobs are typically posted, and how to effectively tailor their resumes for each application. This collaborative effort continues to demonstrate our commitment to fostering inclusivity and providing tailored support to diverse communities.

Meaningful partnerships

- Halifax Acadian and Francophone Partnership

French Services continued to support the work of the Halifax Acadian and Francophone Partnership. Since September 2021, the French Services Advisor (Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO) has served as the municipality's representative, co-chairing the Partnership and reporting quarterly to the CAO regarding the Partnership's work.

Between April 2024 and March 2025, four Partnership meetings took place, each of which were well attended with around 25 attendees per session. The former Regional Council's liaison with the Acadian and Francophone community, Ms. Pam Lovelace attended the meeting in May 2024 to hear the presentation on the 2023/24 French Services Strategy update. The current liaison, Councillor Jean St-Amand attended the meeting in January 2025 to meet with the members.

The Partnership meetings have been a major opportunity for members to share news from respective organizations, explore opportunities of partnerships and discuss key community issues. There are currently five subcommittees within the Partnership to focus on pressing community needs: communications, employment, community space, Francophonie Month celebration (ad hoc) and programming. The French Services Advisor sits on all subcommittees except the Communications Subcommittee.

- Partnerships between the Halifax Regional Municipality and the Acadian and Francophone community

Between April 2024 and March 2025, municipal business units have established partnerships with the local Acadian and Francophone community to implement the following initiatives:

- **2024 Acadian Day celebration**

Civic Events, the Mayor's Office and the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO worked with the local community organization Conseil communautaire du Grand-Havre to organize a flag raising and a festival "Grou Tyme" at the Foundation Wharf to celebrate the 2024 Acadian Day, which gathered a large number of attendees from all backgrounds and officials from all levels of government.

- **2025 Francophonie Month/International Francophonie Day celebration**

The Mayor's Office and the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO worked with Conseil communautaire du Grand-Havre to organize a flag raising and an opening ceremony at the City Hall in recognition of the Francophonie Month in March 2025. The event featured the municipal proclamation reading, speeches from officials of all government levels as well as community stakeholders, and performances by local Francophone artists. Over 100 guests attended the event.

- **Continued Partnership with Halifax REC**

Following the pilot project at Sackville Sports Stadium and a discussion with the Community Recreation Coordinators and the Senior Managers within the Recreation Programming division, the Community Space subcommittee of the Halifax Acadian and Francophone Partnership continued their partnership with Halifax REC: a French basketball program was offered in the 2024 Fall session at the Chocolate Lake Community Centre and the registration was full. Meanwhile, a survey on French Recreation Programs in the Halifax Region was created and launched in September 2024 to gather feedback from the community in terms of needs and capacity for French recreation programs. The subcommittee is currently developing French recreation programs based upon the survey responses.

- **Francophone Volunteering Program**

The Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO, in partnership with Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse, YMCA/NS Works-French Services and Chambre de commerce francophone d'Halifax, has been supporting the management of the Francophone Volunteering Program and the Francophone Mentorship Program. Between April 2024 and March 2025, ten volunteers were placed and three among them were eventually hired by the employer.

Accessible information and communication

- Website

Between April 2024 and March 2025, French Services maintained and updated the content on the French micro-site (<https://fr.halifax.ca/>), including the new Council's biography pages.

French Services received and answered five French inquiries regarding municipal services via the generic email french_francais@halifax.ca between April 2024 and March 2025.

- Bilingual public service announcements and news releases

All public service announcements (PSA) and news releases produced by the municipality, except for those issued by the Halifax Regional Police have continued to be issued in both English and French since 2018.

- Municipal information

Between April 2024 and March 2025, municipal business units provided municipal information to the Acadian and Francophone community through the following initiatives:

- Halifax Regional Police (HRP) offered one information session on hate crimes and incidents to the Acadian and Francophone community. The session was delivered in English with French interpretation services.
- French Services of the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO delivered one information session on municipal services available in French to the clients of Immigration Francophone de la Nouvelle-Écosse. The session was delivered in French.

- Community consultation

See below details about the community consultations conducted for the review and update of the French Language Services Strategy.

Phase One Implementation Review & Strategy Update

Following the completion of the Phase One implementation plan of the French Language Services Strategy, the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO obtained funding through the *Canada-Nova Scotia Agreement*

on *French-language Services* to conduct community consultations to evaluate the results of the Phase One implementation and collect community feedback to inform the update of the Strategy. An external consultant A-PROPOS was hired to work with the French Services Advisor to conduct community consultations and compile a What We Heard Report.

Between January and February 2025, community consultations were conducted to gather the community's perspectives on current municipal services available in French, municipal communications in French, partnerships between the municipality and the Acadian and Francophone community as well as priority actions moving forward. The consultations include three in-person meetings hosted at various locations in the Halifax region, one online meeting, as well as a bilingual online survey. In total, over 350 testimonials were gathered. Following rigorous data analysis, the consultant compiled a What We Heard Report (Attachment 1 & 2) with engagement findings and recommendations.

As the next step, the findings of this What We Heard Report will inform the development of a municipal strategy led by the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO in alignment with the provincial Dismantling Racism and Hate Act, with action items focusing on specific needs of the Acadian and Francophone community.

FINANCIAL IMPLICATIONS

Funding pertaining to the implementation of the French-Language Services Strategy in 2024/25 as well as the Phase One Implementation Review and Strategy Update came from a combination of external grants through the *Canada-Nova Scotia Agreement on French-language Services* and the 2023/24 municipal operating budget, in particular the annual budget of Corporate Communications for the French translation of PSAs, news releases and municipal statements, as well as the operating budget of the Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO for other initiatives related to the strategy.

COMMUNITY ENGAGEMENT

See above details about the community consultations conducted for the review and update of the French Language Services Strategy.

LEGISLATIVE AUTHORITY

"The Halifax Regional Municipality Charter, S.N.S. 2008, c. 39, subsections 7A, 34(1) and 34(3) provide:
7A The purposes of the Municipality are to (a) provide good government; (b) provide services, facilities and other things that, in the opinion of the Council, are necessary or desirable for all or part of the Municipality; and (c) develop and maintain safe and viable communities.

...

34 (1) The Chief Administrative Officer is the head of the administrative branch of the government of the Municipality and is responsible to the Council for the proper administration of the affairs of the Municipality in accordance with the by-laws of the Municipality and the policies adopted by the Council.

...

34 (3) The Council shall provide direction on the administration, plans, policies and programs of the Municipality to the Chief Administrative Officer"

ATTACHMENTS

Attachment 1 – What We Heard: French Language Services Strategy Community Engagement Report (in English)

Attachment 2 – What We Heard: French Language Services Strategy Community Engagement Report (in French)

Report Prepared by: Ziyang Yang/French Services Advisor/Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO, CAO's Office
& 902.233.6930

Report

French-language services strategy

Evaluation of phase 1 and recommendations for phase 2

For

HALIFAX

Halifax Regional Municipality

Filed on 13 March 2025

by

A  **PROPOS**
— CONSULTANTS —

TABLE OF CONTENTS

CONTEXT AND METHODOLOGY	1
FINDINGS	3
General findings	3
Inclusive public services	4
Inclusive work environment	7
Fair employment	8
Beneficial partnerships	8
Accessible information and communications	9
RECOMMENDATIONS	11
Bilingualism: Imperative for high-quality direct services	11
Communication and information: Ensuring accessibility and visibility	12
Partnerships: Strengthening collaboration and coordination	13
SUGGESTIONS	14
Improving the language skills of HRM employees	14
Improving access to information and communications	14
Developing and strengthening partnerships	17
EXECUTIVE SUMMARY	19
Background and methodology	19
Main findings	19
Key recommendations	19
Conclusion	20
APPENDICES	21
Appendix 1: Community engagement sessions – Questionnaire	21
Appendix 2: Online survey	23
Appendix 3: Analysis of results - Online survey	28

Note: Although very concerned and invested in inclusivity, the A-PROPOS Consultants team has chosen to write this report in the masculine gender in order to facilitate the voice-reading applications and functions.

CONTEXT AND METHODOLOGY

The Halifax Regional Municipality (HRM) has demonstrated a growing commitment to the Acadian and Francophone community since 2015. This commitment began in August 2015, with a crucial step when HRM signed a restorative agreement with Lucien Comeau, following a complaint of discrimination regarding school funding from the Conseil Scolaire Acadien Provincial (CSAP). This, along with a formal apology and a grant to the Fondation Communautaire du Grand-Havre, signalled a willingness to acknowledge the harm done and to work on behalf of the Acadian and Francophone community.

The year 2016 was marked by the implementation of dialogue structures, the hiring of a liaison intern between HRM and the Acadian and Francophone community, and the appointment of a regional advisor dedicated to liaison with the Acadian and Francophone community. Between 2017 and 2019, HRM conducted internal and external consultations to identify better the community's needs and the internal resources to meet them with the most appropriate means.

A key milestone was creating a permanent French Services Advisor position in June 2018, reporting to the Diversity and Inclusion Office / ANSAIO. This person, an advisor responsible for external liaison and internal support for French language services, has been instrumental in developing an HRM-wide French language services strategy, adopted in 2021.

Adopting the French-language services strategy in 2021 and launching its first phase demonstrated HRM's determination to translate its commitments into concrete action.

These successive steps mark a significant advance in HRM's recognition and support of the Acadian and Francophone community and pave the way for new initiatives to strengthen this involvement.

Before continuing with the implementation of the French-language services strategy (Stratégie des services en français), the Halifax Regional Municipality decided to call on A-PROPOS' team to evaluate phase 1 of the Strategy and to make recommendations for adjusting the actions to be implemented in phases 2 and 3 to meet the needs of the Acadian and Francophone community.

The analysis of the current situation was carried out in two stages: a community consultation stage during which the community was invited to express its views on communications concerning HRM's French services, on the services themselves, and on the partnerships between HRM and the community (see the questionnaire for these engagement sessions in Appendix 1).

Three face-to-face meetings were held between January 18th and 28th, 2025, in different parts of the city to make it easier for everyone to attend. A fourth was planned but had to be cancelled due to insufficient registrations. Still hoping to

encourage the participation of many people, a fifth meeting was organized in virtual format on February 3rd, 2025. It followed the same format as the face-to-face meetings.

The second part of this phase 1 evaluation of the French-language services strategy was a bilingual online survey distributed via social media by HRM and the A-PROPOS Consultants team in addition to the distribution of posters and postcards.

Overall, the A-PROPOS Consultants team gathered testimonials from over 350 people, providing a rich and diverse perspective. Rigorous data analysis enabled this report to present the evaluation findings and concrete recommendations.

These elements are organized according to the five strategic areas defined in the French-language services strategy, to provide a structured and relevant analysis.

FINDINGS

General findings

Generally speaking, the interviewees acknowledged the HRM's efforts to promote Acadian and Francophone culture, mainly by creating the French-language microsite. However, they pointed to persistent difficulties in obtaining services in French from municipal staff in all areas, which raises a deeper issue than access to services in French: equal rights for citizens.

Even though most members of the French-speaking community also speak English, and could therefore be served, in part, in the language of the majority, they are asking the municipality to demonstrate its willingness to include them by offering them a range of services in French.

Their expectations have changed over the years: members of the French-speaking community no longer wish to receive services exclusively in French but now aspire to access the full range of services offered by HRM in their language or through an integrated approach to linguistic inclusion.

The profile of this community has indeed changed in recent years, since between 2016 and 2021, the change in the number of people who know both English and French has increased by 7.8% (3,880 people)¹. This, at least partially, explains the community's changing expectations of HRM. Indeed, they expect services that reflect their image, such as bilingual services, whether direct services (in person) or services allowing them access to information (online).

Table 1: Knowledge of official languages, Halifax, 2016 and 2021²

	2016		2021		Difference	
	Population	% of the population	Population	% of the population	Population	% of the population
English only	34 7190	86.9	38 0210	87.1	33 020	9.5%
French only	340	0.1	295	0.1	-45	-13.2%
English and French	49 575	12.4	53 455	12.2	3 880	7.8%

Those consulted also expressed the wish that "HRM and its various departments or contractors (the Halifax Library or Discover Halifax, for example) show leadership and proactively work with Acadian and Francophone partners to enhance the Acadian and Francophone community."³

¹ Statistics Canada, **Geographic Perspective Series, 2021 Census of Population**

² Statistics Canada, **Geographic Perspective Series, 2021 Census of Population**

³ One person's response to question 18 of the survey: "Generally speaking, how could the municipality better serve, mobilize and inform Acadians and Francophones? (liberal translation)

The *Framework for the Vitality of Official-Language Minority Communities* (OLMC) published in 2021 by the Official Languages Branch of Canadian Heritage⁴ indicates that a community's vitality lies in its "collective leadership".

Many participants in the consultations and survey said they expected HRM to play the role of leader, bringing together all the partners willing to contribute to the vitality of its community in the broadest sense. In other words, HRM should be the example in Canada when providing services to the French-speaking minority community.

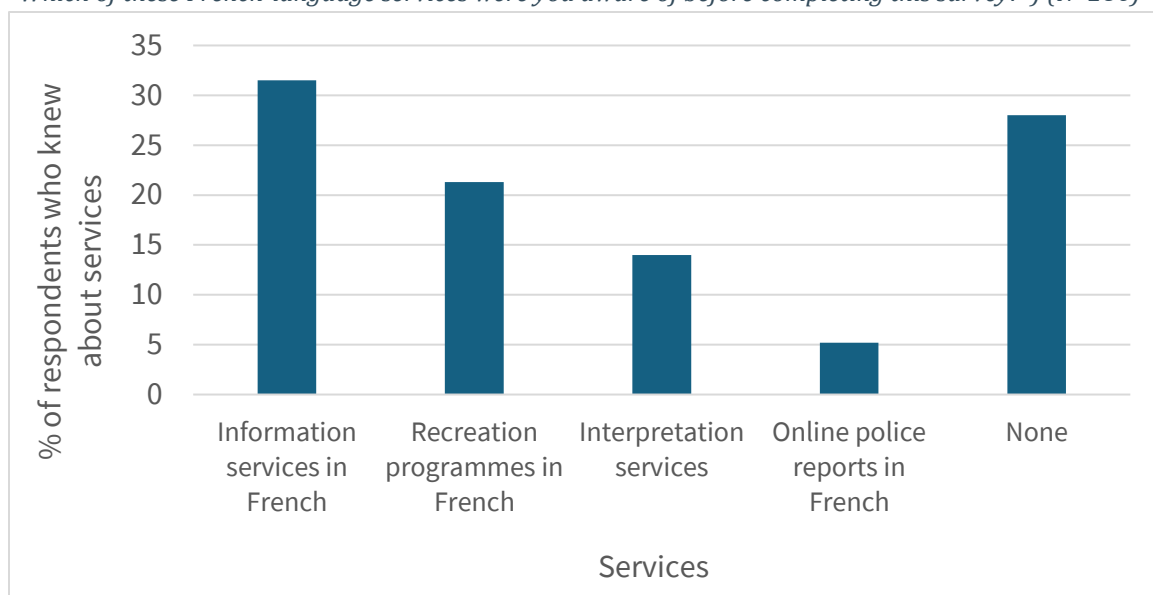
In addition to the general findings set out above, the data collection and analysis work carried out led the A-PROPOS Consultants team to issue findings for each of the five strategic areas of the French-language services strategy.

Inclusive public services: To ensure that municipal services are inclusive, reflective of and accessible to the Acadian and Francophone residents.

◆ **General lack of knowledge:**

- The survey results reveal low awareness of HRM's French-language services. Even the information services (microsite, bilingual public service announcements, waste sorting application and guides, election information and guide for candidates, brochures on waste sorting, extreme weather, Transit services, etc.), which received the most votes, only reach a third of respondents.
- The possibility of submitting police reports online in French is mainly unknown, with only 5.2% of respondents aware of it.

Table 2: Knowledge of French-language services offered by the municipality (Responses to the question "Which of these French-language services were you aware of before completing this survey?") (N=286)

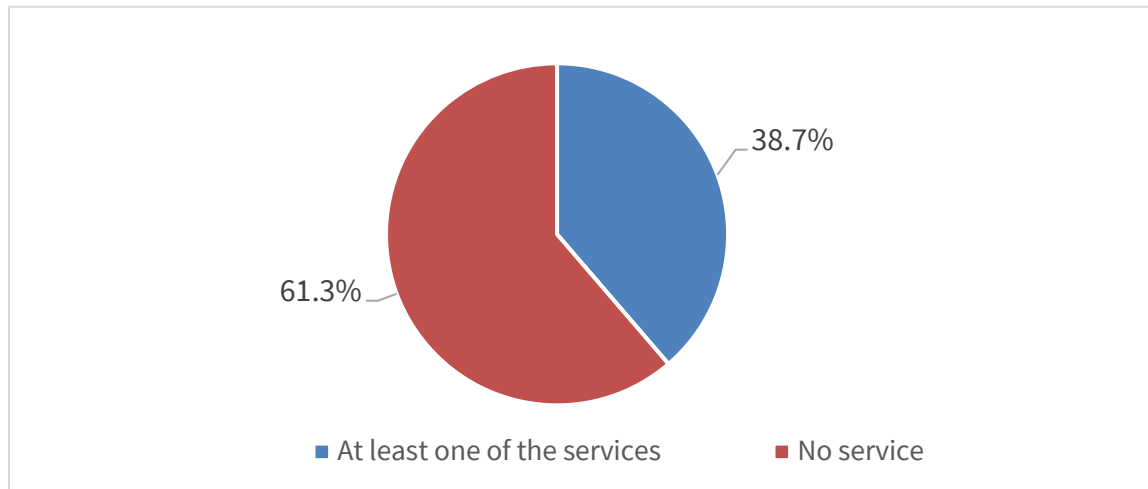


⁴<https://www.canada.ca/en/canadian-heritage/services/official-languages-bilingualism/publications/vitality-minority-communities.html>

Significant under-utilisation

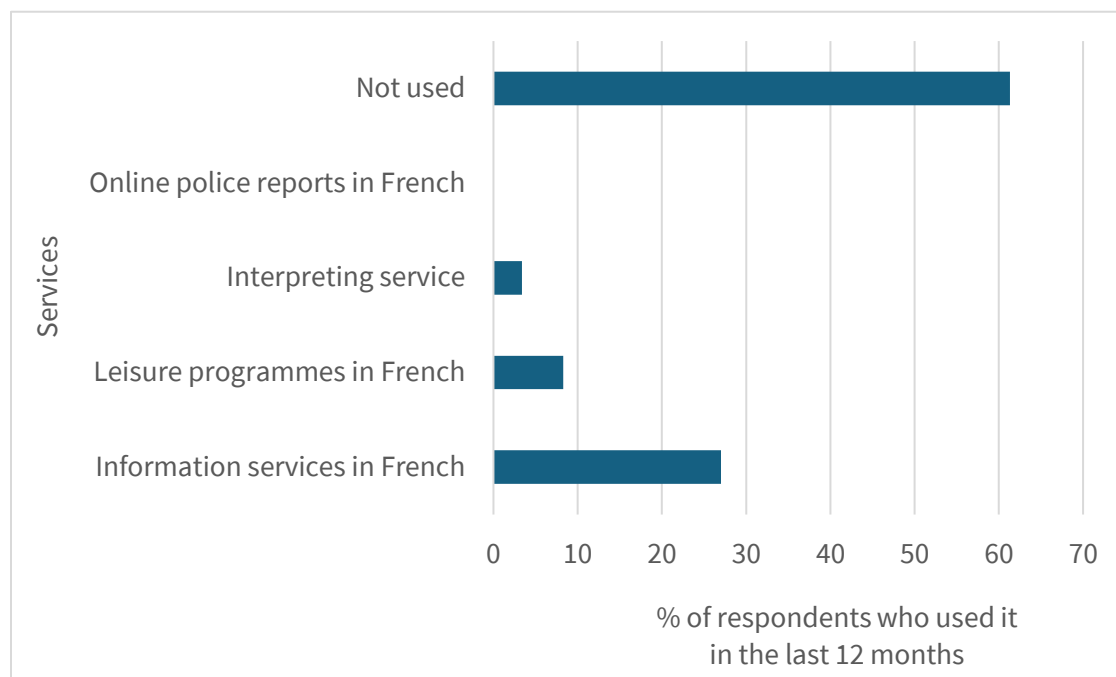
- Over 61% of those surveyed had not used HRM's French-language services in the last 12 months.

Table 3: Overall rate of use of French-language services in the last 12 months (Responses to the question "Which of these French-language services did you use in the last 12 months?") (N=204)



- Of the services used in recent months, the only one used by more than a quarter of respondents was the French-language information services.

Table 4: Rate of use of French-language services (Responses to the question "Which of these French-language services have you used in the last 12 months?") (N=204)



◆ **Difficulty of assessment**

- Most respondents did not comment on their satisfaction, confirming their lack of awareness of the services.

◆ **Limited access to direct services**

- Despite online information (French-language microsite), participants stressed the impossibility of accessing direct services in French due to a lack of French-speaking staff within HRM.

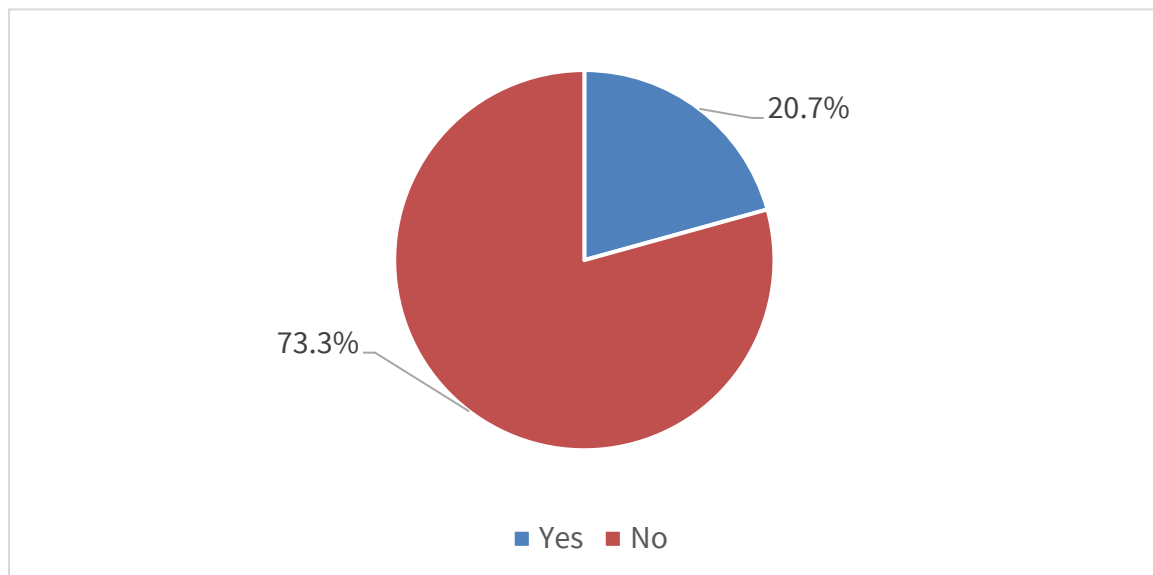
◆ **Lack of French-speaking staff, widespread shortage**

- This shortage of French-speaking staff affects all HRM's direct services, in particular:
 - Front desk at REC recreation centres
 - Staff responsible for recreation activities
 - Front desk at the HRM offices (Bayers Road Centre, Alderney Gate, Musquodoboit Harbour)
 - 311 telephone service
 - The Mental Health Crisis Support service⁵.

◆ **Not attributable to recent immigration**

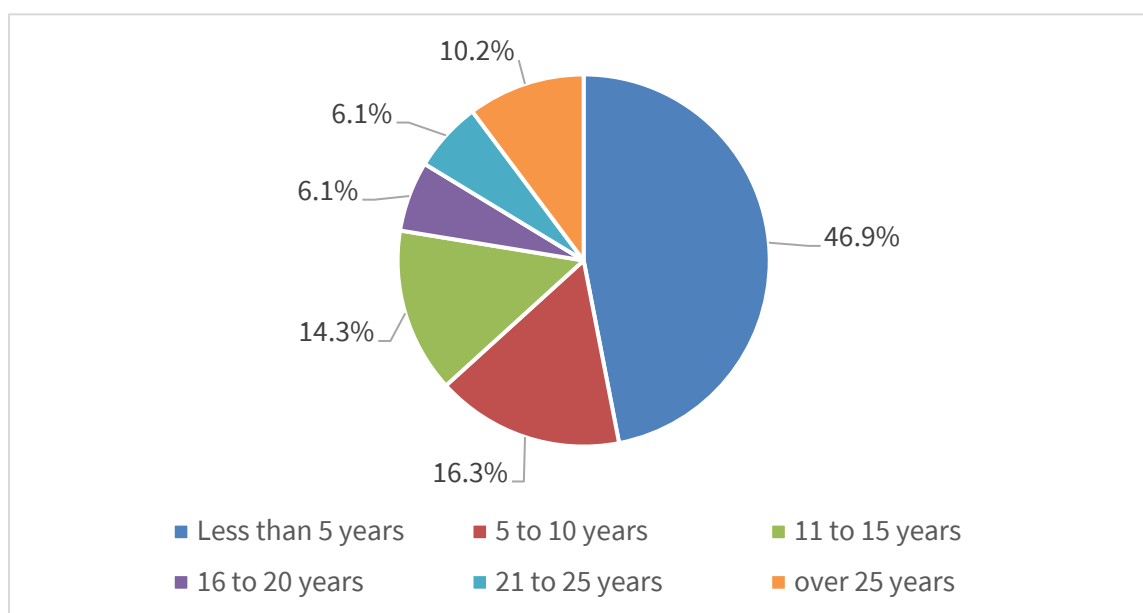
- Respondents' lack of awareness of services was not due to their recent arrival. Only 20.7% have an immigrant background, and over 53% have lived in Halifax for six years or more.

Table 5: Immigration rates (Response to the question "Are you an immigrant to Canada?") (N=261)



⁵ Free 24-hour telephone line other than 911, where no-one is able to answer in French
<https://www.halifax.ca/safety-security/police/programs-services/mental-health-crisis-support-halifax>

Table 6: Recent immigration (Response to the question "How long have you been in Canada?") (N=49)



- ❖ **Language deficiencies of staff:** Participants in the consultations noted a lack of proficiency in French among HRM employees in contact with the public.
- ❖ **Difficulties in identifying and valuing bilingual staff:** They expressed difficulties identifying employees capable of serving them in French and deplored the lack of valuing bilingual agents.
- ❖ **Exclusive services perceived as a barrier:** Participants expressed reluctance towards services exclusively for Acadians and Francophones, such as specific recreational programs. They felt that this limited access to a wide range of services due to recruitment difficulties and contradicted HRM's desire for inclusion. They would like bilingual staff to offer all HRM services, including recreation, to guarantee equal access.
- ❖ **Ineffective interpretation service:** Some participants reported problems with the interpretation service via 911 and 311: lack of service, excessive wait times, discouraging complexity. Despite the efforts made, these shortcomings are detrimental to the service's perceived effectiveness and HRM's image.

Inclusive work environment: To create a workplace that values the Acadian and Francophone cultures.

- ❖ **Lack of identification and recognition of French-speaking staff:**
 - By not implementing a recruitment policy that encourages the hiring of bilingual staff, HRM is missing a crucial opportunity to value the French-speaking community publicly. The result is an under-representation of French-speaking employees and a lack of French-language services, limiting the French-speaking community's access to HRM services.

- This situation compromises the perception of inclusion that HRM wishes to convey.
- ◆ **Insufficient communication and promotion**
 - Support tools and resources to promote bilingualism among employees (guides, talks) are not well known to the public.
 - This lack of communication undermines the visibility of HRM's efforts to offer municipal services that are accessible and representative of the Acadian and Francophone community.

Fair employment: Attracting and retaining Francophone and bilingual talent.

- ◆ **No policy for recruiting bilingual employees:**
 - The lack of a recruitment policy targeting bilingual employees leads to a shortage of French-speaking staff within HRM, compromising the quality of services offered to the Acadian and Francophone community.
- ◆ **Lack of communication on recruitment policies**
 - The public is unaware of human resources directives to attract and retain bilingual and French-speaking talent.

Beneficial partnerships: To attract and retain French-speaking and bilingual talent.

- ◆ **Lack of knowledge of services**
 - Participants in the public consultations highlighted the difficulty of accessing information on the French-language services offered by HRM and local organizations.
 - This lack of understanding generally extends to municipal services, with significant confusion between HRM, provincial and federal jurisdictions.

For example, many respondents expressed the need for French-language health services, an area under provincial jurisdiction, suggesting a lack of clarity about HRM's responsibilities. Indeed, the confusion with provincial services appears to be significant, as several survey respondents indicated that they would like to see health services translated "Ensure that all essential municipal services (health, transport, employment, education, etc.) are available in French." In the open-ended responses, the words health and santé were present nearly twenty times during the survey, responding to questions such as "What improvements can the municipality make to the services (it offers) that you are least satisfied with?"
- ◆ **Library services**
 - Participants expressed dissatisfaction with Halifax libraries' French-language front desk service and wanted more French-language material to be available. In this case, once again, the public is unaware that the municipal libraries are not managed by HRM but by an independent entity funded by it, which adds a layer of complexity to the knowledge of the services provided by HRM.

Accessible information and communications: To provide accessible information, in French, to the Acadian and Francophone community about municipal services and maintain ongoing communications with the community.

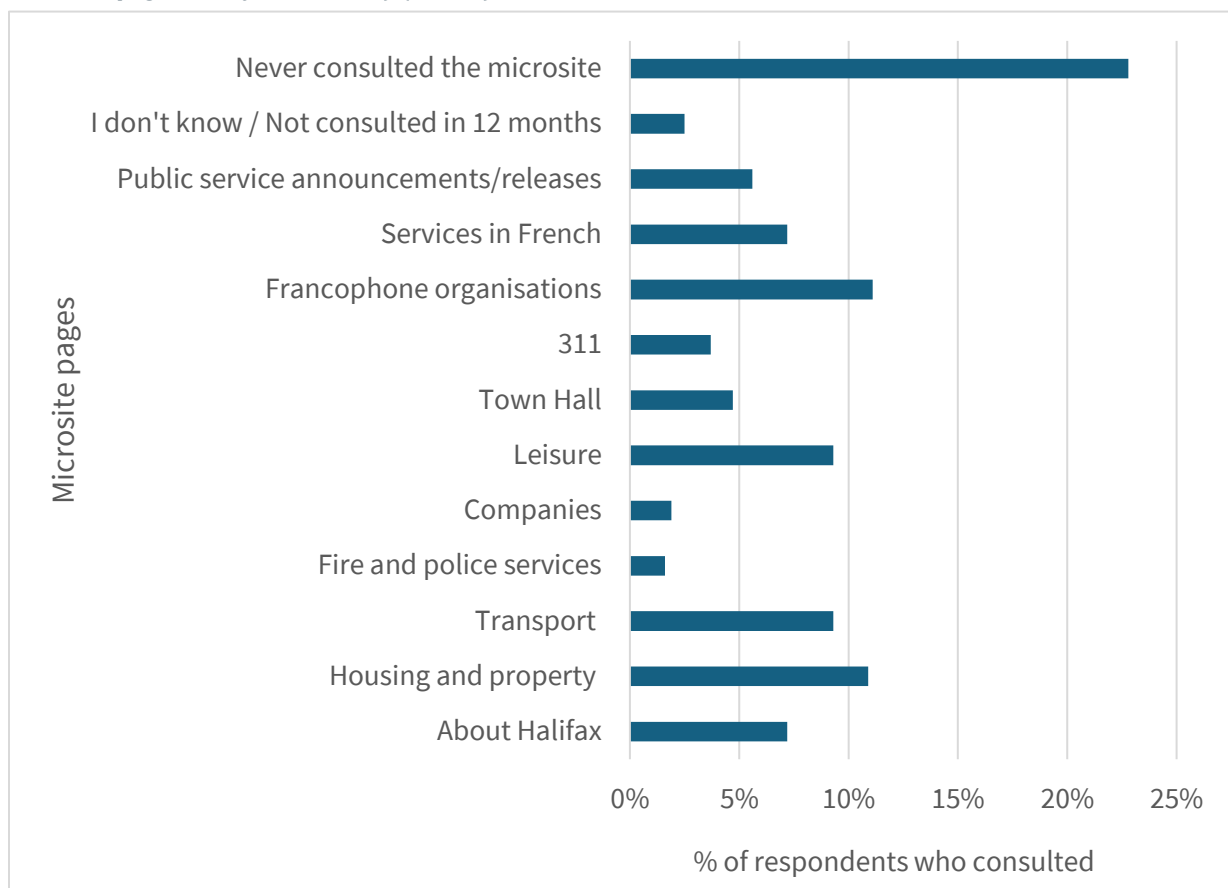
◆ **Difficulty accessing information**

- Survey participants expressed difficulties accessing HRM information and publications and feeling engaged by promotional campaigns that do not reach them.

◆ **Microsite in French - Limited satisfaction**

- The French-language microsite is the most widely used service, but its satisfaction is relative. It should be pointed out, however, that a quarter of survey respondents said they had never consulted the microsite, or at least not in the 12 months before taking part in the survey.

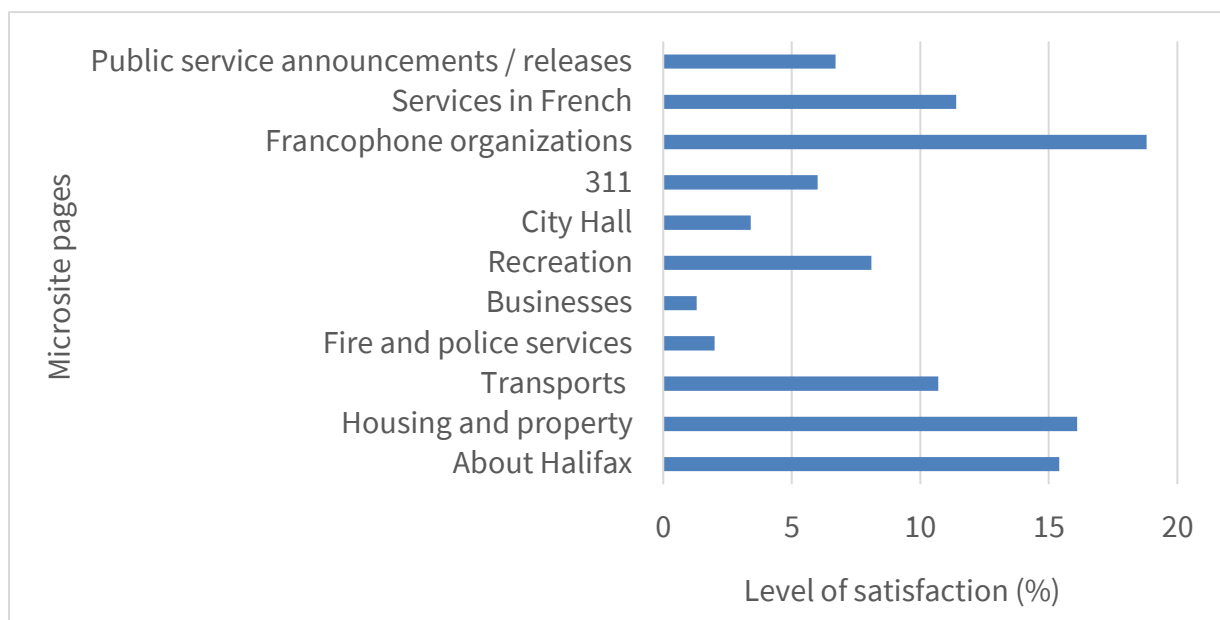
Table 7: Use of microsite pages (Response to the question "In the last 12 months, which of the following microsite pages have you visited?") (N=321)



- It seems that the level of satisfaction with this microsite is limited, not for reasons of quality, but because the amount of information available in French is considered insufficient and restricted to certain subjects. For the moment, not all the elements of the English site are available on

the French microsite, which seems to be a major disappointment to users, who are forced to turn to the English site for information at the risk of not understanding everything or of feeling disappointed or even discriminated against. These practices are not conducive to creating habits of use or consumption. Of the microsite's pages, the one dealing with French-speaking organizations was the most satisfactory (18.8%⁶ satisfied), followed by the housing and property page (16.1% satisfied), and then the "About Halifax" page (15.4% satisfied). These results remain confidential and relatively insignificant.

Table 8: Level of satisfaction with the microsite pages (Response to the question "Which of the microsite pages do you find satisfactory?") (N=149)



❖ **Insufficient general communications**

- This feeling of dissatisfaction extends to all HRM communications.
- Of particular concern is the hfxALERT service, which only broadcasts emergency alerts in English. Participants consider this service to be essential for their safety.

⁶ Questions 13 & 36 Which pages of the microsite do you find satisfactory?

RECOMMENDATIONS

These findings led the A-PROPOS Consultant team to recommend that HRM adopt a multidimensional approach based on bilingualism, communication, and partnerships to improve access to and the quality of its French-language services.

Bilingualism: Imperative for high-quality direct services

In 1990, the official opening of the Carrefour du Grand-Havre school community centre and the subsequent creation of the Conseil scolaire acadien provincial, marked a turning point for Nova Scotia's Acadian and Francophone community. In a context of struggle for recognition of its rights and its survival, every service in French was seen as a victory. Gradually, with adopting the Provincial French Language Services Act Regulations in 2006, expectations from both the Province and HRM changed.

The community, which looks very different today, is no longer content to survive, but aspires to live fully in French while being aware of the English-speaking context in which it lives. While the Acadian and Francophone community recognises HRM's efforts over the past ten years to demonstrate its commitment, it calls on HRM to take a new step requiring an innovative approach. This step involves guaranteeing access to services equivalent to those offered to the English-speaking majority, so that everyone can feel like a fully integrated citizen.

To achieve this objective, municipal staff in direct contact with the public must be bilingual.

Priority to direct bilingual services

- HRM must prioritize the provision of direct services in French, by enhancing bilingualism of its staff rather than using an interpretation service. Following the federal government's decision to increase its capacity to serve the public in both official languages by 2025⁷ HRM must strive to build on bilingualism to demonstrate its capacity as a leader ready to innovate to ensure the vitality of its community.
- Bilingual front office employees are essential, particularly in the health and safety sectors (justice, police, emergency).
- Bilingualism should be promoted as an asset, fostering a sense of pride among employees and combating language insecurity.

Inclusive recreation services

- Bilingualism should be a priority for recreation program facilitators, allowing access to all programs in both languages to:

⁷ See the 2019 amendment to the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations referred to in the report *A Shared Future: A closer look at our official language minority communities* published in October 2024 by the Office of the Commissioner of Official Languages https://www.clo-ocol.gc.ca/sites/default/files/2024-10/Report_A-shared-future_2024-ENG.pdf

- Promote integration, cohesion and a sense of belonging to a broad, inclusive community bringing together all the residents of HRM.
- Significantly broaden the range of recreation programs offered in French to all audiences (adults and seniors who currently have no access to any programs in French, young people who can currently take advantage of only three programs in their language).
- Reduce the communication/promotion challenges and the lack of registration for French-only programs.

The people consulted want access to all recreation programs without exception, as they will be led by employees who can give them instructions, explanations, and encouragement in their language if necessary.

In addition, the recruitment of bilingual staff will mean that customers can be served in English, French or both languages, depending on the needs of the customers registered for the activity, regardless of the recreation centre they choose. At a time when there are more and more exogamous families, bilingual staff will undoubtedly give parents a sense of security during potentially dangerous activities (e.g. swimming safety instructions).

- French-only programs should be avoided, as they are perceived as discriminatory and limit access to a wide range of activities, access to all recreation centres (only Chocolate Lake and Sackville currently have programs available in French) and various timetables.

◆ **Improving existing services**

- The quality of existing services must be improved, mainly by reducing wait times for interpretation.
- The hfxALERT system and emergency communications on social media and in the media must be systematically bilingual.

Communication and information: Ensuring accessibility and visibility

◆ **Proactive communication**

- Bilingual services need to be widely communicated to ensure their visibility.
- Communication and promotional campaigns must be extended to all available platforms and tools.
- Regular information sessions and consultation events should be organized to disseminate and support the French-language services strategy.

On this subject, it was specified that the success of these events would depend on:

- their regularity. It will be essential to make these events regular to create a sense of expectation and a meeting place for residents.
- HRM's ability to participate in activities planned by community organizations to benefit from an already present and attentive audience. Indeed, it was indicated that these consultations and

information sessions would reach a wider audience if they were combined with community activities.

◆ **Accessibility of information**

- HRM website must be fully translated into French, with no prior selection of information.
- All HRM communications must be bilingual and distributed rapidly.

Partnerships: Strengthening collaboration and coordination

◆ **Extended partnerships**

- In addition to the “Partenariat acadien et francophone d’Halifax”, HRM must broaden its partnerships to include all organizations, associations and groups concerned with access to municipal services in French.
- Partnerships with provincial services are essential to clarify respective mandates and provide practical guidance to the public.
- HRM must act as a privileged partner with libraries to encourage providing services in French.

◆ **Centralizing information**

- Information on all the services HRM offers, and its partners should be centralized to facilitate access. As mentioned earlier, consultees sometimes have difficulty understanding and differentiating between municipal, provincial and national jurisdictions. It would be helpful to clarify this point to avoid any confusion. Still, it is also important to remind ourselves that the essential thing is to serve the community members according to their needs, regardless of the service provider. Welcoming inhabitants in a quality manner generates a strong sense of belonging. Still, it is only possible by federating and bringing together all the experts capable of providing services in French in the city of Halifax, and that's precisely what the <https://newinhalifax.ca/fr/> website does. It answers the questions not only by newcomers who have immigrated, but also by anyone who arrives and lives in a city. It provides information in French on tax, health, safety, housing, social services, transport, employment, culture and recreation.

◆ **Partnership for health**

- Health is a provincial responsibility, but HRM can explore partnerships to facilitate access to French-language health services.

SUGGESTIONS

The A-PROPOS Consultants team has prepared the following list of potential concrete actions for information purposes only. This non-exhaustive list has been compiled based on the various comments received during the four consultations and the responses to the online survey.

Improving the language skills of HRM employees

- ❖ **Continuing language training**
 - Support HRM employees in their French language training.
 - Ensure an advanced level of proficiency in French (CEFR) among bilingual employees responsible for receiving the public (libraries, REC centres, Bayers road centre, Alderney gate, Musquodoboit harbour, social services such as Victim Services or the accessibility of municipal services).
 - Train all municipal staff to offer actively⁸ services in French (customer centres, 911, 311, REC centre front desk employees and all employees interacting with the public, such as police officers and firefighters).
 - Train recreation program facilitators in bilingual greetings and active offers.
- ❖ **Promoting bilingualism**
 - Encourage and value HRM employees to speak French through benefits (financial, holidays, promotion, etc.) indexed to their language level.
 - Encourage employees to identify themselves as French speakers.⁹
 - Visually identify bilingual employees.
- ❖ **Recruitment and employment policies**
 - Include a clause in all municipal human resources policies to encourage the recruitment of bilingual staff for all positions involving contact with the public.
 - Make the bilingual publication of all HRM job offers systematic.

Improving access to information and communications

- ❖ **Centralizing and sharing information**

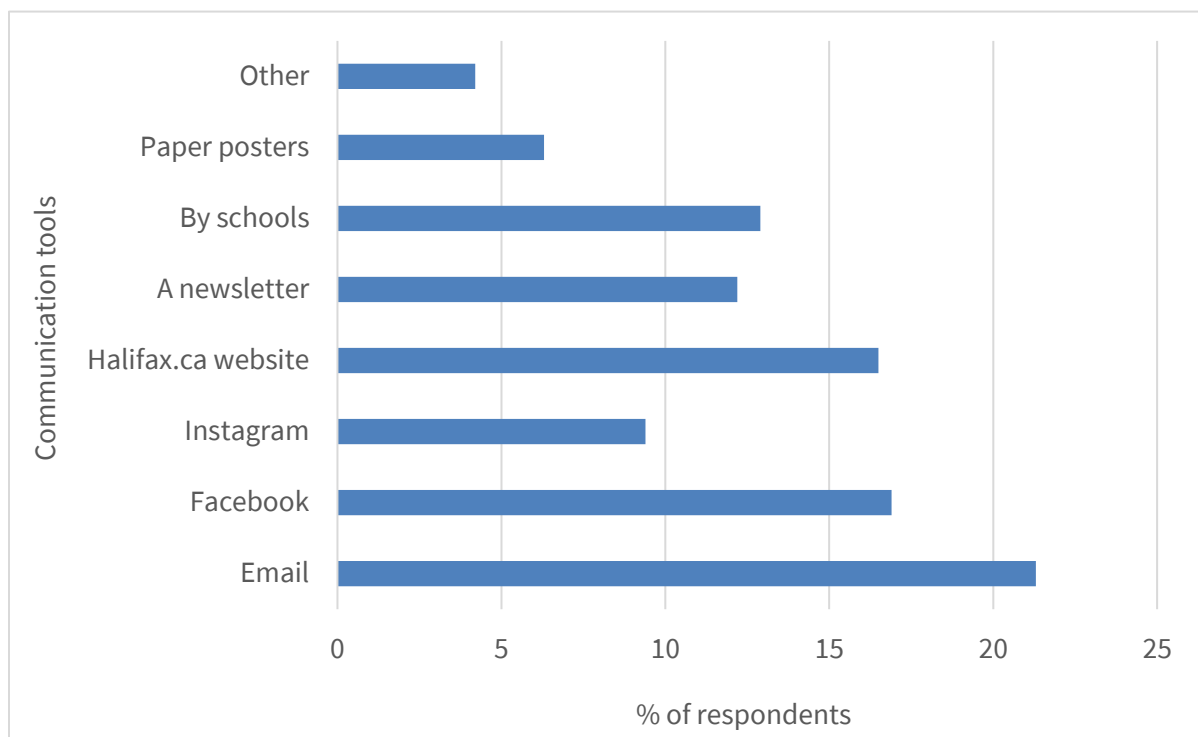
⁸In the 2009 report published by the Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities entitled *The Utilization of French-Language Government Services*, it was found that almost 90% of respondents indicated that they would not request services in French if they were not invited to do so, which is why it is important that employees capable of serving customers in French are encouraged to identify themselves as Francophones, are valued and feel it.

<https://icrml.ca/en/research-and-publications/cirlm-publications/download/145/8671/58?method=view> (available in French Only)

⁹IDEM

- Centralize information on all French-language services offered in the HRM, regardless of the entity providing them (HéHo platform, collaboration with Halifax Immigration Partnership).
- Use existing resources such as <https://newinhalifax.ca/fr/>, which details all the services available in Halifax, whether offered by HRM or other entities.
As mentioned in the partnership section, promoting this site on HRM's website and networks would be helpful.
- Broadcast communications primarily via email (in the form of a newsletter for all entities offering services in French in the HRM, mailing lists) and via Facebook, community media (C98, Courrier de la Nouvelle-Écosse), partners (CSAP, Hého, Alliance Française, Université Sainte-Anne).
One participant mentioned the example of the city of St. John's, Newfoundland. <https://subscribe.stjohns.ca/Subscribe>.
- In terms of new information to include, respondents suggested adding:
 - a list of professionals offering services in French
 - links to the French-language activities of Acadian and Francophone organizations and associations (e.g. CCGH)

Table 9: Recommended communication tools (Response to the question "When the municipality wants to provide information in French, which media are most effective in reaching you?") (N=129)



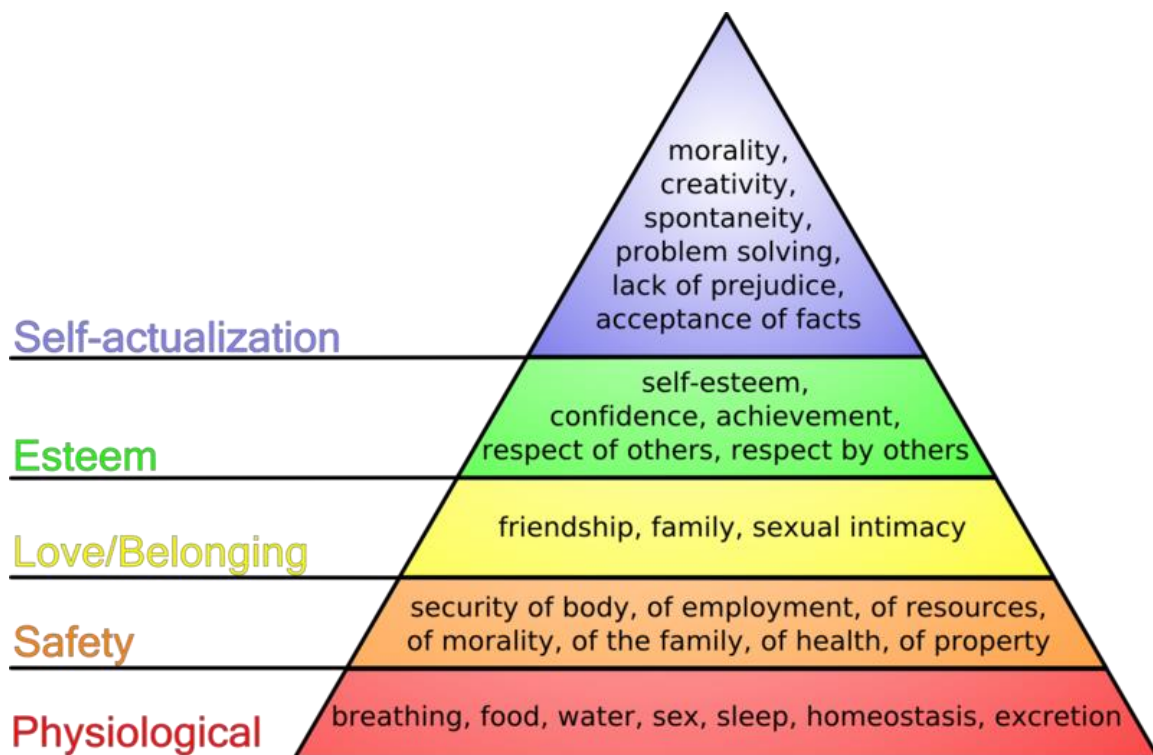
◆ **Bilingual communications**

- Prioritize bilingual communication of alert services (hfxALERT). Access to emergency messages in French is a priority among the additional

services requested by those consulted. Whether it's weather, contamination, road safety or other safety-related issues, it is essential for members of the Acadian and Francophone community to receive these alerts in their language for the safety of all and to demonstrate HRM's genuine commitment to inclusion. The development of a real and deep sense of belonging is only possible if the primary needs of individuals are met.

- Among these needs, safety and protection are essential (see Maslow pyramid), so HRM should prioritize bilingual communication and alert services.

Table 11: Maslow's pyramid of needs¹⁰

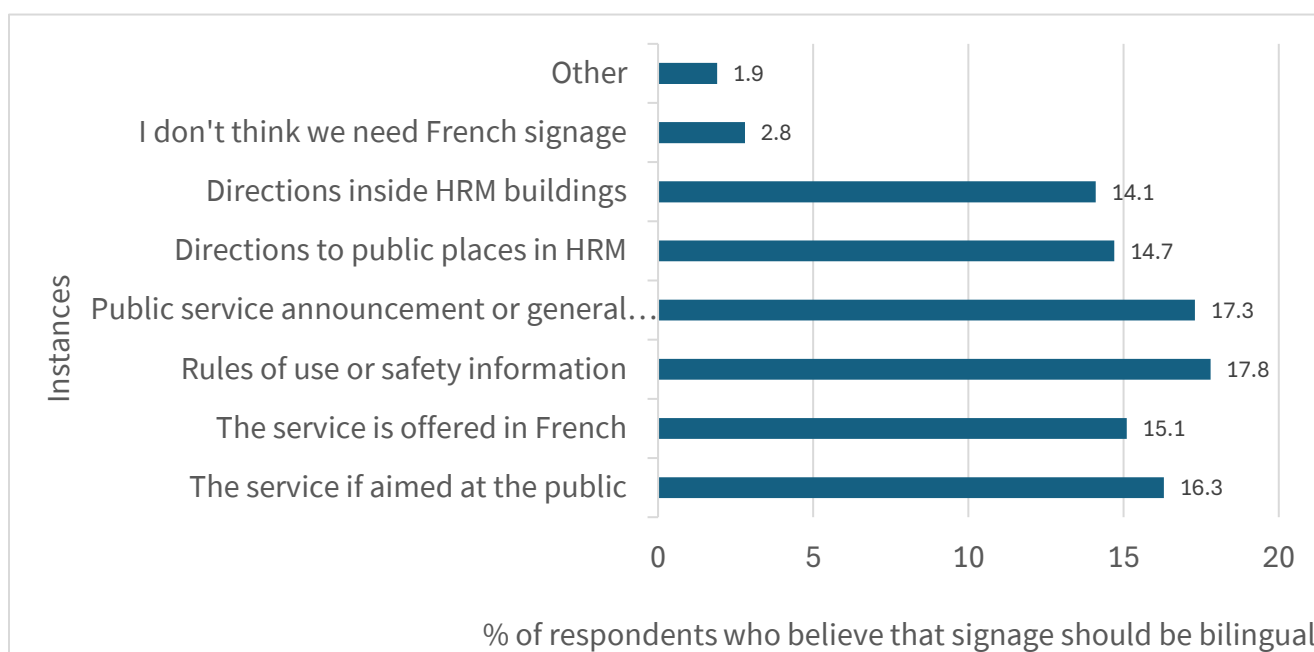


◆ **Bilingual signage:**

- Equip public transport and terminals with bilingual signage and voice prompts.
- Make road signs bilingual, specifically around CSAP schools and all local Francophone organizations (CCGH)
- Offer bilingual messages (automatic translations with revision for non-urgent communications, legal mentions for emergencies).
- Systematize bilingual signage for all new buildings

¹⁰ Maslow's hierarchy of needs" by J. Finkelstein, 27 October 2006 - available online at https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Maslow%27s_hierarchy_of_needs.png

◆ *Table 10: Instances where bilingual signage should be favoured (Response to the question "In what cases should bilingual (French/English) signage be favoured when signage is under the jurisdiction of the Halifax Regional Municipality?") (N = 137)*



◆ **Bilingual administrative documents and processes:**

- Translate the waste collection schedule.
- Provide translation of administrative procedures and forms for paying property tax, obtaining permits, and applying for financing.
- Make the electoral process bilingual (translation of candidate programs, practical information, voting process).
- Translate the minutes of council meetings.

◆ **Regular meetings and consultations**

- Offer regular public meetings to inform and consult the community, alternating with attendance at community partner events. To do this, the HRM could set up an internal calendar indicating, for example, that they would be available every first week of the month to meet with the public. For example, HRM would be present at a public consultation in one of the city's libraries in January. In February, at a community event organized by a partner organization to distribute a survey on recreation services. Then, the consultation report will be presented in March at an event linked to the Rendez-vous de la francophonie. This will continue throughout the rest of the year by joining in events such as the Salon du livre, Francofest in October, a Voix de l'Acadie concert, a Femmes Action Halifax activity or the Halifax branch of the Regroupement des aînés de la Nouvelle-Écosse (Nova Scotia seniors' association).

Developing and strengthening partnerships

◆ **Community partnerships**

- Work with Université Sainte-Anne, the Halifax Francophone Chamber of Commerce, the Alliance Française de Halifax, all local branches of provincial organizations (Femmes Halifax, seniors' group), local associations (Voix de l'Acadie), community media (the Courrier de la Nouvelle-Écosse, community radio) and the CCGH to promote all French-language services offered in HRM.
- Create a strong Francophone network with organizations in other Acadian regions of Nova Scotia to promote the welcoming and foster retention of French-speaking residents. This network will make it possible to share best practices, exchange resources and even create common resources and communications to strengthen the offer of services in French.
- Promote the range of French-language services available in the Halifax region through HRM and all French-language service providers
 - via community radio station C98FM
 - via Facebook groups (Français à Halifax/Francophones à Halifax)
 - via the tourism information centre
- Provide financial support (grants) to Francophone organizations and associations in the HRM

◆ **Partnerships in the healthcare sector**

- Set up a partnership with Réseau Santé Nouvelle-Écosse to put pressure on the Nova Scotia Health Authority and the provincial government to provide the interpretation for the medical services it is required to provide.
- Encourage French-speaking healthcare professionals to set up in HRM by offering them benefits (financing, equipment, tax relief, etc.).¹¹
- Partnerships with provincial government departments to increase bilingual staff for key telephone numbers such as 911 and 311
- Actively share the list of healthcare professionals offering services in French.

◆ **Partnerships with libraries**

- Increase the supply of French-language materials (mandatory minimum quotas or mandatory language component in funding agreements).

¹¹ HRM could draw inspiration from the incentives provided by the municipality of Clare to encourage French-speaking health professionals to settle in the municipality, see the report entitled *Le Centre de santé de Clare: un modèle pour l'accès à des services de santé en français* <https://www.erudit.org/fr/revues/ref/2014-v20-n2-ref01608/1027591ar/>.

EXECUTIVE SUMMARY

Background and methodology

Since 2015, Halifax Regional Municipality (HRM) has strengthened its commitment to the Acadian and Francophone community, notably through consultations and the creation of a permanent position of French services advisor. Adopted in 2021, the French-language Services Strategy has helped to structure this commitment.

To assess the effectiveness of phase 1 and guide subsequent phases, A-PROPOS Consultants conducted an evaluation combining community consultations and a bilingual survey. More than 350 people contributed to the review, which helped to identify key findings and formulate strategic recommendations.

Main findings

- ❖ Integrated and inclusive approach: We recommend a French-language offering integrated with services offered in English rather than a segregated approach leading to an offering of distinct services in French.
- ❖ Limited access to services in French: Despite initiatives such as the French-language microsite, lack of knowledge and under-utilisation of services remains high.
- ❖ Shortage of bilingual staff: The lack of French-speaking staff affects the quality of direct services, particularly in administrative offices, telephone services, and recreation centres.
- ❖ Lack of communication and promotion: There is little public awareness of the services offered in French, and bilingual employees are not sufficiently identified or encouraged.
- ❖ Difficulty accessing information: The community expresses an increased need for information in French on municipal services, including emergency alerts and library services.
- ❖ Weak partnerships: A lack of collaboration with other institutions and organizations limits the impact of initiatives to promote the French-speaking community.

Key recommendations

Strengthening bilingualism

- ❖ Prioritize the recruitment and training of bilingual staff.
- ❖ Ensure that municipal services are systematically available in French and English.
- ❖ Valuing bilingual employees through incentives and better recognition.
- ❖ Develop a recruitment policy that encourages the recruitment of bilingual staff.
- ❖ Making access to direct services in French more fluid and systematic.
- ❖ Developing bilingual recreation programs to promote inclusion.

Guaranteeing the accessibility and visibility of services in French

- ❖ Improving communication and accessibility to services in French.
- ❖ Complete translation of the HRM website.
- ❖ Systematically distribute alerts and communications in French.
- ❖ Incorporate bilingual signs and displays in public spaces.

Developing partnerships

- ❖ Working with libraries, community organizations and educational institutions to strengthen the offer of services in French.
- ❖ Better coordination of information with provincial and federal services to provide better user guidance.
- ❖ Support initiatives that encourage the presence of French-speaking professionals in key areas (health, education, administration).

Conclusion

The evaluation highlights HRM's progress while also identifying the significant challenges ahead. Implementing targeted actions and a structured approach will enable the municipality to meet the Acadian and Francophone communities' expectations better and affirm its role as a leader in bilingual services.

APPENDICES

Appendix 1: Community engagement sessions – Questionnaire

Note: The consultations were held in French, the questionnaire has been translated for information purposes only.

Part 1 - Communications

- ❖ What's the best way for HRM to provide you with information?
 - What are the most effective ways of reaching you (directly or indirectly, for example via a school newsletter)?
 - What platforms (social media) or communications tools work well for you?
- ❖ Would information and/or consultation sessions be beneficial?
 - What would you hope they would include?
 - What do community consultations/information sessions mean to you?
 - What kind of format could community consultations or information sessions take?
 - How often would you be prepared to attend such consultations?
 - What would you like the Halifax Regional Municipality to consult you / inform you on?
 - What would be your expectations in terms of feedback following each consultation? (Update during a following consultation session? E-mail update? Newsletter published on the microsite? App? WhatsApp message?)

Part 2 - Services offered

- ❖ Of the following services, who knew of at least one?
 - French-language information services (microsite, bilingual public service announcements, waste sorting application and guides, election information and guide for candidates, brochures on waste sorting, extreme weather conditions, Transit services, etc.).
 - French-language recreation programs offered by Halifax REC
 - French interpretation (for services such as 311 and 911)
 - The ability to submit police reports online in French
- ❖ Who has used at least one of these in the last year?
- ❖ What are the barriers to using these services? Why don't you use them?
- ❖ What can we do to counter these barriers?
- ❖ What could the Halifax Regional Municipality do to ensure that these barriers no longer exist?
- ❖ Specifically, regarding recreational services, what other services would you like the Halifax Regional Municipality to offer in French?

Part 3 - Partnerships

- ◆ What community partnerships would enable the Halifax Regional Municipality to offer a better range or better-quality French-language services?

Additional question

- ◆ Are there any other things you would like to mention that have not been covered regarding the French-language services strategy?

Appendix 2: Online survey

Halifax Regional Municipality is home to the largest Acadian and Francophone community in Nova Scotia. It is supported by the Diversity and Inclusion Office, which has carried out numerous initiatives since 2017 laying the foundations for its future French Language Services Strategy adopted in 2021 (<https://fr.halifax.ca/a-propos-dhalifax/services-en-francais/strategie-des-services-en-francais>).

After more than three years of implementation, it is time to assess the results achieved and identify and prioritize the elements that should be included in the next phase. Your responses will help to update the French Language Services Strategy and identify priority actions for the next three years.

Please complete this survey before 11:59 pm on February 16, 2025.

In accordance with Section 485 of the *Municipal Government Act* (MGA), any personal information collected on this survey will only be used by municipal staff and, if necessary, individuals and/or organizations under service contract with the Halifax Regional Municipality for purposes relating to the processing of the French Language Services Strategy survey results and to share the survey results based on your subscription.

If you have any questions about the collection and use of your personal information, please call 311 or email contactus@311.halifax.ca.

RESPONDENT PROFILE

Do you live, study or work in Halifax Regional Municipality (if any apply, check yes)?

- ☐ Yes
- ☐ No

In which age group do you belong (check only one)?

- ☐ Less than 18 years old
- ☐ Between 18 and 35 years old
- ☐ Between 36 and 55 years old
- ☐ Between 56 and 75 years old
- ☐ 76 years old or more

What is your first language (the first language learned at home in childhood and still understood)?

- ☐ French
- ☐ English
- ☐ Other, please explain

What is your level of knowledge of the French language (the levels are based on the Common European Framework of Reference for Languages—CEFR)?

- ◆ Beginner
- ◆ Intermediate
- ◆ Advanced

Are you an immigrant to Canada?

- ◆ No
- ◆ Yes, please tell us how long you have been in Canada.

EXISTING SERVICES ASSESSMENT

Which of these services were you aware of before answering this survey?

- ◆ French-language information services (microsite, bilingual public service announcements, waste sorting information app, election information, brochures on waste sorting, extreme weather conditions, Transit services, etc.)
- ◆ Recreational programs in French offered by Halifax REC
- ◆ French interpretation services (for services such as 311 and 911)
- ◆ The ability to submit police reports online in French
- ◆ I was not aware of any

Which services have you used or consulted in the last 12 months?

- ◆ French-language information services (microsite, bilingual public service announcements, waste sorting information application, election information, brochures on waste sorting, extreme weather conditions, Transit services, etc.)
- ◆ Recreational programs in French offered by Halifax REC
- ◆ French interpretation services (for services such as 311 and 911)
- ◆ The ability to submit police reports online in French
- ◆ I did not use any

For each of these services, tell us your level of satisfaction.

- ◆ French-language information services (microsite, bilingual public service announcements, waste sorting information application, election information, brochures on waste sorting, extreme weather conditions, Transit services, etc.)
- ◆ Recreational programs in French offered by Halifax REC
- ◆ French interpretation services (for services such as 311 and 911)
- ◆ The ability to submit police reports online in French
- ◆ Generally satisfied
- ◆ Neutral
- ◆ Generally dissatisfied
- ◆ I don't know, or I do not know the service

What improvements can the municipality make to the services you are dissatisfied with (those you checked “generally dissatisfied” in the last question)?

What other services do you think the municipality should offer in French to better serve, engage and inform Acadians and Francophones?

MICROSITE EVALUATION

<https://fr.halifax.ca/> (the microsite) is an online guide for French language speakers to navigate the municipal website (halifax.ca), aimed at improving access to information about key municipal services. The halifax.ca/fr online guide includes the French translation of some of the most popular and relevant information currently available on the municipal website (halifax.ca).

Which pages of the microsite have you consulted in the last 12 months?

- ❖ À propos d'Halifax (Guide pour les nouveaux arrivants, Services en français, Stratégie pour les femmes et l'équité des genres)
- ❖ Logement et propriété (Ordures, recyclage et compostage, Bacs verts, feuilles et résidus de jardinage, Calendrier de la collecte des ordures, Collecte des ordures, Recyclage)
- ❖ Transports (Halifax Transit, Itinéraires et horaires, Lignes express, Service Express régional, Service de traversier, Tarifs, billets et laissez-passer)
- ❖ Services d'incendie et de police
- ❖ Entreprises
- ❖ Loisirs (Programmes de loisirs en français, Événements, Fête du Canada, Bedford Days)
- ❖ Hôtel de ville (Districts et conseillers municipaux, Le maire, Conseil régional)
- ❖ 311
- ❖ Organismes francophones
- ❖ Services en français
- ❖ Messages d'intérêt public/communiqués de presse
- ❖ I did not consult any

Which pages of the microsite do you find satisfactory?

- ❖ À propos d'Halifax (Guide pour les nouveaux arrivants, Services en français, Stratégie pour les femmes et l'équité des genres)
- ❖ Logement et propriété (Ordures, recyclage et compostage, Bacs verts, feuilles et résidus de jardinage, Calendrier de la collecte des ordures, Collecte des ordures, Recyclage)
- ❖ Transports (Halifax Transit, Itinéraires et horaires, Lignes express, Service Express régional, Service de traversier, Tarifs, billets et laissez-passer)
- ❖ Services d'incendie et de police
- ❖ Entreprises
- ❖ Loisirs (Programmes de loisirs en français, Événements, Fête du Canada, Bedford Days)
- ❖ Hôtel de ville (Districts et conseillers municipaux, Le maire, Conseil régional)

- ❖ 311
- ❖ Organismes francophones
- ❖ Services en français
- ❖ Messages d'intérêt public/communiqués de presse
- ❖ I don't know, I did not consult any of the pages in the last 12 months

What improvements can the municipality make to the microsite pages you are least satisfied with (those you did not check in the previous question)?

In your opinion, what other municipal information should be translated into French as a priority and/or included on the microsite?

Are there other municipal information services (other than the microsite, bilingual public service announcements, waste sorting information app, and municipal and CSAP election information) that should be available in French?

VISUAL IDENTIFICATION

In which cases should bilingual signage (French/English) be used? (Check all that apply)

- ❖ When the service is aimed at the public (regardless of whether it is offered in French or not)
- ❖ When the service is offered in French
- ❖ When it concerns user regulations or safety information
- ❖ When it is a public service announcement or general public information
- ❖ When it is directions to public places or buildings in the Halifax Regional Municipality
- ❖ When it is directional information inside Halifax Regional Municipality buildings (city hall, offices, recreation centre or other)
- ❖ I do not believe that there should be bilingual signage
- ❖ Other, please explain

OTHER SERVICES

Generally speaking, how can the municipality better serve, engage and inform Acadians and Francophones?

SECTION/PAGE 8: COMMUNICATIONS

When the municipality wishes to provide information in French, what are the most effective ways of reaching you?

- ❖ e-mail (via a mailing list)
- ❖ Facebook
- ❖ Instagram
- ❖ Halifax.ca website
- ❖ A newsletter

- ✦ Through schools
- ✦ Paper posters
- ✦ Other, please explain

Your answers will help update the municipality's French-language services strategy. Would you like to receive information about the results? (If you answer yes, we will ask for your name and e-mail address to follow up directly with you.)

- ✦ Yes
- ✦ No

THANKS

Thank you for completing this survey. The results will be provided to Halifax Regional Municipality.

To stay informed about the municipality's services, please visit <https://fr.halifax.ca/>.

For any information regarding this survey, please contact us at yangz@halifax.ca.

Appendix 3: Analysis of results - Online survey

Results: Community consultation survey

Administered from 8 January to 16 February 2025 online

331 respondents to the survey

Q1 Do you wish to answer this survey... (N=331)

	#	%
In French	151	45.62
In English	180	54.38

Q2& 25 In which age group do you belong (N=261)

	<18	18-35	36-55	56-75	76+
#	3	28	154	68	8
%	1.2	10.7	59	26	3.1

Q3 &26 Do you live, study or work in Halifax Regional Municipality (if any apply, check yes)? (N=259)

	Yes	No
#	254	5
%	98	2

Q4 & 27 What is your first language (the first language learned at home in childhood and still understood)? (N=260)

	French	English	Other
#	117	117	26
%	45	45	10

Among the responses received in the option OTHER:

Albanian	1	Kirundi	1
Arabic	9	Lebanese	1
Bulgarian	1	Portuguese	1
Dutch	1	Punjabi	1
German	3	Spanish	1
Bilingual French/English	3		

Q5 &28 What is your level of knowledge of the French language (the levels are based on the Common European Framework of Reference for Languages-CEFR)? (N=245)

	Beginner	Intermediate	Advanced
#	61	27	157
%	24.7	11	64.3

Q6 & 29 Are you an immigrant to Canada? (N=261)

	Yes	No
#	54	207
%	20.7	79.3

Among immigrants, the length of time since they came to Canada (N=49)

	<5	6-10	11-15	16-20	21-25	>25
#	23	8	7	3	3	5
%	46.9	16.3	14.3	6.1	6.1	10.2

Q7 & 30 Which of these services were you aware of before answering this survey?

(N=286)

Services	#	%
French-language information services	90	31.5
Recreational programs in French	61	21.3
French interpretation services	40	14
Police reports online in French	15	5.2
None	80	28

Q8 & 31 Which of these services have you used or consulted in the last 12 months?

(N=204)

Services	#	%
French-language information services	55	27
Recreational programs in French	17	8.3
French interpretation services	7	3.4
Police reports online in French	0	0
Not used	125	61.3

Q9 & 32 For each of these services, tell us your level of satisfaction.

Services	Generally satisfied		Neutral		Generally dissatisfied		I don't know		N=
	#	%	#	%	#	%	#	%	
French-language information services	56	41.5	20	14.8	6	4.4	53	39.3	135
Recreational programs in French	19	10.3	21	11.3	17	9.2	128	69,2	185
French interpretation services	10	5.5	17	9.5	9	5	143	80	179
Police reports online in French	5	2,7	13	7.3	3	1.7	158	88,3	179

Q 10 & 33 What improvements can the municipality make to the services you are dissatisfied with (those you checked "generally dissatisfied" in the last question)

Variety of services offered in French	- Communication from HRM - Front desk or direct services - REC for a wide choice of activities (time, discipline) adapted to all audiences - Online voting in French
Better quality services of French-language services	- Translation of the entire HRM website - Direct services (REC monitors students with insufficient language skills) - Better translated documents - Too long to receive interpretation service
Communication/visibility of services in French	- In CSAP schools

Q11 & 34 What other services do you think the municipality should offer in French to serve better, engage and inform Acadians and Francophones?

Bilingual front line employees	○ Front desk/office/counter/direct services (libraries, REC centres, Bayers road centre, Alderney gate, Musquodoboit harbour, social services) ○ 311 ○ Garbage collection calendar ○ Health ○ Administrative forms and procedures, payment of property tax, obtaining permits, financing applications ○ Minutes of municipal council meetings ○ Notifications on telephones (Hfx ALERT, storm parking) ○ All public announcements and communications ○ HRM job offers ○ Road signs (particularly near CSAP schools) ○ Indications (visual, voice) on public transport and its communications ○ All of HRM's cultural activities and REC activities ● For young people ● For seniors
Partnerships	○ With Réseau Santé for better access to health services in French ○ With all the local branches of provincial organizations, local associations, community radio, the Courrier de la Nouvelle-Écosse, the CCGH (such as Le Franco, which used to be distributed to all schools and has now disappeared) to promote all the French-language services offered in HRM.

	○ With organizations in other Acadian regions to promote services and potentially recruit new residents.
Promotion of HRM's French-language services and support for other entities offering services in French	○ Promotion of courses offered at Université Sainte-Anne (Halifax campus) ○ Promotion of all the French-language services available in Halifax provided by HRM and its partners • via community radio station C98FM • via Facebook groups (French/Francophone in Halifax) ○ Tourism information centres with bilingual staff providing information on the French-language services offered by HRM itself or by its partners ○ Financial support (grants) for Francophone organizations/associations in HRM

Q12 & 34 Which pages of the microsite have you consulted in the last 12 months?
(N=321)

Pages	#	%
About Halifax	23	7.2
Housing and property	35	10.9
Transport	30	9.3
Fire and police services	5	1.6
Businesses	6	1.9
Recreation	30	9.3
City Hall	15	4.7
311	12	3.7
Francophone organizations	36	11.1
Services in French	23	7.2
Public service announcements/press releases	18	5.6
I don't know. I have not consulted these pages in the last 12 months.	8	2.5
I never consulted the microsite in French	73	22.8

Q13 & 35 Which pages of the microsite do you find satisfactory? (N=149)

	#	%
About Halifax	23	15.4
Housing and property	24	16.1
Transport	16	10.7
Fire and police services	3	2
Businesses	2	1.3
Recreation	12	8.1
City Hall	5	3.4
311	9	6

Francophone organizations	28	18.8
Services in French	17	11.4
Public service announcements / press releases	10	6.7

Q14 & 36 What improvements can the municipality make to the microsite pages you are least satisfied with (those you did not check in the previous question)

This question received only 10 responses, which were split between the need to translate the entire site (because the microsite is seen as a waste of time and a lack of respect) and the need to regularly promote the site and services in French on social media.

Q15 & 37 In your opinion, what other municipal information should be translated into French as a priority and/or included on the microsite?

In response to this question, the majority (over 30%) of respondents asked for the site to be fully translated.

According to respondents, the most vital information to be translated is information regarding health and safety.

Translation of recreation and library services is a frequent request.

Individual responses mentioned the need to translate information about the electoral process (candidates' programs, practical information), tax payments, fines, HRM job offers, etc.

In terms of new information to include, respondents suggested adding

- a list of professionals offering services in French
- links to the French-language activities of Acadian and Francophone organizations and associations (e.g. CCGH)

Q16 & 38 Are there other municipal information services (other than the microsite, bilingual public service announcements, waste sorting information app, and municipal and CSAP election information) that should be available in French?

Several respondents said that all HRM services should be bilingual. More specifically, here are the services they would like to receive:

- Front desk or direct services to residents
 - Identifying bilingual agents
- Security
 - Weather/traffic alerts
- Health
 - List of healthcare professionals and their addresses
- Jobs
- Public display

- Road signs
- All HRM announcements and communications
- Recreation, park
 - Recreation programs in libraries are diversified according to the audience (seniors, young people, immigrants, etc.)
- Partnerships and promotion of their services (French courses at Université Sainte-Anne, etc.)
- Transport
 - Information about taking your driving test

Q17 & 39 In which cases should bilingual signage (French/English) be used when signage is under the jurisdiction of the Halifax Regional Municipality? (Check all that apply)

Instances	#	%
When the service is aimed at the public	99	16.3
When the service is offered in French	92	15.1
When it concerns user regulations or safety information	109	17.8
When it is a public service announcement or general public information	105	17.3
When it is directions to public places or buildings in the Halifax Regional Municipality	89	14.7
When it is directional information inside Halifax Regional Municipality buildings	85	14.1
I do not believe that there should be bilingual signage	17	2.8
Other, please Explain	12	1.9

Everywhere

Around Francophone locations (CSAP school, CCGH, Community Radio, etc.)

In health-related locations (IWK, hospitals)

All new buildings (renewal plan, gradual change)

Q18 & 40 Generally speaking, how can the municipality better serve, engage and inform Acadians and Francophones?

By demonstrating leadership with its various departments or contractors (the Halifax Library or Discover Halifax, for example), proactively initiating partnerships with Acadian and Francophone organizations and experts, and strengthening existing collaborations to promote the Acadian and Francophone community.

By offering a full range of bilingual services

- information written on the site, in its communications, documentation, display, etc.
- Front desk at HRM offices
- active offer training for HRM employees

By communicating regularly and widely about its services in French

- via a real-time bilingual emergency alert application
- via a mailing list
- via a joint newsletter for all entities offering French services
- via short, attractive visuals on social media
- in public places (REC centres, bus terminals, libraries)
- via a telephone number leading to a French-speaking person (no interpretation) able to provide information on services in French
- via a campaign to raise awareness among English speakers

By meeting regularly with the Acadian and Francophone community

- for consultations
- for information and discussion sessions

Q19& 41 When the municipality wishes to provide information in French, what are the most effective ways of reaching you?

Communication channels	#	%
Email	91	21.3
Facebook	72	16.9
Instagram	40	9.4
Halifax.ca website	70	16.5
A newsletter	52	12.2
Through schools	55	12.9
Paper posters	27	6.3
Other, please Explain	18	4.2

- Municipal councilor newsletter
- Courrier de la Nouvelle-Écosse
- Community radio

Q20& 42 Your answers will help update the municipality's French-language services strategy. Would you like to receive information about the results? (If you answer yes, we will ask for your name and e-mail address to follow up directly with you.)

	Yes	No
#	55	76
%	42	58

Rapport

Stratégie des services en français

Évaluation de la phase 1 et orientation et priorités pour la phase 2

Pour

HALIFAX

La Municipalité régionale d'Halifax

Déposé le 13 mars 2025

par

A  **PROPOS**
— CONSULTANTS —

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE.....	1
CONSTATS	3
Constats généraux	3
Services publics inclusifs	4
Environnement de travail inclusif	8
Emploi équitable	8
Partenariats utiles	9
Informations et communications accessibles	9
RECOMMANDATIONS	12
Bilinguisme : Un impératif pour des services directs de qualité.....	12
Communication et information : Garantir l'accessibilité et la visibilité.....	13
Partenariats : Renforcer la collaboration et la coordination	14
SUGGESTIONS	16
Renforcement des compétences linguistiques des employés de la MRH.....	16
Amélioration de l'accès à l'information et des communications	17
Développement et renforcement des partenariats.....	20
SOMMAIRE EXÉCUTIF	22
Contexte et méthodologie	22
Constats principaux.....	22
Recommandations clés.....	22
Conclusion	23
ANNEXES.....	24
Annexe 1 : Séances d'engagement communautaire – Questionnaire.....	24
Annexe 2 : Sondage en ligne.....	26
Annexe 3 : Analyse des résultats – Sondage en ligne.....	31

Note : Bien que très concernée et investie dans l'inclusivité, l'équipe d'A-PROPOS Consultants a choisi de rédiger ce rapport au masculin de façon générique afin de faciliter la fonction de lecture vocale.

MISE EN CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

La municipalité régionale d'Halifax (MRH) démontre depuis 2015 un engagement croissant envers la communauté acadienne et francophone. Cet engagement a débuté en août 2015, par une étape cruciale, quand la MRH a signé une entente réparatrice avec Lucien Comeau, suite à une plainte pour discrimination concernant le financement scolaire du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP). Cette démarche, accompagnée d'excuses officielles et d'une subvention à la Fondation communautaire du Grand-Havre, a marqué une volonté de reconnaître les préjudices causés et d'œuvrer en faveur de la communauté acadienne et francophone.

L'année 2016 a été marquée par la mise en place de structures de dialogue, l'embauche d'une stagiaire de liaison entre la MRH et la communauté acadienne et francophone, et la nomination d'un conseiller régional dédié à la liaison avec la communauté acadienne et francophone. Entre 2017 et 2019, la MRH a mené des consultations internes et externes afin de mieux cerner les besoins de la communauté et des ressources internes pour y répondre avec les moyens les plus appropriés.

La création d'un poste permanent de conseiller des services en français en juin 2018, rattaché au Bureau de la diversité et de l'inclusion / ANSAIO, a constitué une étape décisive. Cette personne, conseillère chargée de la liaison externe et du soutien interne aux services en français, a joué un rôle essentiel dans l'élaboration d'une stratégie des services en français à l'échelle de la MRH, adoptée en 2021.

L'adoption de la stratégie des services en français en 2021 et le lancement de sa première phase témoignent de la volonté de la MRH de traduire ses engagements en actions concrètes.

Ces étapes successives marquent une progression significative dans la reconnaissance et le soutien de la communauté acadienne et francophone par la MRH, et ouvrent la voie à de nouvelles initiatives pour renforcer cette implication.

Avant de poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie des services en français, la municipalité régionale d'Halifax a décidé de faire appel à l'équipe d'A-PROPOS pour procéder à l'évaluation de la phase 1 de la Stratégie et pour émettre des recommandations en vue d'ajuster les actions à mettre en œuvre lors des phases 2 et 3 pour qu'elles s'ajustent aux besoins de la communauté acadienne et francophone.

L'analyse de la situation actuelle s'est réalisée en deux volets : une étape de consultations communautaire au cours de laquelle la communauté a été invitée à s'exprimer sur les communications concernant les services offerts en français par la MRH, au sujet des services eux-mêmes et sur les partenariats entre la MRH et la communauté (voir le questionnaire de ces séances d'engagement en annexe 1).

Trois rencontres présentiellees se sont tenues entre le 18 et le 28 janvier 2025 dans différents quartiers de la ville pour faciliter l'accès de toutes et de tous à ces évènements. Une quatrième avait été prévue, mais a dû être annulée, faute d'inscriptions. Toujours dans une optique d'encourager la participation d'un grand nombre de personnes, une cinquième rencontre a aussi été organisée en format virtuel le 3 février 2025. Celle-ci suivait exactement le même format que les rencontres en présentiel.

Le deuxième volet de cette évaluation de la phase 1 de la Stratégie des services en français a pris la forme d'un sondage bilingue en ligne diffusé le plus largement possible par la MRH et l'équipe d'A-PROPOS Consultants via les réseaux sociaux ainsi que la distribution d'affiches papiers et de cartes postales.

Dans le cadre de cette évaluation, l'équipe d'A-PROPOS Consultants a recueilli les témoignages de plus de 350 personnes, offrant ainsi une perspective riche et diversifiée. L'analyse rigoureuse des données obtenues a permis d'élaborer ce rapport, qui présente à la fois les constats issus de l'évaluation et des recommandations concrètes.

Ces éléments sont organisés selon les cinq domaines stratégiques définis dans la Stratégie des services en français, afin de fournir une analyse structurée et pertinente.

CONSTATS

Constats généraux

De manière générale, les personnes interrogées reconnaissent les efforts de la MRH pour valoriser la culture acadienne et francophone, notamment par la création du microsite en français. Cependant, elles soulignent des difficultés persistantes à obtenir des services en français de la part des agents municipaux, tous domaines confondus, ce qui soulève, à leurs yeux, une question plus profonde que celle de l'accès aux services en français, la question de l'égalité des droits des citoyens.

En effet, même si les membres de la communauté d'expression française parlent aussi très majoritairement anglais, et donc pourraient, en partie, être servis dans la langue de la majorité, ils demandent à la municipalité de leur démontrer sa volonté d'inclusion à leur égard en leur proposant une offre transversale en français.

Leurs attentes ont changé au cours des années : les membres de la communauté d'expression française ne souhaitent plus recevoir des services en français qui leur sont exclusivement destinés, mais aspirent désormais à accéder à l'ensemble des services offerts par la MRH dans leur langue ou grâce à une approche intégrée quant à l'inclusion linguistique.

Il est vrai que le profil de cette communauté a évolué au cours des dernières années, puisque entre 2016 et 2021, la variation du nombre de personnes connaissant à la fois l'anglais et le français était de plus 7,8 % (ou plus 3 880 personnes)¹, ce qui explique certainement en partie l'évolution des attentes de la communauté envers la MRH, car ils souhaitent des services à leur image, des services bilingues qu'il s'agisse de services directs (en personne) ou d'accès à l'information.

Tableau 1 : Connaissance des langues officielles, Halifax, 2016 et 2021²

	2016		2021		Écart	
	# de personnes	% de la population	# de personnes	% de la population	# de personnes	% de la population
Anglais seulement	34 7190	86,9	38 0210	87,1	33 020	9,5
Français seulement	340	0,1	295	0,1	-45	-13,2
Anglais et français	49 575	12,4	53 455	12,2	3 880	7,8

Les personnes consultées ont également exprimé le souhait que «la MRH et ses différents services ou contractuels (la bibliothèque d'Halifax ou Discover Halifax par exemple) fassent preuve de leadership, et proactivement [travaillent avec] les

¹ Statistique Canada, Série « Perspective géographique », Recensement de la population de 2021 <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/as-sa/fogs-spg/page.cfm?topic=6&lang=F&dguid=2021A00051209034>

² Statistique Canada, Série « Perspective géographique », Recensement de la population de 2021 <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/as-sa/fogs-spg/page.cfm?topic=6&lang=F&dguid=2021A00051209034>

partenaires acadiens et francophones pour valoriser la communauté acadienne et francophone.»³.

Le cadre de référence sur la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) publié en 2021 par la Direction générale des langues officielles⁴ indique que la vitalité d'une communauté réside notamment dans le «leadership collectif» qu'elle possède.

Ainsi, plusieurs participants aux consultations et au sondage ont déclaré attendre de la MRH qu'elle occupe ce rôle de leader fédérant autour d'elle l'ensemble des partenaires prêts à contribuer à la vitalité de sa communauté au sens large. En d'autres mots, que la MRH soit l'exemple à suivre au Canada quant à l'offre de service à la communauté d'expression française en situation linguistique minoritaire.

En plus des constats généraux énoncés précédemment, le travail de collecte et d'analyse effectué a mené l'équipe d'A-PROPOS Consultants à émettre des constats pour chacun des cinq domaines stratégiques de la Stratégie des services en français.

Services publics inclusifs : Veiller à ce que les services municipaux soient inclusifs, représentatifs et accessibles aux résidents acadiens et francophones.

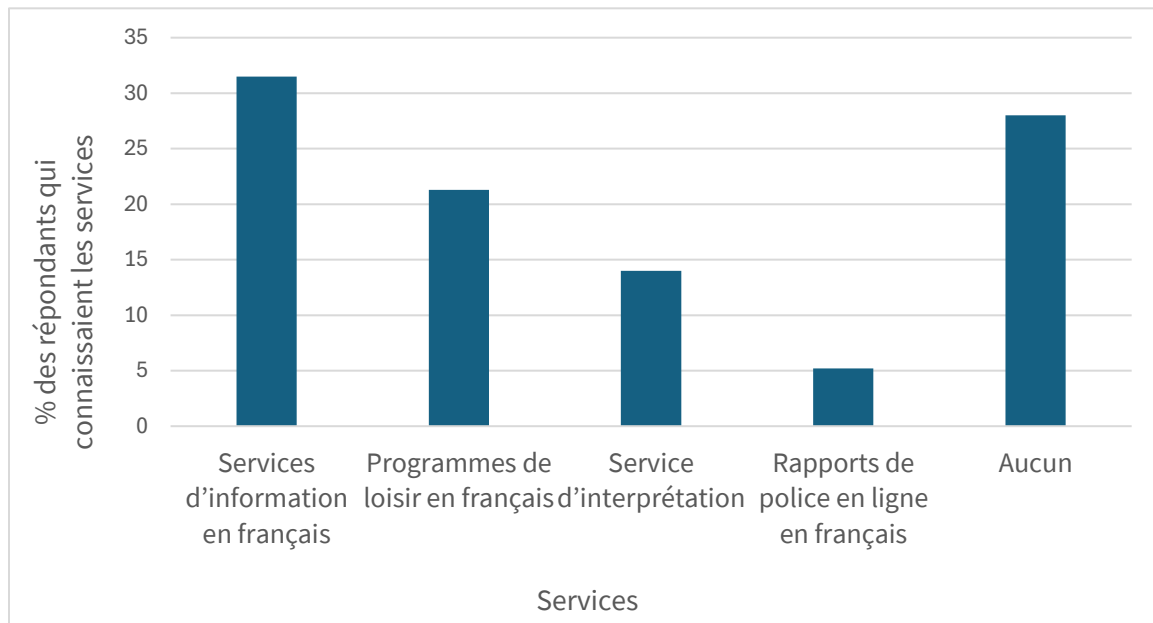
❖ **Méconnaissance généralisée :**

- Les résultats du sondage révèlent une faible connaissance des services en français de la MRH. Même les services d'information (microsite, messages d'intérêts publics bilingues, application et guides de triage des déchets, informations relatives aux élections et guide à l'intention des candidats, brochures sur le triage des déchets, sur les conditions météorologiques extrêmes, sur les services de Transit, etc.), qui ont reçu le plus de votes, n'atteignent qu'un tiers des répondants.
- La possibilité de soumettre des rapports de police en ligne en français est particulièrement méconnue, avec seulement 5,2 % des répondants informés.

³ Réponse d'une personne à la question 18 du sondage «De façon générale, comment la municipalité pourrait-elle agir pour mieux servir, mobiliser et informer les Acadiens et les francophones ?»

⁴ <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/langues-officielles-bilinguisme/publications/vitalite-communautes-minoritaire.html>

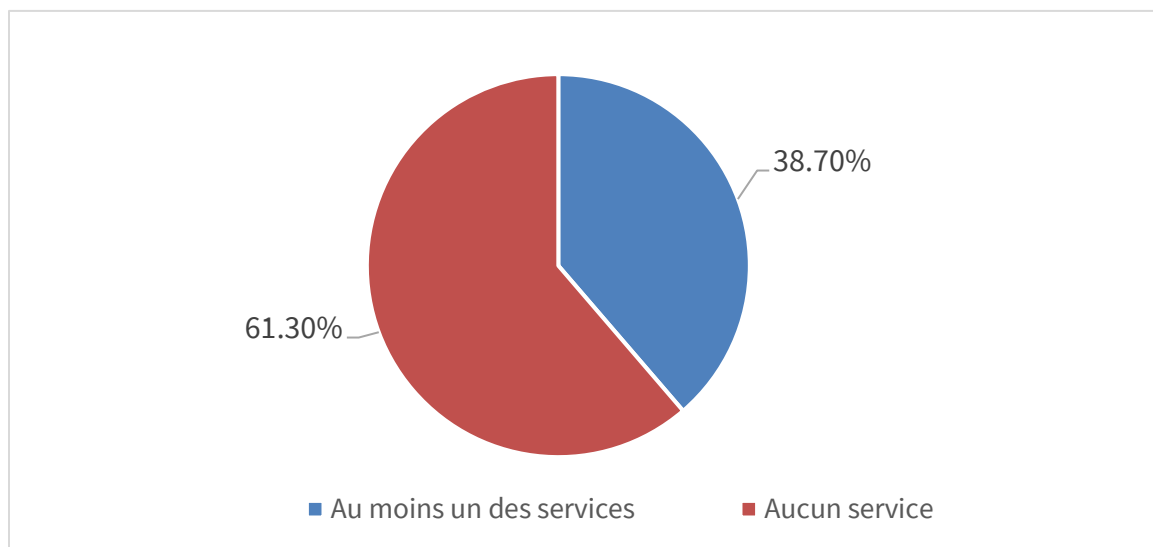
Tableau 2 : Connaissance des services en français offerts par la municipalité (Réponses à la question « Parmi ces services en français, lesquels connaissiez-vous avant de répondre à ce sondage ? ») (N=286)



Sous-utilisation significative :

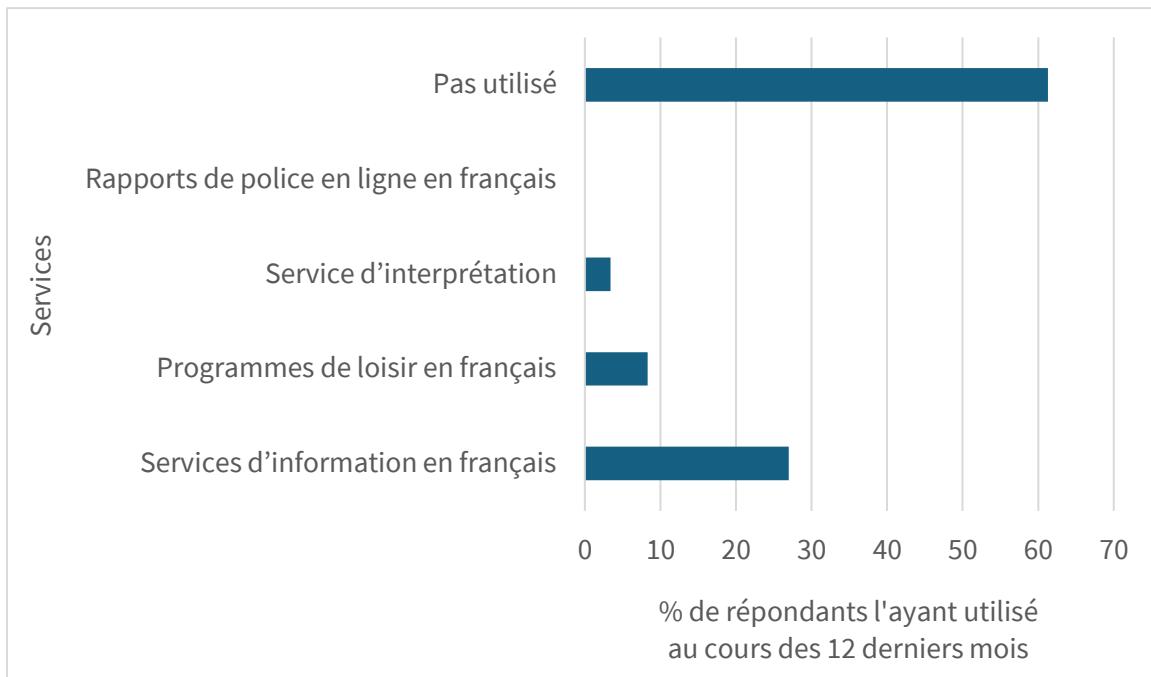
- Plus de 61 % des personnes interrogées n'ont pas utilisé les services en français de la MRH au cours des 12 derniers mois.

Tableau 3 : Taux global d'utilisation des services en français au cours des 12 derniers mois (Réponses à la question « Parmi ces services en français, lesquels avez-vous utilisés au cours des 12 derniers mois ? ») (N=204)



- Parmi les services utilisés au cours des derniers mois, le seul ayant été utilisé par plus du quart des répondants sont les services d'information en français.

Tableau 4 : Taux d'utilisation des services en français (Réponses à la question « Parmi ces services en français, lesquels avez-vous utilisés au cours des 12 derniers mois ? ») (N=204)



❖ **Difficulté d'évaluation :**

- La majorité des répondants ne se prononcent pas sur leur satisfaction, ce qui confirme le manque de connaissance des services.

❖ **Accès limité aux services directs :**

- Malgré la présence d'informations en ligne (microsite en français), les participants soulignent l'impossibilité d'accéder à des services directs en français en raison d'un manque de personnel francophone au sein de la MRH.

❖ **Manque de personnel francophone, pénurie généralisée :**

- Ce manque de personnel francophone affecte tous les services directs de la MRH, notamment :
 - L'accueil administratif dans les centres de loisirs REC
 - Le personnel responsable des activités de loisirs REC
 - L'accueil dans les bureaux de la MRH (Bayers Road Centre, Alderney Gate, Musquodoboit Harbour)
 - Le service téléphonique 311
 - Le service de soutien en crise de santé mentale⁵.

⁵ Ligne téléphonique gratuite 24h/24h différente du 911, et à laquelle aucun intervenant n'a la capacité de répondre en français / Mental Health Crisis Support <https://www.halifax.ca/safety-security/police/programs-services/mental-health-crisis-support-halifax>

❖ **Non-imputation à l'immigration récente :**

- La méconnaissance des services ne s'explique pas par une arrivée récente des répondants. Seulement 20,7 % sont issus de l'immigration, et plus de 53 % d'entre eux vivent à Halifax depuis six ans ou plus.

Tableau 5 : Taux d'immigration (Réponse à la question « Êtes-vous immigrant ou immigrante au Canada ? ») (N=261)

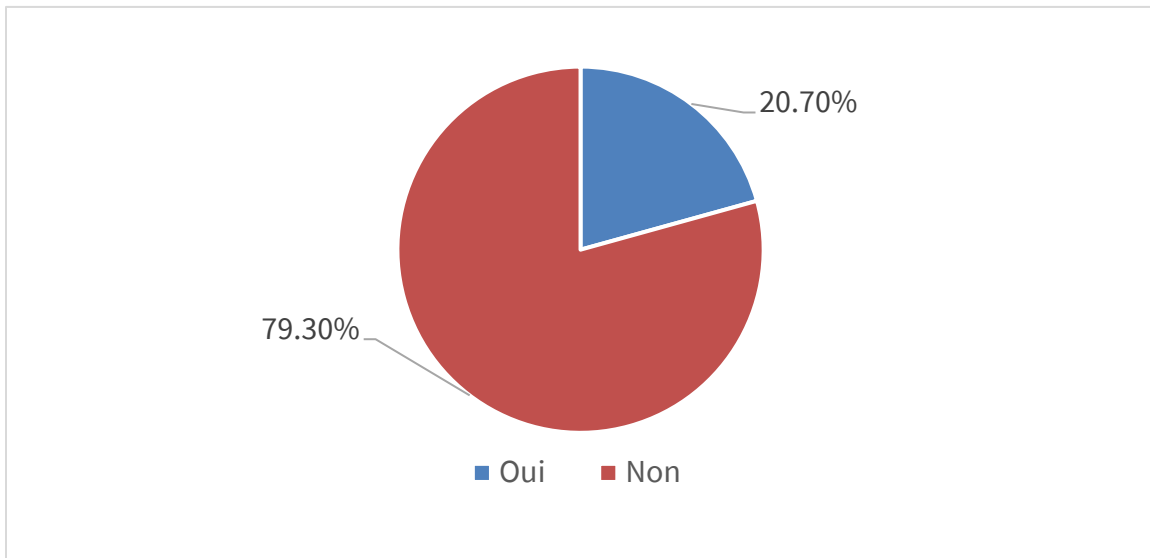
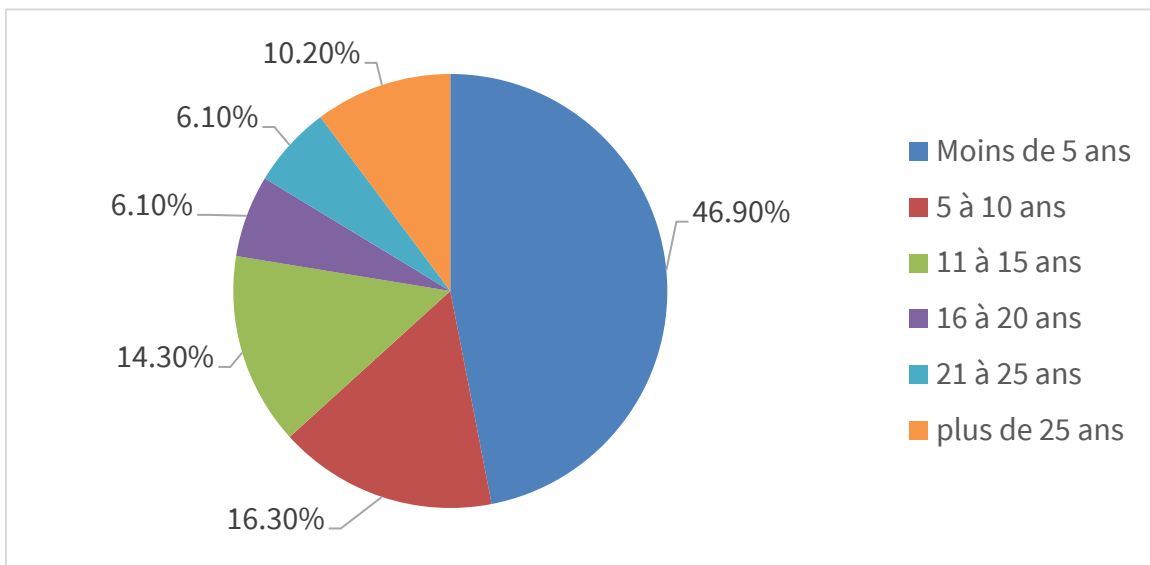


Tableau 6 : Récence de l'immigration (Réponse à la question « Depuis quand êtes-vous au Canada ») (N=49)



- ❖ **Lacunes linguistiques du personnel :** Les participants aux consultations ont relevé un manque de maîtrise du français chez les employés de la MRH en contact avec le public.

- ❖ **Difficultés d'identification et de valorisation du personnel bilingue :** Ils ont exprimé des difficultés à identifier les employés capables de les servir en français et déploré le manque de valorisation des agents bilingues.
- ❖ **Services exclusifs perçus comme un obstacle :** Les participants ont exprimé leur réticence envers les services exclusivement destinés aux Acadiens et aux francophones, comme certains programmes de loisirs. Ils estiment que cela limite l'accès à un large éventail de services en raison des difficultés de recrutement et contredit la volonté d'inclusion de la MRH. Ils souhaitent que tous les services de la MRH, y compris les loisirs, soient offerts par du personnel bilingue, garantissant ainsi l'égalité d'accès.
- ❖ **Service d'interprétation inefficace :** Des participants ont rapporté des problèmes avec le service d'interprétation via le 911 et le 311 : absence de service, temps d'attente excessifs, complexité décourageante. Ces lacunes nuisent à la perception de l'efficacité du service et à l'image de la MRH, malgré les efforts déployés.

Environnement de travail inclusif : Créer un milieu de travail qui valorise les cultures acadienne et francophone

- ❖ **Manque de valorisation publique, manque de personnel francophone :**
 - En ne mettant pas en œuvre une politique de recrutement favorisant l'embauche de personnel bilingue, la MRH manque une occasion cruciale de valoriser publiquement la communauté francophone. Cette lacune a pour conséquence une sous-représentation des employés francophones et une offre de services en français insuffisante, limitant ainsi l'accès de la communauté francophone aux services de la MRH.
 - Cette situation compromet la perception d'inclusion que la MRH souhaite véhiculer.
- ❖ **Communication et promotion insuffisantes :**
 - Les outils de soutien et les ressources pour promouvoir le bilinguisme auprès des employés (guides, causeries) sont méconnus du public.
 - Ce manque de communication nuit à la visibilité des efforts de la MRH pour offrir des services municipaux accessibles et représentatifs de la communauté acadienne et francophone.

Emploi équitable : Attirer et retenir les talents francophones et bilingues.

- ❖ **Politique de recrutement d'employés bilingues inexistante :**
 - L'absence d'une politique de recrutement ciblant les employés bilingues entraîne une pénurie de personnel francophone à la MRH, compromettant ainsi la qualité des services offerts à la communauté acadienne et francophone.

❖ **Absence de communication sur les politiques de recrutement :**

- Le public n'a aucune connaissance des directives des ressources humaines visant à attirer et à retenir les talents bilingues et francophones.

Partenariats utiles : Développer des partenariats internes et externes qui incluent la communauté acadienne et francophone.

❖ **Méconnaissance des services :**

- Les participants aux consultations publiques ont souligné la difficulté d'accéder à l'information sur les services en français offerts par la MRH et les organismes locaux.
- Cette méconnaissance s'étend aux services municipaux en général, avec une confusion notable entre les compétences de la MRH, celles de la province et celles du gouvernement fédéral.

Par exemple, de nombreux répondants ont exprimé le besoin de services de santé en français, un domaine relevant de la province, ce qui suggère un manque de clarté sur les responsabilités de la MRH. En effet, la confusion avec les services provinciaux semble importante puisque plusieurs répondants au sondage ont indiqué souhaiter la traduction de services de santé « Assurer que tous les services municipaux essentiels (santé, transport, emploi, éducation, etc.) soient disponibles en français » Dans les réponses ouvertes les mots santé et health sont présents près d'une vingtaine de fois au cours du sondage, pour répondre à des questions telles que « Quelles améliorations la municipalité peut-elle apporter aux services (qu'elle offre) qui vous satisfont le moins ? »

❖ **Services de bibliothèque :**

- Les participants ont exprimé leur insatisfaction quant à l'accueil en français dans les bibliothèques d'Halifax et souhaitent une offre accrue de documents en français. Dans ce cas, une fois encore, le public ignore que les bibliothèques municipales ne sont pas gérées par la MRH mais par une entité indépendante financée par elle, ce qui ajoute une couche de complexité à la connaissance des services fournis par la MRH.

Informations et communications accessibles : Fournir à la communauté acadienne et francophone de l'information accessible, en français, sur les services municipaux et maintenir des communications continues avec la communauté

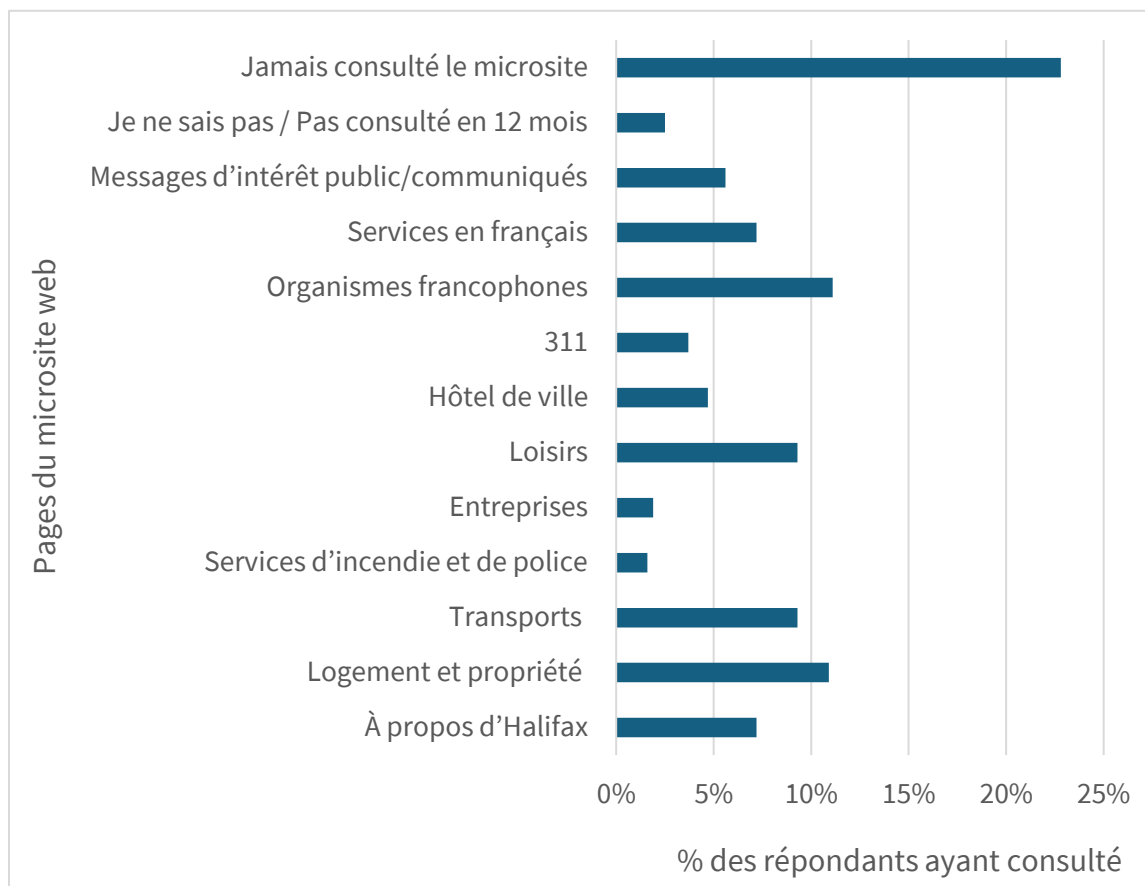
❖ **Difficulté d'accès à l'information :**

- Les participants au sondage ont exprimé des difficultés à accéder aux informations et aux publications de la MRH et à se sentir interpellés par les campagnes de promotion qui ne les atteignent pas.

❖ **Microsite en français - Satisfaction limitée :**

- Le microsite en français est le service le plus utilisé, mais sa satisfaction est relative. Il convient cependant de préciser qu'un quart des répondants au sondage déclare ne jamais avoir consulté le microsite ou, en tout cas, pas au cours des 12 mois précédant leur participation au sondage.

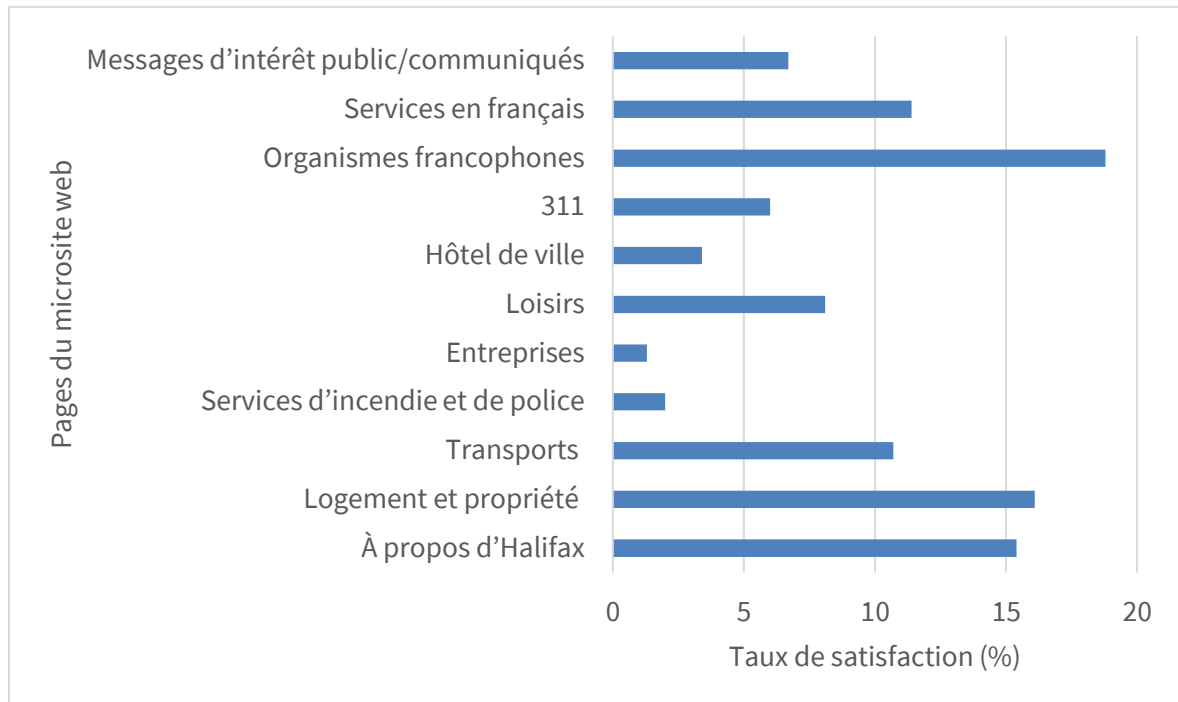
Tableau 7 : Utilisation des pages du microsite (Réponse à la question « Au cours des 12 derniers mois, parmi les pages suivantes du microsite web, lesquelles avez-vous consultées ? ») (N=321)



- Il semble que le niveau de satisfaction de ce microsite soit relatif non pas pour des raisons de qualité, mais parce que la quantité d'informations disponibles en français est considérée nettement insuffisante et limitée à certains sujets. En effet, pour le moment tous les éléments du site en anglais ne sont pas présents sur le microsite en français, ce qui semble décevoir assez fortement les usagers contraints de s'orienter vers le site en anglais pour s'informer au risque de ne pas tout comprendre ou de se sentir déçus, voire discriminés. Ces pratiques ne favorisent pas la création d'habitudes d'utilisation ou de consommation. Parmi les pages du microsite c'est celle qui concerne les

organismes francophones qui satisfait le plus avec 18.8%⁶ suivie de la page réservée au logement et à la propriété (16.1% de répondants satisfaits), puis de la page « À propos d’Halifax » (15.4% de satisfaction). Soulignons que ces résultats restent très confidentiels et relativement peu significatifs.

Tableau 8 : Taux de satisfaction des pages du microsite web (Réponse à la question « Parmi les pages du microsite web, lesquelles vous semblent satisfaisantes ? ») (N=149)



❖ **Insuffisance des communications générales :**

- Ce sentiment d'insatisfaction s'étend à l'ensemble des communications de la MRH.
- Le service hfxALERT, qui diffuse uniquement en anglais les alertes d'urgence, est particulièrement préoccupant. Les participants considèrent ce service comme essentiel pour leur sécurité.

⁶ Questions 13 & 36 Parmi les pages du microsite web, lesquelles vous semblent satisfaisantes ?

RECOMMANDATIONS

L'ensemble de ces constats ont mené l'équipe d'A-PROPOS Consultant à recommander à la MRH d'adopter une approche multidimensionnelle axée sur le bilinguisme, la communication et les partenariats afin d'améliorer l'accès et la qualité de ses services en français.

Bilinguisme : Un impératif pour des services directs de qualité

En 1990, l'officialisation du centre scolaire-communautaire Carrefour du Grand-Havre et la création ultérieure du Conseil scolaire acadien provincial ont marqué un tournant pour la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse. Dans un contexte de lutte pour la reconnaissance de ses droits et sa survivance, chaque service en français était perçu comme une victoire. Progressivement, avec l'adoption du Règlement sur la Loi provinciale sur les services en français en 2006, les attentes ont évolué tant envers la Province qu'envers la MRH.

La communauté, qui a changé de visage, ne se contente plus de survivre, mais aspire à vivre pleinement en français tout en étant consciente du contexte anglophone dans lequel elle vit. Bien que la communauté acadienne et francophone reconnaisse les efforts de la MRH au cours des dix dernières années pour démontrer son engagement, elle l'invite à franchir une nouvelle étape qui demande une approche novatrice. Cette étape consiste à garantir l'accès à des services équivalents à ceux offerts à la majorité anglophone, afin de permettre à chacun de se sentir pleinement citoyen et intégré.

Pour atteindre cet objectif, il est impératif que le personnel municipal en contact direct avec le public soit bilingue.

Priorité aux services directs bilingues :

- La MRH doit privilégier la prestation de services directs en français, en favorisant le bilinguisme du personnel sur le service d'interprétation. À l'instar de la décision prise par le gouvernement fédéral d'accroître sa capacité à servir le public dans les deux langues officielles à compter de 2025⁷, la MRH doit s'efforcer de miser sur le bilinguisme pour démontrer sa capacité de leader prêt à innover pour assurer la vitalité de sa communauté.
- L'accueil bilingue est essentiel, en particulier dans les secteurs de la santé et de la sécurité (justice, police, centres d'alerte).
- Le bilinguisme doit être valorisé comme un atout, favorisant un sentiment de fierté chez les employés et luttant contre l'insécurité linguistique.

⁷ Voir amendement de 2019 du Règlement sur les langues officielles portant sur les communications avec le public et la prestation des services mentionné dans le rapport *Un avenir en commun : regard sur nos communautés de langue officielle en situation minoritaire* publié en octobre 2024 par le Commissariat aux langues officielles. <https://www.clo-ocol.gc.ca/sites/default/files/2024-10/avenir-en-commun-regard-sur-nos-communautés-langue-officielle-en-situation-minoritaire4.pdf>

❖ **Services de loisirs inclusifs :**

- Le bilinguisme doit être priorisé pour les animateurs de programmes de loisirs, permettant l'accès à tous les programmes dans les deux langues pour :
 - Favoriser l'intégration, la cohésion, le sentiment d'appartenance à une communauté large, inclusive réunissant l'ensemble des habitants de la MRH.
 - Élargir significativement l'éventail des programmes de loisir offerts en français à l'ensemble des publics (adultes et aînés qui n'accèdent actuellement à aucun programme en français, jeunes qui peuvent pour le moment profiter de seulement 3 programmes dans leur langue)
 - Réduire les défis de communication/ promotion et le manque d'inscriptions autour des programmes uniquement en français.

En effet, le souhait des personnes consultées est d'avoir accès à tous les programmes de loisirs sans exception, car ils seront animés par des employés capables de leur donner des instructions, des explications, des encouragements dans leur langue le cas échéant.

De plus, le recrutement de personnel bilingue permettra de servir les clients indifféremment en anglais, en français ou dans les deux langues selon les besoins des clients inscrits à l'activité, quel que soit le centre récréatif qu'ils choisissent. À l'heure où les familles exogames sont de plus en plus nombreuses, ce bilinguisme des animateurs favorisera certainement, chez les parents, un sentiment de sécurité appréciable lors d'activités potentiellement dangereuses (ex : consignes de sécurité en natation).

- Les programmes exclusivement en français doivent être évités, car ils sont perçus comme discriminatoires et limitent l'accès à un large éventail d'activités offerts, l'accès à l'ensemble des centres récréatifs (seuls Chocolate Lake et Sackville ont des offres disponibles en français actuellement) et à des horaires variés.

❖ **Amélioration des services existants :**

- La qualité des services existants doit être améliorée, notamment en réduisant les délais d'attente pour l'interprétation.
- Le système hfxALERT et les communications d'urgence sur les réseaux sociaux et dans les médias doivent être systématiquement bilingues.

Communication et information : Garantir l'accessibilité et la visibilité

❖ **Communication proactive :**

- Les services bilingues doivent être largement communiqués pour assurer leur visibilité.

- Les campagnes de communication et de promotion doivent être élargies à toutes les plateformes et tous les outils disponibles.
- Des séances d'information et des événements de consultation réguliers doivent être organisés pour diffuser et soutenir la stratégie des services en français.

À ce sujet, il a été précisé que le succès de ces événements dépendrait de :

- leur régularité. Il sera important de rendre ces événements réguliers pour créer une attente, un rendez-vous avec les habitants.
- la capacité de la MRH à se joindre aux activités prévues par des organismes communautaires pour bénéficier d'un public déjà présent et attentif. En effet, il a été indiqué que ces consultations et séances d'informations atteindraient un plus large public si elles étaient jumelées à des activités communautaires.

◆ **Accessibilité de l'information :**

- Le site web de la MRH doit être intégralement traduit en français, sans sélection préalable de l'information.
- Toutes les communications de la MRH doivent être bilingues et diffusées rapidement.

Partenariats : Renforcer la collaboration et la coordination

◆ **Partenariats élargis :**

- Au-delà du Partenariat acadien et francophone d'Halifax, la MRH doit élargir ses partenariats à tous les organismes, associations et groupes concernés par l'accès aux services municipaux en français.
- Des partenariats avec les services provinciaux sont essentiels pour clarifier les mandats respectifs et orienter efficacement le public.
- La MRH doit agir comme partenaire privilégié auprès des bibliothèques pour encourager l'offre de services en français.

◆ **Centralisation de l'information :**

- Les informations sur tous les services offerts par la MRH et ses partenaires doivent être centralisées pour faciliter l'accès. Comme cela a été mentionné précédemment, les personnes consultées ont quelquefois de la difficulté à comprendre et à différencier les mandats de la ville, de la province et du pays. Il est utile d'éclaircir ce point pour éviter toute confusion, mais il est aussi important de se demander si l'essentiel n'est pas de servir les membres de la communauté à la hauteur de leurs besoins, quel que soit le fournisseur de services. Un accueil de qualité qui engendre un sentiment d'appartenance fort n'est possible qu'en fédérant, en regroupant l'ensemble des experts capables de fournir des

- services en français dans la ville d’Halifax, et c’est exactement ce que fait le site <https://newinhalifax.ca/fr/>. Il répond aux questions que se posent non seulement les nouveaux arrivants provenant de l’immigration, mais aussi tous ceux qui arrivent et vivent dans une ville. Il renseigne en français ses lecteurs sur les impôts, la santé, la sécurité, le logement, les services sociaux, les transports, l’emploi, la culture, les loisirs.
- ◆ **Partenariat pour la santé :**
 - Bien que la santé relève de la province, la MRH peut explorer des partenariats pour faciliter l’accès aux services de santé en français.

SUGGESTIONS

À titre indicatif, pour orienter la MRH, l'équipe d'A-PROPOS Consultants a préparé la liste suivante d'actions concrètes potentielles. Cette liste non exhaustive a été élaborée grâce aux divers commentaires reçus lors des quatre consultations ainsi qu'aux réponses au sondage en ligne recueillies.

Renforcement des compétences linguistiques des employés de la MRH

❖ **Formation linguistique continue :**

- Appuyer les employés de la MRH dans leur formation en français.
- Assurer un niveau de maîtrise du français avancé (CECRL) chez les employés bilingues préposés à l'accueil du public (bibliothèques, centres REC, Bayers road centre, Alderney gate, Musquodoboit harbour, services sociaux comme le Victim Services ou l'accessibilité des services municipaux.)
- Former l'ensemble des agents municipaux à l'offre active⁸ des services en français (centres à la clientèle, 911, 311, réceptionnistes de centres REC et tous les employés qui interagissent avec le public comme les policiers, les pompiers par exemple).
- Former les animateurs de programmes de loisir à l'accueil bilingue et à l'offre active.

❖ **Valorisation du bilinguisme :**

- Inciter et valoriser les employés de la MRH à parler français par des avantages (financiers, vacances, promotion...) indexés sur leur niveau de langue.
- Encourager les employés à se définir comme francophones⁹.
- Identifier visuellement les employés bilingues.

❖ **Politiques de recrutement et de travail :**

- Inclure un article dans l'ensemble des politiques municipales liées aux ressources humaines pour favoriser le recrutement de personnes bilingues à chaque poste de personnel en contact avec le public.
- Systématiser la publication bilingue de l'ensemble des offres d'emploi de la MRH.

⁸ Dans le rapport publié en 2009 par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques et intitulé Utilisation des services gouvernementaux de langue française, on constate que près de 90% des répondants ont indiqué qu'ils ne demanderont pas de services en français s'ils n'ont pas été invités à le faire, c'est pourquoi il est important que les employés capables de servir les clients en français soient encouragés à se déterminer comme francophones, soient valorisés et le ressentent.
https://icrml.ca/images/stories/documents/fr/rapport_deveau_utilisation_services_gouv.pdf

⁹ IDEM

Amélioration de l'accès à l'information et des communications

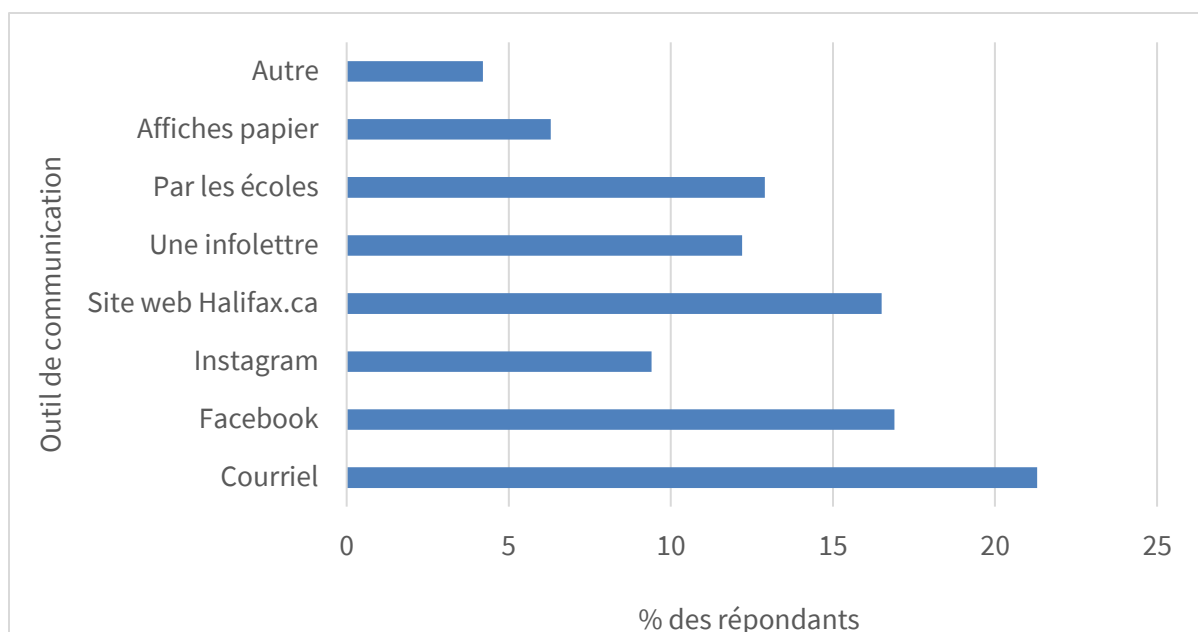
◆ Centralisation et diffusion de l'information :

- Centraliser les informations sur tous les services en français offerts dans la MRH, peu importe l'entité qui l'offre (plateforme HéHo, collaboration avec Halifax Immigration Partnership).
- Utiliser les ressources déjà existantes comme le site <https://newinhalifax.ca/fr/> qui détaille précisément tous les services disponibles dans la ville d'Halifax, qu'ils soient offerts par la MRH ou par d'autres entités.
Il serait utile que ce site soit promu sur le site et les réseaux de la MRH comme c'est mentionné dans la partie relative aux partenariats.
- Diffuser les communications prioritairement via courriel (sous le format d'infolettre commune à toutes les entités proposant des services en français dans la MRH, listes d'envoi) et Facebook, médias communautaires (C98, Courrier de la Nouvelle-Écosse), partenaires (CSAP, Hého, Alliance Française, Université Sainte-Anne).

Une participante a mentionné l'exemple de la ville de Saint-Jean de Terre-Neuve. <https://subscribe.stjohns.ca/Subscribe>.

- En termes de nouvelles informations à inclure, les répondants ont suggéré d'ajouter
 - la liste des professionnels qui offrent des services en français
 - les liens vers les activités en français des organismes, associations acadiennes et francophones (ex : CCGH)

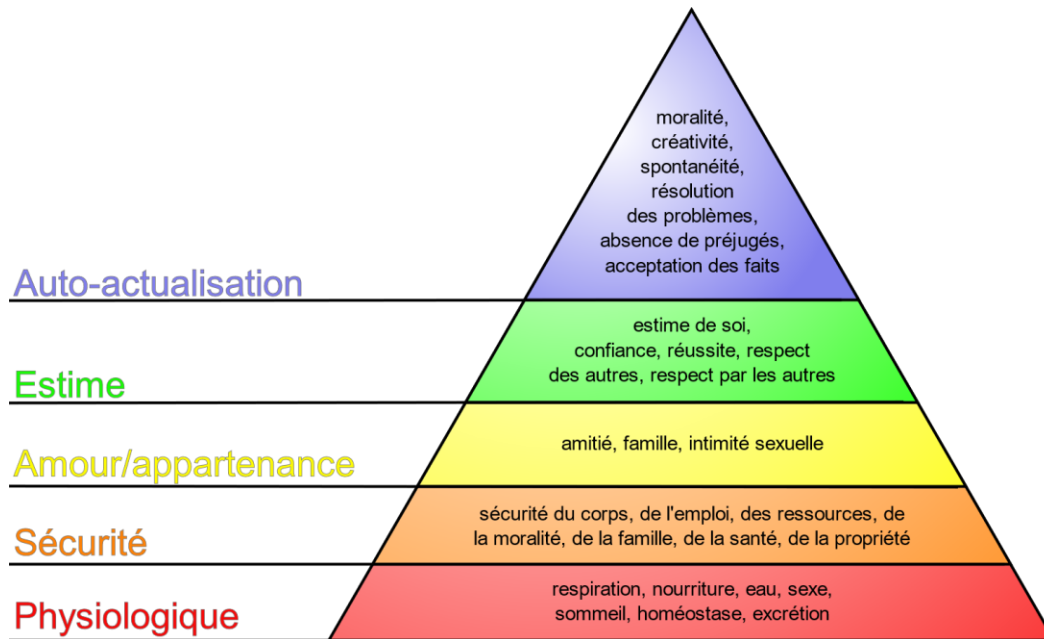
Tableau 9 : Outils de communication à préconiser (Réponse à la question « Lorsque la municipalité souhaite transmettre de l'information en français, quels sont les médias les plus efficaces pour vous rejoindre ? ») (N=129)



❖ Communications bilingues :

- Prioriser la communication bilingue des services d'alerte (hfxALERT). Parmi les services supplémentaires demandés par les personnes consultées, l'accès aux messages d'urgence en français est une priorité. Qu'il s'agisse d'alerte météo, de contamination, de sécurité routière ou d'autres sujets liés à la sécurité, il est primordial pour les membres de la communauté acadienne et francophone de recevoir ces alertes dans leur langue pour la sécurité de tous et pour démontrer une réelle volonté d'inclusion de la MRH. Le développement d'un sentiment d'appartenance réel et profond n'est possible que si les besoins primaires des individus sont comblés.
- Parmi ces besoins, la sécurité et la protection occupent une place essentielle (voir pyramide Maslow) c'est pourquoi la MRH devrait prioriser la communication bilingue des services d'alerte.

Tableau 11 : Pyramide des besoins de Maslow¹⁰



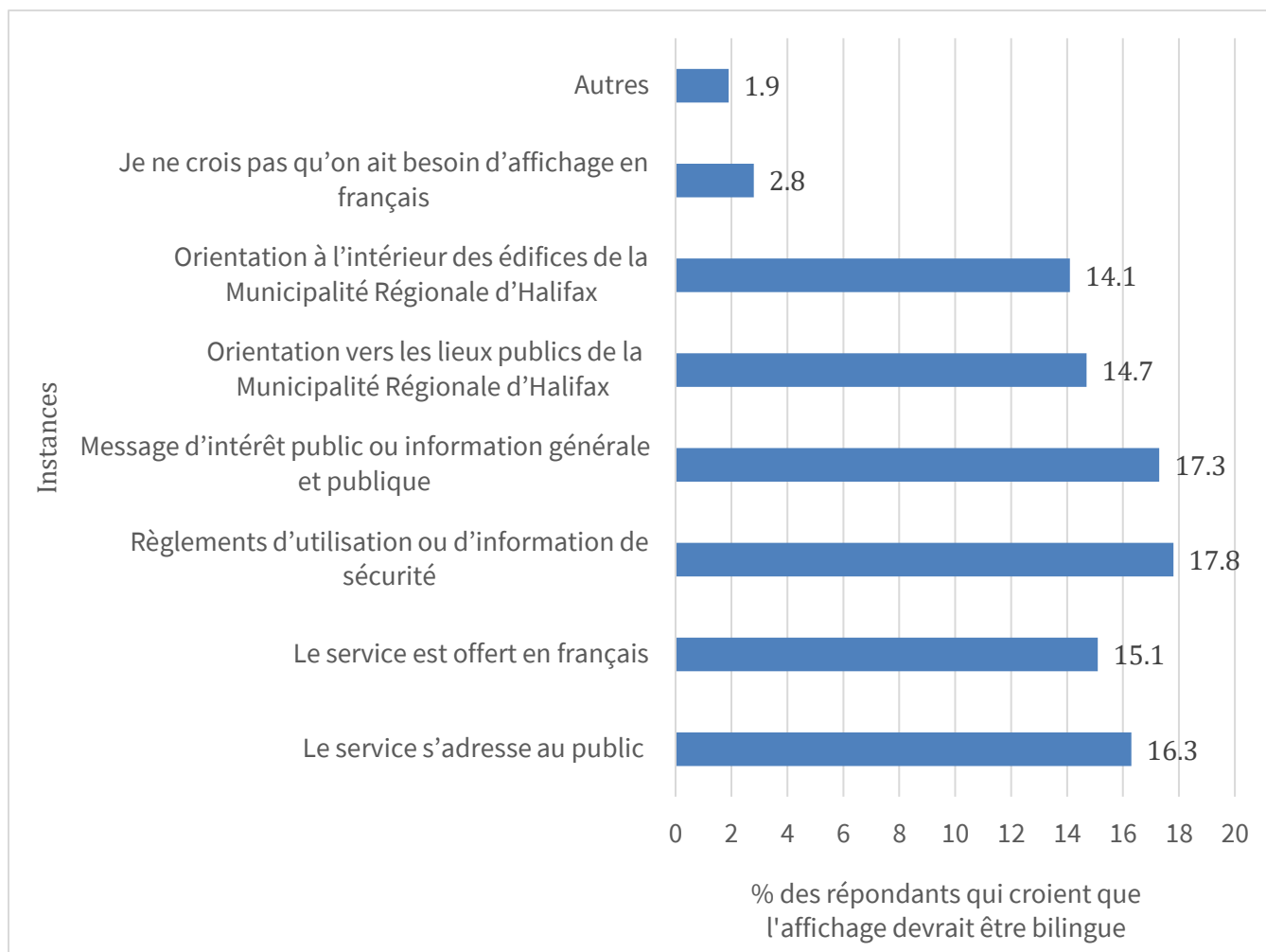
❖ Affichage bilingue :

- Doter les transports en commun et les terminaux d'indications visuelles et vocales bilingues.
- Rendre bilingue les panneaux de signalisation routière spécifiquement autour des écoles du CSAP et de tout organisme local francophone (CCGH)

¹⁰ Pyramide des besoins de Maslow, dérivé et traduit de « Maslow's hierarchy of needs » par J. Finkelstein, 27 octobre 2006 – disponible en ligne au https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Maslow%27s_hierarchy_of_needs.svg

- Offrir des messages bilingues (traductions automatiques avec révision pour les communications non urgentes, mention légale pour les urgences).
- Systématiser l’affichage bilingue pour toute nouvelle construction

◆ *Tableau 10 : Instances où l’affichage bilingue devrait être privilégié (Réponse à la question « Dans quels cas l’affichage bilingue (français /anglais) devrait-il être privilégié lorsque l’affichage est du ressort de la Municipalité régionale d’Halifax ? ») (N = 137)*



◆ **Offre de documents et processus administratifs bilingues :**

- Traduire le calendrier de ramassage des déchets
- Offrir la traduction des procédures et des formulaires administratifs pour le paiement de la taxe foncière, l’obtention de permis, les demandes de financement.
- Rendre bilingue le processus électoral (traduction des programmes de candidats, des informations pratiques, processus de vote).
- Traduire les procès-verbaux des rencontres du conseil municipal.

◆ **Rencontres et consultations régulières :**

- Offrir des rendez-vous réguliers à la population en proposant des rencontres pour informer et consulter la communauté qui alterneraient avec des moments de présence à des événements de partenaires communautaires. Pour cela, la MRH pourrait mettre sur pied un calendrier interne indiquant, par exemple, que chaque première semaine du mois, elle serait disponible pour rencontrer la population. Par exemple, en janvier, la MRH serait présente dans une bibliothèque de la ville pour une consultation publique, en février lors d'un événement communautaire d'un organisme partenaire pour diffuser un sondage concernant les services de loisir, en mars pour la présentation du rapport de consultations lors d'un événement lié aux rendez-vous de la francophonie, et poursuivre ainsi le reste de l'année en se joignant aux événements tels que le Salon du livre, le Francofest en octobre, un concert des Voix de l'Acadie, une activité de Femmes Action Halifax ou de l'antenne de d'Halifax du regroupement des aînés de la Nouvelle-Écosse.

Développement et renforcement des partenariats

◆ Partenariats communautaires :

- Collaborer avec l'Université Sainte-Anne, la Chambre de Commerce Francophone d'Halifax, l'Alliance Française de Halifax, avec toutes les antennes locales des organismes provinciaux (Femmes Halifax, regroupement des aînés), les associations locales (Voix de l'Acadie), les médias communautaires (le Courrier de la Nouvelle-Écosse, la radio communautaire), le CCGH pour promouvoir l'ensemble des services en français offerts dans la MRH.
- Créer un réseau francophone fort avec des organismes dans d'autres régions acadiennes de Nouvelle-Écosse pour promouvoir l'accueil et susciter la rétention des habitants d'expression française. Ce réseau permettra de partager de bonnes pratiques, d'échanger des ressources, voire de créer des ressources et des communications communes pour renforcer l'offre de services en français.
- Promouvoir l'ensemble des services en français disponibles dans la région d'Halifax par la MRH et par l'ensemble des fournisseurs de services en français.
 - via la radio communautaire C98FM
 - via les groupes Facebook (Français à Halifax /Francophones à Halifax)
 - via l'office de tourisme
- Soutenir financièrement (subvention) les organismes et les associations francophones présents dans la MRH

❖ **Partenariats dans le secteur de la santé :**

- Mettre en place un partenariat avec Réseau Santé Nouvelle-Écosse pour mettre la pression sur la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et le gouvernement provincial pour qu'elle fournisse le service d'interprétation dans les services médicaux qu'elle doit fournir.
- Encourager les professionnels de santé francophones à s'installer dans la MRH en leur offrant des avantages (financement, équipement, réduction de taxes, etc.)¹¹
- Partenariats avec les ministères provinciaux pour augmenter le personnel bilingue pour les numéros de téléphones importants comme le 911 et le 311
- Diffuser activement la liste des professionnels de santé qui offrent des services en français.

❖ **Partenariats avec les bibliothèques :**

- Augmenter l'offre d'ouvrages en français (quotas minimum obligatoires ou composante linguistique obligatoire dans les ententes de financement).

¹¹ La MRH pourrait s'inspirer des incitatifs fournis par la municipalité de Clare pour encourager les professionnels de santé francophone à s'installer dans la municipalité, voir le rapport intitulé Le Centre de santé de Clare : un modèle pour l'accès à des services de santé en français <https://www.erudit.org/fr/revues/ref/2014-v20-n2-ref01608/1027591ar/>

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Contexte et méthodologie

Depuis 2015, la Municipalité régionale d'Halifax (MRH) a renforcé son engagement envers la communauté acadienne et francophone, notamment par des consultations et la création d'un poste permanent de conseiller des services en français. Adoptée en 2021, la Stratégie des services en français a permis de structurer cet engagement.

Afin d'évaluer l'efficacité de la phase 1 et d'orienter les phases suivantes, A-PROPOS Consultants a mené une évaluation combinant des consultations communautaires et un sondage bilingue. Plus de 350 personnes ont contribué à cette évaluation, permettant d'identifier des constats clés et de formuler des recommandations stratégiques.

Constats principaux

- ❖ Approche intégrée et inclusive
On préconise dorénavant une offre francophone intégrée aux services offerts en anglais plutôt qu'une approche ségrégée menant à une offre de services distincts en français.
- ❖ Accès limité aux services en français :
Malgré des initiatives comme le microsite en français, la méconnaissance et la sous-utilisation des services demeurent élevées.
- ❖ Pénurie de personnel bilingue :
Le manque de personnel francophone nuit à la qualité des services directs, notamment dans les bureaux administratifs, les services téléphoniques et les centres de loisirs.
- ❖ Manque de communication et de valorisation :
Les services offerts en français sont peu connus du public, et les employés bilingues ne sont pas suffisamment identifiés ni encouragés.
- ❖ Difficulté d'accès à l'information :
La communauté exprime un besoin accru d'informations en français sur les services municipaux, y compris les alertes d'urgence et les services de bibliothèque.
- ❖ Faibles partenariats :
Un manque de collaboration avec d'autres institutions et organisations limite l'impact des initiatives en faveur de la francophonie.

Recommandations clés

Renforcer le bilinguisme

- ❖ Prioriser l'embauche et la formation de personnel bilingue.
- ❖ Assurer une offre de services municipaux systématiquement disponible en français et en anglais.
- ❖ Valoriser les employés bilingues par des incitatifs et une meilleure reconnaissance.

- ❖ Élaborer une politique d'embauche favorisant le recrutement de personnel bilingue.
- ❖ Rendre l'accès aux services directs en français plus fluide et systématique.
- ❖ Développer des programmes de loisirs bilingues pour favoriser l'inclusion.

Garantir l'accessibilité et la visibilité des services en français

- ❖ Améliorer la communication et l'accessibilité aux services en français.
- ❖ Traduire intégralement le site web de la MRH.
- ❖ Assurer la diffusion systématique des alertes et des communications en français.
- ❖ Intégrer des panneaux de signalisation et affichages bilingues dans l'espace public.

Développer les partenariats

- ❖ Collaborer avec les bibliothèques, organismes communautaires et institutions éducatives pour renforcer l'offre de services en français.
- ❖ Mieux coordonner l'information avec les services provinciaux et fédéraux pour une meilleure orientation des usagers.
- ❖ Soutenir les initiatives favorisant la présence de professionnels francophones dans les domaines clés (santé, éducation, administration).

Conclusion

L'évaluation met en lumière les progrès réalisés par la MRH, tout en identifiant des défis majeurs à relever. La mise en place d'actions ciblées et d'une approche structurée permettra à la municipalité de mieux répondre aux attentes de la communauté acadienne et francophone, et d'affirmer son rôle de leader en matière de services bilingues.

ANNEXES

Annexe 1 : Séances d'engagement communautaire – Questionnaire

Bloc 1 - Communications

Pour que l'information de la Municipalité régionale d'Halifax se rende à vous, quel est le meilleur moyen ?

- ❖ Quels sont les moyens de communications (directs ou indirects, par exemple via un bulletin dans les écoles) les plus efficaces pour vous rejoindre ?
- ❖ Quelles sont les plateformes (médias sociaux) ou les outils de communications qui fonctionnent bien pour vous ?

Est-ce que des séances d'information et/ou des événements de consultation seraient bénéfiques selon vous ?

- ❖ Qu'espéreriez-vous y retrouver ?
- ❖ Ça veut dire quoi pour vous des consultations communautaires ? Des séances d'information ?
- ❖ Quel genre de format pourrait prendre des consultations communautaires ou des séances d'information ?
- ❖ À quelle fréquence seriez-vous prêt à assister à de telles consultations ?
- ❖ Sur quoi aimeriez-vous que la Municipalité régionale d'Halifax vous consulte? Vous informe ?
- ❖ Quelles seraient vos attentes en termes de rétroactions à la suite de chaque consultation ? (Mise à jour lors de la consultation suivante ? courriel de mise à jour ? Bulletin publié sur le microsite ? Appli ? Message WhatsApp ?...)

Bloc 2 – Services offerts

- ❖ Parmi la liste des services suivants, qui en connaissait au moins un ?
 - Les services d'information en français (microsite, messages d'intérêts publics bilingues, application et guides de triage des déchets, informations relatives aux élections et guide à l'intention des candidats, brochures sur le triage des déchets, sur les conditions météorologiques extrêmes, sur les services de Transit, etc.)
 - Les programmes de loisir en français offerts par Halifax REC
 - Le service d'interprétation en français (pour les services comme les lignes 311 et le 911)
 - La possibilité de soumettre des rapports de police en ligne en français
- ❖ Qui en a utilisé au moins un dans la dernière année ?
- ❖ Quelles sont les barrières à votre utilisation de ces services ? Qu'est-ce qui fait que vous ne les utilisez pas ?
- ❖ Comment pourrions-nous agir pour contrer ces barrières ?
- ❖ Que pourrait faire la Municipalité régionale d'Halifax pour que ces barrières n'existent plus ?
- ❖ Spécifiquement en termes de services de loisirs, quels autres services aimeriez-vous que la Municipalité régionale d'Halifax offre en français ?

Bloc 3 - Partenariats

- ◆ Quels sont les partenariats communautaires qui permettraient, selon vous, à la Municipalité régionale d'Halifax d'offrir une meilleure gamme de services en français ou des services en français de meilleure qualité ?

Question supplémentaire

- ◆ Y a-t-il des éléments qui n'ont pas été abordés que vous souhaitez mentionner concernant la Stratégie des services en français ?

Annexe 2 : Sondage en ligne

La Municipalité régionale d'Halifax compte la plus grande communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse, c'est pour soutenir cette communauté que, depuis 2017, le Bureau de la diversité et de l'inclusion/ANSAIO a mené de nombreuses initiatives jetant ainsi les bases de la Stratégie des services en français adoptée en 2021 (<https://fr.halifax.ca/a-propos-dhalifax/services-en-francais/strategie-des-services-en-francais>).

Après plus de trois années de mise en œuvre, il est temps d'évaluer les résultats atteints, de déterminer et de prioriser les éléments qui devraient être compris dans la prochaine phase. Vos réponses contribueront à la mise à jour de la Stratégie des services en français et à l'identification des actions prioritaires pour les trois années à venir.

Merci de répondre à ce sondage avant le 16 février à 23 h 59.

Conformément à l'article 485 de la Municipal Government Act (MGA), les renseignements personnels recueillis dans ce sondage ne seront utilisés que par le personnel municipal et, au besoin, par des personnes ou des organisations sous contrat de service avec la municipalité régionale d'Halifax, à des fins liées au traitement des résultats du sondage sur la Stratégie des services en français et au partage des résultats du sondage selon votre inscription.

Si vous avez des questions sur la collecte et l'utilisation de ces renseignements personnels, veuillez appeler le 311 ou envoyer un courriel à contactus@311.halifax.ca.

PROFIL DES RÉPONDANTS

Habitez-vous, étudiez-vous ou travaillez-vous (1 des 3 suffit pour répondre oui) dans la Municipalité régionale d'Halifax ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- ☐ Moins de 18 ans
- ☐ Entre 18 et 35 ans
- ☐ Entre 36 et 55 ans
- ☐ Entre 56 et 75 ans
- ☐ 76 ans et plus

Quelle est votre langue maternelle (première langue apprise à la maison dans l'enfance et encore comprise actuellement) ?

- ☐ Français
- ☐ Anglais
- ☐ Autre, veuillez préciser

Quel est votre niveau de maîtrise de la langue française (les niveaux sont basés sur le Cadre européen commun de référence pour les langues – CECRL) ?

- ◆ Débutant
- ◆ Intermédiaire
- ◆ Avancé

Êtes-vous immigrant ou immigrante au Canada ?

- ◆ Non
- ◆ Oui, veuillez préciser depuis quand vous êtes au Canada

ÉVALUATION DES SERVICES EN FRANÇAIS

Parmi ces services en français, lesquels connaissiez-vous avant de répondre à ce sondage ?

- ◆ Les services d'information en français (microsite, messages d'intérêts publics bilingues, application et guides de triage des déchets, informations relatives aux élections et guide à l'intention des candidats, brochures sur le triage des déchets, sur les conditions météorologiques extrêmes, sur les services de Transit, etc.)
- ◆ Les programmes de loisir en français offerts par Halifax REC
- ◆ Le service d'interprétation en français (pour les services comme les lignes 311 et le 911)
- ◆ La possibilité de soumettre des rapports de police en ligne en français
- ◆ Je n'en connaissais aucun

Parmi ces services en français, lesquels avez-vous utilisés au cours des 12 derniers mois ?

- ◆ Les services d'information en français (microsite, messages d'intérêts publics bilingues, application et guides de triage des déchets, informations relatives aux élections et guide à l'intention des candidats, brochures sur le triage des déchets, sur les conditions météorologiques extrêmes, sur les services de Transit, etc.)
- ◆ Les programmes de loisir en français offerts par Halifax REC
- ◆ Le service d'interprétation en français (pour les services comme les lignes 311 et le 911)
- ◆ La possibilité de soumettre des rapports de police en ligne en français
- ◆ Je n'en ai utilisé aucun

Pour chacun de ces services, faites-nous part de votre satisfaction.

- ◆ Généralement satisfait/e
- ◆ Neutre
- ◆ Généralement insatisfait/e
- ◆ Je ne sais pas ou je ne connais pas le service

- ❖ Les services d'information en français (microsite, messages d'intérêts publics bilingues, application et guides de triage des déchets, informations relatives aux élections et guide à l'intention des candidats, brochures sur le triage des déchets, sur les conditions météorologiques extrêmes, sur les services de Transit, etc.)
- ❖ Les programmes de loisir en français offerts par Halifax REC
- ❖ Le service d'interprétation en français (pour les services comme les lignes 311 et le 911)
- ❖ La possibilité de soumettre des rapports de police en ligne en français

Quelles améliorations la municipalité peut-elle apporter aux services qui vous satisfont le moins (ceux pour lesquels vous avez coché « Généralement insatisfait/e » à la question précédente) ?

Quels sont les autres services qui devraient, selon vous, être offerts en français par la municipalité pour mieux servir, mobiliser et informer les Acadiens et les francophones?

ÉVALUATION DU MICROSITE

<https://fr.halifax.ca/> (le microsite web) est un guide en ligne permettant aux francophones de naviguer sur le site web de la Municipalité Régional d'Halifax (halifax.ca) afin d'améliorer l'accès à l'information sur les principaux services municipaux. Il comprend la traduction française de certaines des informations les plus populaires et les plus pertinentes actuellement disponibles sur le site web municipal (halifax.ca).

Au cours des 12 derniers mois, parmi les pages suivantes du microsite web, lesquelles avez-vous consultées ?

- ❖ À propos d'Halifax (Guide pour les nouveaux arrivants, Services en français, Stratégie pour les femmes et l'équité des genres)
- ❖ Logement et propriété (Ordures, Recyclage et compostage, Bacs verts, Feuilles et résidus de jardinage, Calendrier de la collecte des ordures, Collecte des ordures, Recyclage)
- ❖ Transports (Halifax Transit, Itinéraires et horaires, Lignes express, Service Express régional, Service de traversier, Tarifs, Billets et laissez-passer)
- ❖ Services d'incendie et de police
- ❖ Entreprises
- ❖ Loisirs (Programmes de loisirs en français, Événements, Fête du Canada, Bedford Days)
- ❖ Hôtel de ville (Districts et conseillers municipaux, Le maire, Conseil régional)
- ❖ 311
- ❖ Organismes francophones
- ❖ Services en français

- ❖ Messages d'intérêt public/communiqués de presse
- ❖ Je n'ai jamais consulté le microsite en français.

Parmi les pages du microsite web, lesquelles vous semblent satisfaisantes ?

- ❖ À propos d'Halifax (Guide pour les nouveaux arrivants, Services en français, Stratégie pour les femmes et l'équité des genres)
- ❖ Logement et propriété (Ordures, Recyclage et compostage, Bacs verts, Feuilles et résidus de jardinage, Calendrier de la collecte des ordures, Collecte des ordures, Recyclage)
- ❖ Transports (Halifax Transit, Itinéraires et horaires, Lignes express, Service Express régional, Service de traversier, Tarifs, Billets et laissez-passer)
- ❖ Services d'incendie et de police
- ❖ Entreprises
- ❖ Loisirs (Programmes de loisirs en français, Événements, Fête du Canada, Bedford Days)
- ❖ Hôtel de ville (Districts et conseillers municipaux, Le Maire, Conseil régional)
- ❖ 311
- ❖ Organismes francophones
- ❖ Services en français
- ❖ Messages d'intérêt public/communiqués de presse

Quelles améliorations la municipalité peut-elle apporter aux pages du microsite web qui vous satisfont le moins (celles que vous n'avez pas cochées à la question précédente) ?

Selon vous, quelles autres informations de la Municipalité régionale d'Halifax devraient être traduites prioritairement et/ou incluses au microsite web en français ?

Y a-t-il d'autres services d'information de la Municipalité régionale d'Halifax (autres que le microsite, les messages d'intérêts publics bilingues, l'application pour le triage des déchets, les informations relatives aux élections municipales et au CSAP) qui devraient être disponibles en français ?

IDENTITÉ VISUELLE

Dans quels cas l'affichage bilingue (français /anglais) devrait-il être privilégié lorsque l'affichage est du ressort de la Municipalité régionale d'Halifax ? (Plusieurs réponses possibles)

- ❖ Quand le service s'adresse au public (peu importe s'il est offert en français ou non)
- ❖ Quand le service est offert en français
- ❖ Quand il est question de règlements d'utilisation ou d'information relative à la sécurité

- ❖ Quand c'est un message d'intérêt public ou de l'information générale et publique
- ❖ Quand il s'agit d'orientation vers les lieux publics de la Municipalité régionale d'Halifax (direction vers des lieux ou des édifices)
- ❖ Quand il s'agit d'orientation à l'intérieur des édifices de la Municipalité régionale d'Halifax (hôtel de ville, bureaux, centres récréatifs ou autres)
- ❖ Je ne crois pas qu'on ait besoin d'affichage en français
- ❖ Autres, veuillez préciser

AUTRES SERVICES

De façon générale, comment la municipalité pourrait-elle agir pour mieux servir, mobiliser et informer les Acadiens et les francophones ?

COMMUNICATIONS

Lorsque la municipalité souhaite transmettre de l'information en français, quels sont les médias les plus efficaces pour vous rejoindre ?

- ❖ Sur votre courriel (via une liste d'envoi)
- ❖ Sur Facebook
- ❖ Sur Instagram
- ❖ Sur son site web
- ❖ Dans une infolettre
- ❖ Par les écoles
- ❖ Sur des affiches papier
- ❖ Autre, veuillez préciser

Vos réponses contribueront à la mise à jour de la Stratégie des services en français de la municipalité. Seriez-vous intéressé à recevoir des informations concernant les résultats de la démarche ? (Si vous répondez oui, nous vous demanderons votre nom et votre adresse courriel afin de les fournir à la Municipalité régionale d'Halifax qui effectuera les suivis directement avec vous) ?

- ❖ Oui
- ❖ Non

REMERCIEMENTS

Merci d'avoir répondu à ce sondage, les résultats seront fournis à la Municipalité régionale d'Halifax.

Pour rester informé au sujet des services de la municipalité, vous pouvez consulter le microsite web <https://fr.halifax.ca/>.

Pour toute information concernant ce sondage, veuillez nous contacter à yangz@halifax.ca.

Annexe 3 : Analyse des résultats – Sondage en ligne

Résultats : Sondage de consultation communautaire

Administré du 8 janvier au 16 février 2025 en ligne
331 personnes ayant répondu au sondage

Q1 Souhaitez-vous répondre à ce sondage... (N=331)

Langue	#	%
En français	151	45.62
En anglais	180	54.38

Q2& 25 Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? (N=261)

	<18	18-35	36-55	56-75	76+
#	3	28	154	68	8
%	1.2	10.7	59	26	3.1

Q3 &26 Habitez-vous, étudiez-vous ou travaillez-vous (1 des 3 suffit pour répondre oui) dans la Municipalité régionale d'Halifax ? (N=259)

	Oui	Non
#	254	5
%	98	2

Q4 & 27 Quelle est votre langue maternelle (première langue apprise à la maison dans l'enfance et encore comprise actuellement) ? (N=260)

	Français	Anglais	Autre
#	117	117	26
%	45	45	10

Parmi les réponses reçues dans l'option AUTRES

Albanais	1	Kirundi	1
Allemand	3	Libanais	1
Arabe	9	Néerlandais	1
Bulgare	1	Portugais	1
Espagnol	1	Punjabi	1
Bilingue français/anglais	3		

Q5 &28 Quel est votre niveau de maîtrise de la langue française (les niveaux sont basés sur le Cadre européen commun de référence pour les langues – CECRL) ? (N=245)

	Débutant	Intermédiaire	Avancé
#	61	27	157
%	24.7	11	64.3

Q6 & 29 Êtes-vous immigrant ou immigrante au Canada ? (N=261)

	Oui	Non
#	54	207
%	20.7	79.3

Parmi les immigrants, la durée de leur présence (N=49)

	<5	6-10	11-15	16-20	21-25	>25
#	23	8	7	3	3	5
%	46.9	16.3	14.3	6.1	6.1	10.2

Q7 & 30 Parmi ces services en français, lesquels connaissiez-vous avant de répondre à ce sondage ? (N=286)

Services	#	%
Services d'information en français	90	31.5
Programmes de loisir en français	61	21.3
Service d'interprétation	40	14
Rapports de police en ligne en français	15	5.2
Ne connaissais pas	80	28

Q8 & 31 Parmi ces services en français, lesquels avez-vous utilisés au cours des 12 derniers mois ? (N=204)

Services	#	%
Services d'information en français	55	27
Programmes de loisir en français	17	8.3
Service d'interprétation	7	3.4
Rapports de police en ligne en français	0	0
Pas utilisé	125	61.3

Q9 & 32 Pour chacun de ces services, faites-nous part de votre satisfaction.

Services	Généralement satisfait		Neutre		Généralement insatisfait		Je ne sais pas		N=
	#	%	#	%	#	%	#	%	
Services d'information en français	56	41.5	20	14.8	6	4.4	53	39.3	135
Programmes de loisir en français	19	10.3	21	11.3	17	9.2	128	69,2	185
Service d'interprétation	10	5.5	17	9.5	9	5	143	80	179
Rapports de police en ligne en français	5	2,7	13	7.3	3	1.7	158	88,3	179

Q 10 & 33 Quelles améliorations la municipalité peut-elle apporter aux services qui vous satisfont le moins (ceux pour lesquels vous avez coché « Généralement insatisfait/e » à la question précédente) ?

Variété des services offerts en français	- Correspondance de la MRH - Accueil /Services directs - REC pour un large choix d'activités (heure, discipline) adaptées à tous les publics - Possibilité de voter en ligne en français
Meilleure qualité des services en français	- Traduction de l'intégralité du site de la MRH - Services directs (moniteurs REC étudiants immersion niveau linguistique insuffisant) - Documents mieux traduits - Service d'interprétation trop long
Communication / visibilité des services en français	- Dans les écoles du CSAP

Q11 & 34 Quels sont les autres services qui devraient, selon vous, être offerts en français par la municipalité pour mieux servir, mobiliser et informer les Acadiens et les francophones ?

Accueil administratif bilingue	○ Réception/guichet/comptoir/services directs (bibliothèques, centres REC, Bayers road centre, Alderney gate, Musquodoboit harbour, services sociaux) ○ Le 311 ○ Calendrier de ramassage des déchets ○ Santé ○ Formulaires et procédures administratives le paiement de la taxe foncière, l'obtention de permis, les demandes de financement ○ Procès-verbaux des rencontres du conseil municipal ○ Annonces sur les téléphones (Hfx ALERTE, stationnement en cas de tempête) ○ Ensemble des annonces et communications publiques ○ Offres d'emploi pour la MRH ○ Signalisation routière (particulièrement près des écoles du CSAP) ○ Indications (visuels, vocales) dans les transports en communs et leurs communications ○ Ensemble des activités culturelles de la MRH et activités de REC ● Pour les jeunes ● Pour les aînés
Partenariats	○ Avec Réseau Santé pour un meilleur accès aux services de santé en français ○ Avec toutes les antennes locales des organismes provinciaux, les associations locales, la radio communautaire, le Courrier de la

	Nouvelle-Écosse, le CCGH (comme le Franco qui était distribué notamment dans toutes les écoles et a disparu) pour promouvoir l'ensemble des services en français offerts dans la MRH ○ Avec des organismes dans d'autres régions acadiennes pour promouvoir les services et potentiellement recruter de nouveaux habitants.
Promotion des services en français de MRH et soutien des autres entités offrant des services en français	○ Promotion des cours offerts à l'Université Sainte-Anne (campus d'Halifax) ○ Promotion de l'ensemble des services en français disponibles à Halifax fournis par la MRH et par ses partenaires • via la radio communautaire C98FM • via les groupes Facebook (Français/Francophone à Halifax) ○ Office de tourisme avec employé bilingue qui diffuse des informations sur les services en français offerts dans la MRH par elle-même et ses partenaires ○ Soutien financier (subvention) aux organismes/associations francophones dans la MRH

Q12 & 34 Au cours des 12 derniers mois, parmi les pages suivantes du microsite web, lesquelles avez-vous consultées ? (N=321)

Pages	#	%
À propos d'Halifax	23	7.2
Logement et propriété	35	10.9
Transports	30	9.3
Services d'incendie et de police	5	1.6
Entreprises	6	1.9
Loisirs	30	9.3
Hôtel de ville	15	4.7
311	12	3.7
Organismes francophones	36	11.1
Services en français	23	7.2
Messages d'intérêt public/communiqués de presse	18	5.6
Je ne sais pas. Je n'ai pas consulté ces pages au cours des 12 derniers mois.	8	2.5
Je n'ai jamais consulté le microsite en français	73	22.8
Je ne sais pas. Je n'ai pas consulté ces pages au cours des 12 derniers mois.	7	2.2

Q13 & 35 Parmi les pages du microsite web, lesquelles vous semblent satisfaisantes ?
(N=149)

Pages	#	%
À propos d'Halifax	23	15.4
Logement et propriété	24	16.1
Transports	16	10.7
Services d'incendie et de police	3	2
Entreprises	2	1.3
Loisirs	12	8.1
Hôtel de ville	5	3.4
311	9	6
Organismes francophones	28	18.8
Services en français	17	11.4
Messages d'intérêt public/communiqués de presse	10	6.7

Q14 & 36 Quelles améliorations la municipalité peut-elle apporter aux pages du microsite web qui vous satisfont le moins (celles que vous n'avez pas cochées à la question précédente) ?

Cette question n'a reçu que 10 réponses qui ont été partagées entre la nécessité de traduire l'intégralité du site (car le microsite est vu comme une perte de temps, un manque de respect) et le besoin de promouvoir régulièrement le site et les services en français sur les réseaux sociaux.

Q15 & 37 Selon vous, quelles autres informations de la Municipalité régionale d'Halifax devraient être traduites prioritairement et/ou incluses au microsite web en français ?

À cette question la majorité (plus de 30%) des réponses ont demandé la traduction intégrale du site.

Les informations devant être traduites prioritairement, selon les répondants, sont celles concernant la santé et la sécurité

La traduction des services de loisir et de bibliothèque est une demande qui revient assez fréquemment.

Des réponses individuelles ont mentionné le besoin de traduire les informations concernant le processus électoral (programmes des candidats, informations pratiques) le paiement des impôts, d'une amende, les offres d'emploi de la MRH.

En termes de nouvelles informations à inclure, les répondants ont suggéré d'ajouter

- la liste des professionnels qui offrent des services en français
- les liens vers les activités en français des organismes, associations acadiennes et francophones (ex : CCGH)

Q16 & 38 Y a-t-il d'autres services d'information de la Municipalité régionale d'Halifax (autres que le microsite, les messages d'intérêts publics bilingues, l'application pour le triage des déchets, les informations relatives aux élections municipales et au CSAP) qui devraient être disponibles en français ?

Plusieurs répondants ont indiqué que l'ensemble des services offerts par la MRH devrait être bilingue. Plus précisément, voici les services qu'ils souhaiteraient recevoir :

- Accueil direct/réception des habitants
 - Identification des agents bilingues
- Sécurité
 - Alerte météo/ condition de circulation
- Santé
 - Liste des professionnels de santé et leur adresse
- Emploi
- Affichage public
 - Panneaux de signalisation routiers
 - Ensemble de annonces et communications de la MRH
- Loisir, parc
 - Programmes de loisir dans les bibliothèques diversifiés selon les publics (aînés, jeunes, immigrants...)
- Partenariats et promotion de leurs services (cours de français à l'USA
- Transports
 - Informations pour passer le permis de conduire

Q17 & 39 Dans quels cas l'affichage bilingue (français /anglais) devrait-il être privilégié lorsque l'affichage est du ressort de la Municipalité régionale d'Halifax ? (Plusieurs réponses possibles)

Instances	#	%
Quand le service s'adresse au public	99	16.3
Quand le service est offert en français	92	15.1
Quand il est question de règlements d'utilisation ou d'information relative à la sécurité	109	17.8
Quand c'est un message d'intérêt public ou de l'information générale et publique	105	17.3
Quand il s'agit d'orientation vers les lieux publics de la Municipalité régionale d'Halifax	89	14.7
Quand il s'agit d'orientation à l'intérieur des édifices de la Municipalité régionale d'Halifax	85	14.1
Je ne crois pas qu'on ait besoin d'affichage en français	17	2.8
Autres, veuillez préciser	12	1.9

Partout

Autour des endroits francophones (école CSAP, CCGH, Radio communautaire...)

Dans les endroits concernant la santé (IWK, hôpitaux)

Toutes les nouvelles constructions (plan de renouvellement, changement graduel)

Q18 & 40 De façon générale, comment la municipalité pourrait-elle agir pour mieux servir, mobiliser et informer les Acadiens et les francophones ?

En faisant preuve de leadership avec ses différents services ou contractuels (la bibliothèque d'Halifax ou Discover Halifax par exemple) et proactivement initie des partenariats avec des organismes acadiens et francophones, ou experts, et renforce les collaborations existantes pour valoriser la communauté acadienne et francophone.

- En offrant l'ensemble de ses services bilingues
 - informations écrites sur le site, dans ses communications, ensemble de sa documentation, de son affichage
 - accueil aux bureaux de la MRH
 - formation à l'offre active des employés de la MRH
- En communiquant régulièrement et largement sur ses services en français
 - via une application d'alerte d'urgence bilingue en temps réel
 - via une liste d'envoi
 - via une infolettre commune à toutes les entités proposant des services français
 - via des visuels courts et attractifs sur les réseaux sociaux
 - dans les lieux publics (centre REC, Terminaux d'autobus, bibliothèques)
 - via un numéro de téléphone menant à une personne francophone (pas d'interprétation) capable d'informer sur les services en français
 - via une campagne de sensibilisation des anglophones
- En rencontrant régulièrement la communauté acadienne et francophone
 - pour des consultations
 - pour des séances d'information et d'échanges

Q19& 41 Lorsque la municipalité souhaite transmettre de l'information en français, quels sont les médias les plus efficaces pour vous rejoindre ?

Médias	#	%
Email	91	21,3
Facebook	72	16,9
Instagram	40	9,4
Halifax.ca website	70	16,5
A newsletter	52	12,2
Through schools	55	12,9
Paper posters	27	6,3
Other, please Explain	18	4,2

Infolettre des conseillers municipaux, Courrier de la Nouvelle-Écosse, Radio Communautaire

Q20& 42 Vos réponses contribueront à la mise à jour de la Stratégie des services en français de la municipalité. Seriez-vous intéressé à recevoir des informations concernant les résultats de la démarche ? (Si vous répondez oui, nous vous demanderons votre nom et votre adresse courriel afin de les fournir à la Municipalité régionale d’Halifax qui effectuera les suivis directement avec vous) ?

	Oui	Non
#	55	76
%	42	58