

Plan de services en français

French-language Services Plan

2019-2020

Ministère des
Services communautaires

Department of
Community Services



Plan de services en français 2019-2020

Message de la sous-ministre

Bonjour!

Au nom du ministère des Services communautaires, de Logement Nouvelle-Écosse, des commissions du logement (MSS/LNE) et du Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse, j'ai le plaisir de présenter le Plan de services en français 2019-2020 et le rapport sur les activités en 2018-2019.

En collaboration avec d'autres institutions publiques désignées, nous sommes déterminés à améliorer et à mettre en valeur les services en français pour tous les Néo-Écossais. Nous espérons que nos efforts permettront à la communauté acadienne et francophone d'avoir accès plus facilement à nos services et à nos programmes dans la langue de son choix. Nous allons continuer de mettre l'accent sur l'offre active de services en français dans les secteurs où nos efforts auront le plus d'effet. Les bureaux et les employés qui sont en mesure d'offrir des services en français utilisent le programme d'identité visuelle *Bonjour!* pour l'indiquer. Ne manquez pas de rechercher leur épinglette ou affichette *Bonjour!* lorsque vous utilisez nos programmes et services. Les bureaux qui n'ont pas le personnel nécessaire peuvent toujours utiliser des services d'interprétation grâce à notre partenariat avec Language Line, ce qui nous permet d'offrir des services en plus de 200 langues, ou ils peuvent consulter notre répertoire des employés francophones pour entrer en contact avec des employés qui ont des compétences en français. Les outils et les ressources à la disposition de nos employés améliorent grandement notre capacité de servir les clients dans la langue de leur choix.

Le plan décrit nos objectifs pour l'exercice de 2019-2020 et les progrès réalisés au cours du dernier exercice. Outre les objectifs fixés dans le plan, nous aurons aussi d'autres possibilités d'offrir des services en français, qu'il s'agisse de documents imprimés ou de la tenue de consultations en français lorsqu'il convient de le faire. Nous reconnaissons que la communauté acadienne et francophone est essentielle à la richesse culturelle de notre province. Je suis fière de faire partie du comité des sous-ministres sur les services en français avec certains de mes collègues sous-ministres.

Nous nous engageons à soutenir l'essor de la population acadienne et francophone de la province en faisant des progrès mesurables et durables et en visant plus haut que nos objectifs en vue d'améliorer nos programmes et nos services.

Je vous invite à consulter notre site Web pour obtenir plus d'information sur les services offerts en français :

<http://gov.ns.ca/coms/fr/index.html>.

Merci beaucoup,
Lynn Hartwell
Sous-ministre
Ministère des Services communautaires

Réponse aux demandes en français

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, de même qu'à nos propres lignes directrices sur les services en français, le ministère des Services communautaires (ci-après le Ministère) a répondu en français à toutes les communications écrites et orales reçues en français en faisant appel aux services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse (CNE) et à notre coordonnatrice des services en français. Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse font leur possible pour avoir sur place des employés qui peuvent répondre aux demandes en français. Si personne n'est disponible pour répondre à une demande, les employés peuvent consulter notre répertoire d'employés qui parlent français ou faire appel au service de Language Line. Ces deux ressources sont accessibles à partir du site intranet du Ministère. Les employés ont aussi accès aux lignes directrices sur la correspondance et la communication orale en français pour les aider quand ils répondent à des demandes en français.

Une boîte à outils pour les services en français est maintenant disponible dans l'intranet du Ministère; elle offre conseils et soutien aux employés en matière d'offre active, de traduction et de communication orale et écrite en français. Nous recommandons aussi fortement aux participants aux cours de français d'offrir activement des services en français quand ils en ont la possibilité.

Consultations publiques

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, et à nos lignes directrices sur les services en français, nous prévoyons des moyens pour que les Acadiens et les francophones puissent participer en français à l'exercice de consultation si une consultation publique est planifiée.

Le Ministère et Logement N.-É. n'ont pas mené de consultations provinciales durant l'exercice 2018-2019. Le Ministère a toutefois consulté les intervenants dans plusieurs régions dans le cadre de projets liés à la transformation. Les consultations ont permis de réunir des réactions sur les changements envisagés au Programme de soutien aux personnes handicapées et au Programme de soutien à l'emploi et d'aide au revenu.

En 2019-2020, le Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse pourrait consulter les femmes de la province sur un ou plusieurs sujets. On a déterminé des possibilités de faire traduire des documents et d'offrir des services d'interprétation lors de la tenue de groupes de discussion. Notre but est de permettre aux Acadiens et aux francophones de participer au processus de consultation du public lorsqu'il est possible de le faire.

Inventaire des services en français

La liste qui suit donne un aperçu des programmes et des services récents offerts en français par le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse.

<p>Documents imprimés et numériques</p> <ul style="list-style-type: none">• Des documents ont été préparés et traduits pour le Programme de protection familiale de remplacement, y compris des fiches FAQ pour les aidants.• Du matériel promotionnel sur les familles d'accueil en 2016-2017, notamment une affiche, des dépliants en français, des signets et une bannière en français et en anglais.• Le livret <i>Ce qu'il faut savoir</i> a été mis à jour pour tenir compte des modifications apportées à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (CFSA).• Le formulaire de demande d'aide au revenu est maintenant en français.• Les dépliants et formulaires d'appel du Programme de soutien à l'emploi et d'aide au revenu.• La trousse à outils <i>Planification de campagne pour les femmes</i> a été préparée en français (la traduction est terminée).	<p>Ressources pour les employés</p> <ul style="list-style-type: none">• Services d'interprétation téléphoniques grâce à Language Line.• Répertoire des employés francophones.• Trousse à outils des employés pour les services en français.• Section de l'intranet sur les services en français.• Programme d'identification visuelle <i>Bonjour!</i>• Cours de français <p>Site Web du ministère des Services communautaires</p> <ul style="list-style-type: none">• Communications Nouvelle-Écosse effectue actuellement des changements importants à notre site Web.• Les changements devraient être terminés au cours de l'exercice de 2019-2020.
<p>Contenu Web nouveau ou mis à jour</p> <ul style="list-style-type: none">• Modèles pour faire rapport sur les subventions, bulletins, stratégie Web et site Web en français (sauf les vidéos) créés par l'équipe de la stratégie de lutte contre la violence sexuelle. (http://breakthesilencens.ca/fr/)• Changements au contenu Web concernant la loi sur les services à l'enfance et à la famille (<i>Children and Family Services Act</i>) : https://novascotia.ca/coms/families/changestoCFSA/index-fr.html• Contenu Web sur les programmes de prévention et d'intervention précoce : https://novascotia.ca/coms/families/prevention-and-early-intervention/index-fr.html• Bulletins « Bien branchés sur les Services de soutien aux enfants, aux jeunes et à la famille » à l'intention des parties prenantes : https://novascotia.ca/coms/transformation/docs/CYFS_Connection_-_Stakeholder_Newsletter_French_E03.pdf• <u>Demande de recherche dans le registre des cas d'enfants maltraités</u>	

Coordonnatrice des services en français
Élisabeth Houle
Coordonnatrice des services en français

Buts et objectifs pour 2018-2019

Le Ministère et LNE poursuivent l'orientation politique énoncée dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2013-2018. Les objectifs du plan reposent sur trois grands thèmes : leadership et orientation politique, disponibilité et accessibilité, et engagement communautaire et sensibilisation.

Objectif stratégique 1 – Leadership et orientation politique

Se faire le champion et assurer le soutien des cadres administratifs pour renforcer la politique ainsi que les cadres législatif et administratif pour la mise en œuvre de la Loi sur les services en français et de son règlement.

Buts et objectifs pour 2018-2019	Mesures prévues en 2018-2019
1.1 Améliorer les connaissances des premiers dirigeants et du personnel sur les services offerts en français et les exigences de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.	<ul style="list-style-type: none">• La coordonnatrice continuera d'établir des rapports avec les premiers dirigeants et de les renseigner sur la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.• Elle continuera de travailler à l'application de lignes directrices ou d'une politique sur les communications écrites et orales en français pour aider les employés à répondre en français aux communications reçues dans cette langue.• Le Ministère révisera la trousse d'orientation pour les nouveaux employés et il envisagera la possibilité d'y ajouter un module sur le Règlement sur les services en français et les obligations connexes du Ministère.• La coordonnatrice des services en français fera la promotion de la liste de personnes francophones pouvant faire partie de comités d'embauche et elle encouragera son utilisation auprès des gestionnaires recruteurs, le cas échéant.• Elle fera la promotion de l'utilisation du service d'interprétation Language Line et du répertoire des employés qui parlent français auprès des employés et des premiers dirigeants.
1.2 Appuyer la participation des divisions dans l'élaboration de leurs plans de services en français et fournir des conseils sur les initiatives et les projets qui touchent les services en français.	<ul style="list-style-type: none">• La coordonnatrice des services en français travaillera à la création d'un comité consultatif sur les services en français au sein du Ministère où toutes les divisions seront représentées, où les employés qui parlent français feront la promotion et distribueront des renseignements sur les services en français dans leurs bureaux respectifs et pourront informer la coordonnatrice des services en français des besoins tant

	<p>à l'interne qu'à l'externe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La coordonnatrice des services en français continuera à rencontrer les premiers dirigeants pour cerner les besoins précis en matière de services en français.
1.3 Accroître l'échange d'information et la collaboration entre la coordonnatrice des services en français et Communications Nouvelle-Écosse.	<ul style="list-style-type: none"> • La coordonnatrice des services en français rencontrera Communications Nouvelle-Écosse (CNE) tous les deux mois ou tous les mois pour renseigner le service sur les projets à venir. • La coordonnatrice collaborera avec CNE pour choisir le contenu qui sera traduit et affiché dans le nouveau site Web du gouvernement. • La coordonnatrice offrira des conseils sur la manière dont les services en français peuvent être intégrés aux initiatives actuelles et à venir de CNE.

Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2018-2019

Premiers dirigeants et personnel

- ✓ La sous-ministre et l'équipe de la haute direction ont appuyé la participation de la coordonnatrice des services en français (CSF) au comité de coordination des services en français et à ses sous-comités pertinents. La coordonnatrice a participé à des séances de planification stratégique avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie.
- ✓ La coordonnatrice a pris la parole devant plusieurs groupes, y compris les tables de gestion régionales, l'équipe de la haute direction et la sous-ministre, pour parler de la participation des employés tout en faisant la promotion du rôle de la coordonnatrice des services en français.
- ✓ La CSF a envoyé des articles de promotion et des pochettes d'information à tous les gestionnaires à l'occasion de la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes.
- ✓ À l'occasion de la Journée internationale de la Francophonie, la CSF a organisé un concours et diffusé des renseignements pour sensibiliser davantage le personnel aux services en français.
- ✓ On a également organisé une chasse au trésor en ligne pour faire la promotion du nouveau site intranet; le jeu comportait des renseignements et des questions sur les services en français.
- ✓ La coordonnatrice a continué de bâtir des rapports avec les premiers dirigeants et de les renseigner sur la *Loi sur les services en français* et son règlement d'application.
- ✓ La CSF a terminé la préparation des lignes directrices sur les communications écrites et orales en français et elle a préparé une trousse à outils électronique et imprimable à l'intention des employés.
- ✓ Le MSC a revu et lancé son programme d'orientation et d'intégration organisationnelle des nouveaux employés, y compris un module sur les directives et les obligations concernant les services en français. Le nouveau processus d'orientation guide les employés dans diverses tâches à accomplir, y compris lire la page intranet du Ministère sur les services en français.
- ✓ La coordonnatrice a activement fait la promotion :
 - de la liste des personnes francophones pouvant faire partie de comités d'embauche auprès des gestionnaires de l'embauche;

- de la réserve d'intervieweurs francophones afin d'encourager les employés à donner leur nom;
- de l'utilisation du service d'interprétation Language Line et du répertoire des employés qui parlent français auprès des employés et des premiers dirigeants;
- des Lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français.

Plan de services en français et étude de projets et d'initiatives liés aux services en français

- ✓ La coordonnatrice des services en français a préparé l'ébauche d'un mandat pour la création d'un comité consultatif sur les services en français au sein du Ministère où toutes les divisions seront représentées, où les employés qui parlent français feront la promotion et distribueront des renseignements sur les services en français dans leurs bureaux respectifs et pourront informer la coordonnatrice des services en français des besoins tant à l'interne qu'à l'externe.
- ✓ La coordonnatrice a fourni des conseils sur la mise en œuvre de services en français dans le cadre des programmes et services actuels de même que dans le cadre des nouveaux programmes qui feront partie de la transformation du Ministère.

Collaboration entre la CSF et CNE

- ✓ La coordonnatrice a rencontré l'agent de communication de CNE tous les deux mois pour échanger des renseignements sur les projets à venir.
- ✓ La coordonnatrice collaborera avec Communications Nouvelle-Écosse pour choisir le contenu qui sera traduit et affiché dans le nouveau site Web du gouvernement au cours de la prochaine année.
- ✓ La coordonnatrice des services en français offrira des conseils sur la façon dont les services en français peuvent être intégrés dans les initiatives courantes et nouvelles de Communication Nouvelle-Écosse.

Objectif stratégique 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

Appuyer l'élaboration, la planification et la prestation des services en français offerts au public et accroître l'accessibilité par l'offre active et les communications.

Buts et objectifs pour 2018-2019

2.1 Accroître et promouvoir les occasions pour les employés d'améliorer leurs connaissances de la communauté et leurs compétences en français.

Mesures prévues en 2018-2019

- Faire la promotion du service d'interprétation Language Line. Les coordonnées des personnes-ressources sont affichées sur le site intranet du Ministère, sur la page des services en français et dans le menu principal pour les formulaires, les politiques et les procédures.
- Faire la promotion des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne en fonction du calendrier de l'université.
- Favoriser la participation des employés aux ateliers Coup d'œil sur l'Acadie.
- Travailler avec les autres ministères et organismes communautaires pour planifier les célébrations annuelles autour de la Journée de la fête nationale des

	Acadiens et des Acadiennes (15 août), et de la Journée internationale de la francophonie (20 mars).
2.2 Améliorer la visibilité des services en français auprès de la communauté acadienne et francophone et améliorer l'accès à ces services.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer de participer aux réunions du Comité de coordination des services en français et assister à la séance de planification stratégique organisée par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie. • Promouvoir et augmenter l'utilisation du logo et des affiches et insignes <i>Bonjour!</i> dans les bureaux du Ministère pour accroître l'offre active. • Augmenter la compréhension qu'ont les employés de l'offre active des services en français. • Veiller à ce que le rôle et les coordonnées de la coordonnatrice des services en français soient visibles et facilement accessibles sur le site Web du gouvernement. • Travailler avec Communications Nouvelle-Écosse pour repenser et mettre à jour les renseignements offerts en français sur le site Web du Ministère. • Envisager d'ajouter les services en français dans le nouveau programme de prévention et d'intervention précoce et dans l'initiative de mobilisation de la communauté. • Offrir les nouveaux outils d'évaluation de l'employabilité en anglais et en français. • Produire les dépliants sur le programme des subventions salariales ciblées en français à l'intention des employeurs. • Faire traduire en français le manuel de ressources pour le cheminement parental et le matériel connexe.

Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2018-2019

Connaissances des employés et compétences en français

- ✓ On a fait la promotion du service d'interprétation Language Line. Les coordonnées des personnes-ressources sont affichées sur le site intranet du Ministère, sur la page des services en français et dans le menu principal pour les formulaires, les politiques et les procédures.
- ✓ Le Ministère a envoyé des courriels aux employés pour annoncer les cours de français offerts à l'Université Sainte-Anne.
- ✓ L'Office des affaires acadiennes et de la francophonie est en train de revoir l'atelier Coup d'œil sur l'Acadie.
- ✓ Le Ministère s'est associé avec d'autres ministères et organismes communautaires pour planifier les célébrations annuelles autour de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes (15 août) et de la Journée internationale de la francophonie (20 mars). Sept

activités se sont déroulées dans nos bureaux un peu partout dans la province et une activité de plus grande envergure a eu lieu dans la MRH de concert avec la collectivité.

- ✓ Le Ministère continue de promouvoir et d'encourager la participation des employés aux cours de français. Durant l'année, plus de 50 employés ont suivi les cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- ✓ Le répertoire des employés qui parlent français est mis à jour deux fois l'an. Le répertoire compte actuellement le nom de 45 personnes qui ont accepté d'offrir des services en français au besoin.
- ✓ Le personnel du MSC et de LNE a aussi accès à des services d'interprétation par le truchement de Language Line, service qui contribue à notre capacité d'offrir des services en français.

Visibilité et accessibilité des services en français

- ✓ Nous avons publié le Plan de services en français, en anglais et en français, dans notre intranet et dans le site Web du gouvernement.
- ✓ Le MSC et LNE continuent d'être représentés lors des AGA d'organismes communautaires acadiens et francophones et d'organismes tiers fournisseurs de services comme la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) et Réseau Santé.
- ✓ Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continuent d'être représentés aux réunions de Réseau Santé – Nouvelle-Écosse auxquelles assistent aussi des représentants de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, du ministère de la Santé et du Mieux-Être et de nombreux organismes acadiens et francophones.
- ✓ La coordonnatrice a distribué des articles du programme *Bonjour!* à tous les directeurs à l'occasion de la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes. Les employés peuvent toujours demander des articles supplémentaires.

Objectif stratégique 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Veiller à communiquer avec la communauté francophone et à la consulter fréquemment pour améliorer la prestation des services en français.

Buts et objectifs pour 2018-2019

3.1 Maintenir des relations solides avec la communauté acadienne et francophone et diffuser des renseignements sur les services offerts en français.

Mesures prévues en 2018-2019

- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif, qui a la responsabilité de recruter des citoyens pour les conseils, les agences et les commissions, pour qu'il annonce régulièrement en français et en anglais les postes à combler. Pour plus d'information, consultez le www.gov.ns.ca/exec_council/abc.
- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continuent d'être représentés à l'assemblée générale des organismes communautaires acadiens et francophones et des tiers fournisseurs de services, tels que la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) et le Réseau Santé.

	<ul style="list-style-type: none"> Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront d’être représentés aux réunions de Réseau Santé – Nouvelle-Écosse auxquelles assisteront aussi des représentants de l’Office des affaires acadiennes et de la francophonie, du ministère de la Santé et du Mieux-Être et de nombreux organismes acadiens et francophones.
<p>3.2 Améliorer et multiplier les communications en français avec la communauté acadienne et francophone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faire le suivi des demandes internes et externes reçues sur le site Web ou par téléphone, courriel ou la poste et veiller à répondre aux demandes le plus tôt possible. Les employés assisteront à des exposés pour accroître leurs connaissances des procédures pour répondre efficacement aux demandes reçues en français. Le Ministère continuera de consulter au besoin la communauté acadienne et francophone dans le cadre du Projet de transformation. La coordonnatrice des services en français travaillera en collaboration avec Communications Nouvelle-Écosse pour créer le nouveau contenu en français pour la version bêta du nouveau site Web. Logement Nouvelle-Écosse envisagera de faire traduire en français le contenu Web et les dépliants pertinents.

Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs de 2018-2019

Engagement communautaire et sensibilisation

- ✓ Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont répondu en français à toutes les communications écrites et orales reçues en français.
- ✓ Le MSC et LNE continuent d’être représentés lors des AGA d’organismes communautaires acadiens et francophones et d’organismes tiers fournisseurs de services comme la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) et Réseau Santé.
- ✓ Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continuent d’être représentés aux réunions de Réseau Santé – Nouvelle-Écosse auxquelles assistent aussi des représentants de l’Office des affaires acadiennes et de la francophonie, du ministère de la Santé et du Mieux-être et de nombreux organismes acadiens et francophones.
- ✓ Le Ministère s’est associé avec d’autres ministères et organismes communautaires pour planifier les célébrations annuelles autour de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes (15 août) et de la Journée internationale de la francophonie (20 mars).

Communications externes

- ✓ Le Ministère poursuit, dans les deux langues officielles, ses activités en vue de recruter des parents de familles d’accueil ou des parents adoptifs. En 2017, le Ministère a ciblé les familles acadiennes dans les médias imprimés et numériques. Une nouvelle campagne sera lancée en 2019.

- ✓ Le Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse continue de participer aux téléconférences fédérales-provinciales-territoriales ainsi qu'aux téléconférences de la coalition, auxquelles participe le Québec. Ces échanges comportent des communications orales et écrites.
- ✓ De nombreux bureaux présentent des publications sur les programmes et les services dans les deux langues officielles.
- ✓ Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont travaillé avec le Bureau du Conseil exécutif pour annoncer en anglais et en français la possibilité de devenir membre d'un conseil, d'une agence ou d'une commission du gouvernement.
- ✓ Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse veillent à ce que l'information et le matériel pertinents soient offerts en français.
- ✓ Nouvelles traductions :
 - Le Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse a fait traduire sa publication *Planification de campagne pour les femmes*. Il prévoit aussi publier la boîte à outils électroniquement durant l'exercice 2019-2020.
 - Traduction française et mise à jour du contenu Web dans la page sur le travail indépendant dans le site Web du gouvernement.
 - Traduction de deux documents pour le Programme de protection familiale de remplacement. Le lecteur trouvera le nouveau contenu à l'adresse suivante: <https://novascotia.ca/coms/families/alternative-family-care.html>.
 - Traduction du sondage et des réponses pour le projet des Services améliorés de soutien à domicile.
 - Traduction de l'annonce concernant les Refuges de deuxième étape.
- ✓ Communiqués de presse publiés dans les deux langues :
 - Appui aux membres de la famille prenant soin des enfants séparés de leurs parents
 - Demandes acceptées pour les subventions d'innovation en matière de prévention de la violence sexuelle
 - Les ministres des provinces et des territoires sont déterminés à offrir des services sociaux de qualité aux Canadiens
 - Plus de foyers communautaires pour les personnes handicapées en Nouvelle-Écosse
 - Le gouvernement investit dans des projets communautaires visant à réduire la pauvreté
- ✓ La coordonnatrice des services en français continue d'avoir une relation positive et active avec Communications Nouvelle-Écosse ainsi qu'avec les directeurs au sein du Ministère afin de les conseiller et de leur offrir de l'aide dans leurs prises de décisions quant à la traduction de documents en français.

Buts et objectifs pour 2019-2020

Objectif stratégique 1 – Leadership et orientation politique

Soutien aux structures administratives internes : renforcer le cadre de travail en matière de politiques, de lois et de règlements, et de mesures administratives.

Buts et objectifs pour 2019-2020	Mesures prévues en 2019-2020
1.1 La coordonnatrice des services en français (CSF) fournit conseils et recommandations aux premiers dirigeants.	<ul style="list-style-type: none">• La CSF continuera de représenter le Ministère au sein du Comité de coordination des services en français et des sous-comités sur les services en français.• Elle continuera de travailler à l'application de lignes directrices ou d'une politique sur les communications écrites et orales en français pour aider les employés à répondre en français aux communications reçues dans cette langue.• La coordonnatrice des services en français fera la promotion de la liste de personnes francophones pouvant faire partie de comités d'embauche et elle encouragera son utilisation auprès des gestionnaires recruteurs, le cas échéant.
1.2 La CSF noue et entretient des rapports au sein du Ministère et avec les autres ministères.	<ul style="list-style-type: none">• La coordonnatrice des services en français continuera d'établir des relations avec les premiers dirigeants et de transmettre des renseignements sur la <i>Loi</i> et son règlement.• La coordonnatrice des services en français continuera à rencontrer les premiers dirigeants pour cerner les besoins bien précis en matière de services en français.• La coordonnatrice des services en français rencontrera Communications Nouvelle-Écosse tous les deux mois ou tous les mois pour renseigner le service sur les projets à venir.
1.3 La sous-ministre se fait la championne des services en français et les encourage par les moyens suivants : <ul style="list-style-type: none">- le travail soutenu de la coordonnatrice des services en français;- la prise en compte des services en français dans les politiques, programmes et services du Ministère;- l'offre active des services	<ul style="list-style-type: none">• La coordonnatrice des services en français travaillera à la création d'un comité consultatif sur les services en français au sein du Ministère où toutes les divisions seront représentées, où les employés qui parlent français feront la promotion et distribueront des renseignements sur les services en français dans leurs bureaux respectifs et pourront informer la coordonnatrice des services en français des besoins tant à l'interne qu'à l'externe.• La CSF renseignera les directeurs sur les services de traduction de CNE.• Elle fera la promotion de l'utilisation du service d'interprétation Language Line et du répertoire des

<p>en français par le personnel qui s'en fait aussi le champion;</p> <ul style="list-style-type: none"> - la promotion et l'utilisation des services de traduction de CNE. 	<p>employés qui parlent français auprès des employés et des premiers dirigeants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les premiers dirigeants encourageront tout le personnel à se faire le champion des services en français pour appuyer les services en français et augmenter le nombre de services offerts en français.
<p>1.4 La sous-ministre est membre du Comité des sous-ministres sur les services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La sous-ministre continuera d'être un membre actif du Comité des sous-ministres sur les services en français. • La CSF fournit des conseils et des recommandations au besoin.
<p>1.5 Le Ministère et LNE renseignent et sensibilisent les gens à leurs obligations concernant les services en français et s'efforcent de les remplir conformément à la <i>Loi sur les services en français</i> et à son règlement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La CSF se rendra dans certains bureaux dans la province pour renseigner les employés sur la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement et pour les sensibiliser davantage à ce sujet et au sujet des ressources à leur disposition. • Le Ministère et LNE publieront un plan de services en français et contribueront au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.

Objectif stratégique 2 – Qualité et offre des services en français

Élaborer et assurer des programmes et des services en français de qualité à l'intention du public.

Buts et objectifs pour 2019-2020	Mesures prévues en 2019-2020
<p>Offre active Sensibiliser davantage les employés à la <i>Loi sur les services en français</i> et à son règlement afin qu'ils comprennent mieux nos obligations législatives et qu'ils soient mieux en mesure de s'y conformer lors de la prestation des programmes et services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La CSF offrira des conseils sur la façon dont les services en français peuvent être intégrés dans les initiatives courantes et nouvelles de Communications Nouvelle-Écosse. • Faire la promotion du service d'interprétation Language Line. Les coordonnées des personnes-ressources sont affichées sur le site intranet du Ministère, sur la page des services en français et dans le menu principal pour les formulaires, les politiques et les procédures. • Promouvoir et augmenter l'utilisation du logo et des affiches et insignes <i>Bonjour!</i> dans les bureaux du Ministère pour accroître l'offre active. • Augmenter la compréhension qu'ont les employés de l'offre active des services en français.

<p>Formation en français Fournir aux employés des occasions d'apprentissage et de perfectionnement et faire la promotion des cours qu'offre l'Université Sainte-Anne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faire la promotion des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne en fonction du calendrier de l'université. • Favoriser la participation des employés aux ateliers Coup d'œil sur l'Acadie. • Fournir aux employés des occasions de pratiquer leur français à l'heure du lunch lors d'activités organisées à cet effet. • Encourager les employés à demander des ressources pour qu'ils apprennent le français, maintiennent les connaissances acquises et les améliorent.
<p>Traduction et site Web Transmettre aux citoyens les informations publiques critiques portant sur la santé et la sécurité dans la langue de leur choix.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la traduction de contenu Web, de formulaires, de dépliants, de manuels et d'autres publications quand l'occasion de les faire traduire se présente. • Faire connaître les services en français auprès du public en utilisant le programme d'identité visuelle <i>Bonjour!</i> et en offrant activement des services bilingues. • La coordonnatrice des services en français travaillera en collaboration avec Communications Nouvelle-Écosse pour créer le nouveau contenu en français pour la version bêta du nouveau site Web. • Le Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse a déterminé que de courts extraits de publications et de graphiques d'actualité pourraient être traduits et utilisés dans les médias sociaux. • Logement Nouvelle-Écosse déterminera également des possibilités de faire traduire du contenu tiré de son site Web et d'autres outils de communication.
<p>Ressources humaines Soutenir l'apprentissage et le perfectionnement des employés en matière de services en français. Aider les gestionnaires à embaucher du personnel bilingue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les efforts en vue d'accroître la mobilisation des employés pour faire du MSC et de LGE un endroit où il fait bon travailler. • Étudier la possibilité d'indiquer le bilinguisme et les compétences linguistiques comme des atouts dans les avis de concours pour des postes dans les régions où ces compétences sont nécessaires. • Augmenter le nombre d'employés qui suivent des cours de français et assistent aux ateliers de sensibilisation culturelle. • Informer les gestionnaires recruteurs qu'ils peuvent utiliser les Lignes directrices sur les ressources

	<p>humaines pour les services en français de la CFP et la réserve d'intervieweurs francophones pour les aider à recruter du personnel bilingue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encourager activement la direction à accroître l'embauche de personnes bilingues dans toutes les divisions et à tous les niveaux.
--	---

Objectif stratégique 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Communiquer avec la communauté acadienne et francophone et la consulter régulièrement.

Buts et objectifs pour 2019-2020	Mesures prévues en 2019-2020
<p>Consultations publiques Conformément à la <i>Loi sur les services en français</i> et à son règlement, Services communautaires et LNE fourniront aux Acadiens et aux francophones, quand il sera possible de le faire, l'option de participer en français à des sondages, des consultations en ligne et des consultations publiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir à la communauté acadienne et francophone des occasions de participer, dans la langue de son choix, à des consultations, sondages, groupes de discussion ou autres activités de consultations à l'échelle de la province. • En 2019-2020, le Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse pourrait consulter les femmes de la province sur un ou plusieurs sujets. On a déterminé qu'il pourrait être nécessaire de faire traduire des documents ou de fournir l'interprétation lors de groupes de discussion. • D'autres séances de consultation ou d'échange pourraient être nécessaires dans le cadre de projets liés à la transformation. Nous étudierons la possibilité d'intégrer des éléments francophones conformément aux Lignes directrices sur les communications en français.
<p>Activités de proximité et création de rapports Maintenir des rapports solides avec la communauté acadienne et francophone et diffuser des renseignements sur les services offerts en français.</p> <p>Améliorer et multiplier les communications en français avec la communauté acadienne et francophone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif, qui a la responsabilité de recruter des citoyens pour les conseils, les agences et les commissions, pour qu'il annonce régulièrement en français et en anglais les postes à combler. Pour plus d'information, consultez le www.gov.ns.ca/exec_council/abc. • Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continuent d'être représentés à l'assemblée générale des organismes communautaires acadiens et francophones et des tiers fournisseurs de services, tels que la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse et le Réseau Santé. • Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront d'être représentés aux réunions de Réseau Santé – Nouvelle-Écosse auxquelles assisteront

	<p>aussi des représentants de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, du ministère de la Santé et du Mieux-Être et de nombreux organismes acadiens et francophones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous ferons le suivi des demandes internes et externes reçues sur le site Web ou par téléphone, courriel ou la poste et veillerons à répondre aux demandes le plus tôt possible. • La CSF travaillera avec les autres ministères et organismes communautaires pour planifier les célébrations annuelles autour de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes (15 août), et de la Journée internationale de la francophonie (20 mars).
--	--

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Le ministère des Services communautaires, Logement Nouvelle-Écosse, les commissions du logement (MSS/LNE) et le Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse sont tous résolus à fournir en français l'accès aux informations, programmes et services du gouvernement.

Le ministère des Services communautaires élabore de nouveaux programmes et services qui sont simples à comprendre, faciles à utiliser, et qui mettent nos clients au centre de toutes nos préoccupations. Nous avons pour vision de fournir de meilleurs services pour que les gens vivent mieux. Cette approche, axée sur les besoins et le potentiel de nos clients, se manifeste de bien des manières, notamment en fournissant l'accès et les services dans la langue maternelle d'une personne ou dans la langue de son choix.

Dans le cadre du projet de remaniement du site Web du gouvernement, le contenu offert en français actuellement sera révisé et d'autres textes seront traduits pour accroître la quantité de renseignements offerts à la communauté. La communauté acadienne et francophone sera consultée quand se tiendront des consultations à l'échelle de la province en ce qui concerne les projets et les initiatives liées à la transformation du Ministère.

Nous continuons d'encourager la communauté acadienne et francophone à nous faire part de ses commentaires et de ses suggestions sur nos services et à nous indiquer dans quels domaines ou programmes nous pourrions mettre en œuvre de nouveaux services en français afin de mieux répondre à ses besoins.

Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone

Les mesures et les activités présentées dans le plan renforceront nos rapports avec la communauté acadienne et francophone et appuieront son développement et son essor. Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront d'offrir aux francophones de la Nouvelle-Écosse des occasions de communiquer avec eux dans la langue de leur choix grâce à l'offre active et aux consultations, de même que par d'autres moyens. Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront également à travailler en partenariat avec d'autres ministères sur des questions communes et à mettre à l'honneur la culture acadienne avec des activités, par exemple, lors de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes. La prestation de services en français accessibles et efficaces à l'aide des ressources à la disposition de nos employés (telle que Language Line, la traduction et le répertoire des employés qui parlent français) contribuera à la préservation et l'essor de la communauté.