

# Plan de services en français

2023–2024

Santé et Mieux-être



© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2023  
Plan de services en français  
Ministère de la Santé et du Mieux-être  
Avril 2023  
ISBN : 978-1-77448-464-7

# **Plan de services en français 2023–2024**

## *Ministère de la Santé et du Mieux-être*

*This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2023-24"*

### **Message de la sous-ministre**

Bonjour!

Le présent plan décrit les efforts que fait le Ministère pour fournir davantage de services de santé en français et s'assurer que ces services répondent aux besoins de la communauté acadienne et francophone.

Nous avons fait des progrès dans l'amélioration de la prestation de services en français en mettant en place une structure favorisant la réalisation des objectifs du Plan de services en français 2022-2023 du Ministère. Ce plan indique les domaines à cibler pour améliorer les services en français dans la province.

Nous avons mis en place, en janvier 2023, un comité consultatif sur les services en français afin de pouvoir atteindre les objectifs énoncés dans le plan grâce à un travail de collaboration. Ce comité offre des conseils et un soutien importants au coordonnateur des services en français du Ministère. Il travaille en étroite collaboration avec la Division de l'équité et de l'engagement qui a été créée en 2021 pour veiller à ce que les avis de la population, les partenariats stratégiques et les expériences vécues continuent d'orienter et de façonner notre vision et notre mission.

Le comité consultatif permet aux employés de communiquer, de partager des pratiques exemplaires et d'évaluer la prestation des services en français afin de soutenir et de représenter les intérêts du personnel qui parle français, des groupes communautaires, des intervenants ainsi que des Néo-Écossais et Néo-Écossaises.

Le Ministère continuera de consulter les membres de la communauté acadienne et francophone au sujet des initiatives prioritaires, ainsi que de collaborer avec les coordonnateurs des services en français pour améliorer la prestation de services aux membres de la communauté acadienne et francophone de la province.

Jeannine Lagassé, sous-ministre, ministère de la Santé et du Mieux-être

## Mesures prises pour contribuer à l'essor de la communauté acadienne et francophone

Le présent plan décrit les efforts que fait le Ministère pour promouvoir les services de santé en français ainsi que pour répondre aux besoins de la communauté acadienne et francophone.

Le Ministère travaille à assurer la participation et l'inclusion de la communauté acadienne et francophone dans certaines de ses initiatives prioritaires. Les coordonnateurs des services en français du ministère de la Santé et du Mieux-être, de Santé Nouvelle-Écosse et du IWK Health travaillent en collaboration pour partager les informations liées aux services en français dans l'ensemble du secteur de la santé. Les rôles et responsabilités du Ministère et des régies de la santé sont définis dans la loi sur les régies de la santé (*Health Authorities Act*).

Les coordonnateurs des services en français du Ministère, de Santé N.-É. et du IWK sont des membres sans droit de vote du conseil d'administration de Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (RSNE), un organisme à but non lucratif composé d'acteurs du secteur de la santé et de la communauté francophone pour améliorer l'accès aux services de santé en français en Nouvelle-Écosse.

### Coordonnateur des services en français

Raoul Tan-Yan, [raoul.tan-yan@novascotia.ca](mailto:raoul.tan-yan@novascotia.ca)

### Services offerts en français

- Les services d'Info-Santé 811 sont offerts en français grâce à des infirmières francophones et à des tierces parties qui offrent des services d'interprétation sur demande. Le site Web d'Info-Santé 811 comprend aussi des fiches d'information en français.
- Le site Web du Réseau d'aide pour la dépendance au jeu comprend des liens pour accéder à une ligne d'aide ainsi que pour texter et clavarder en anglais, en français et dans d'autres langues : <https://gamblingsupportnetwork.ca/?lang=fr>.
- Les membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse peuvent obtenir une description complète des services de santé offerts dans leur langue en N.-É. grâce au rapport annuel sur l'application de la *Loi canadienne sur la santé*. Comme les autres provinces et territoires, la Nouvelle-Écosse fournit des renseignements à Santé Canada pour son rapport annuel, et ces renseignements sont disponibles en ligne en anglais et en français.
- Les membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse ont été invités à faire part, sur le site <https://www.engage4health.ca/le-cadre-d-equite-en-sante>, de leur expérience quant à l'accès en français au système de santé afin d'orienter le cadre d'équité en santé.
- Ils peuvent accéder, en français, au portail du projet *Communication des données sur l'identité raciale et linguistique*. <https://novascotia.ca/apps/rbli/>

## Communication en français avec le public

Le Ministère possède une politique sur la correspondance reçue en français et la communication orale en français, qui a été mise à jour en juillet 2018. L'équipe chargée de la correspondance, les responsables des programmes et le coordonnateur des services en français travaillent de concert pour s'assurer de répondre en français à la correspondance reçue dans cette langue, comme l'exige la politique.

Pendant la pandémie de COVID-19, le Ministère a continué de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* en fournissant des informations en français sur la sécurité publique, la santé publique et les conséquences de la COVID-19 pour les francophones.

Documents écrits et présentations orales utilisés pour les initiatives d'information de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse relativement au Cadre d'équité en santé présenté en français.

## Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2022-2023

Voici une description des réalisations clés au titre des mesures indiquées dans le plan de services en français de 2021-2022 :

- **Favoriser le respect de la *Loi sur les services en français* et de son règlement**
  - Le Ministère a publié un plan de services en français indiquant les secteurs à cibler pour améliorer les services en français dans la province.
  - Le coordonnateur a participé au Comité de coordination des services en français de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF).
  - Pendant la pandémie de COVID-19, le Ministère a augmenté le nombre de plateformes de diffusion des informations en français. Par exemple, les informations portant sur des aspects clés, comme les mesures visant à prévenir la propagation de la COVID-19, ont été communiquées en français sur le site Web de la COVID-19 puis mises à jour selon les besoins.
  - Plusieurs demandes d'exemption liées aux restrictions de déplacement pour des raisons de compassion ou autres ont été reçues en français et traitées en français.
  - Nous avons, en partenariat avec l'équipe chargée des exemptions liées à la COVID-19, travaillé avec Communications Nouvelle-Écosse pour traduire des documents en français, y compris des lettres d'autorisation, d'entrée et de demande pour la frontière.
  - Nous avons également mis à jour les en-têtes de lettre internes et les lignes de signature pour que la correspondance envoyée en français comporte les salutations et les informations correspondantes en français.
  
- **Sensibiliser tout le personnel aux services en français**
  - Un site sur les services en français a été intégré à l'intranet du Ministère; il est régulièrement mis à jour.
  - L'offre de cours de français a été enrichie comme suit :
    - Les cours de français ont été annoncés au sein du Ministère, notamment par courrier électronique et à l'aide d'annonces sur l'intranet du Ministère.
    - Le personnel a suivi des cours à l'Université Sainte-Anne ainsi que le cours interne intitulé *Coup d'œil sur l'Acadie*, qui est offert par la Commission de la fonction publique.

- **Appuyer les services en français dans la province en prenant des mesures liées aux activités de base du Ministère**
  - Tous les communiqués de presse publiés en anglais sur la COVID-19 l'ont également été en français, de même que l'intégralité du site Web provincial sur la COVID-19 et certains documents connexes.
  - Sans Tabac Nouvelle-Écosse est disponible en français.
  - Le coordonnateur des services en français du Ministère a collaboré avec des responsables de programmes liés aux services MSI pour veiller à ce que la communication avec les clients se fasse en français.
  - La Division de l'équité et de l'engagement a été créée en 2021 pour veiller à ce que les avis de la population, les partenariats stratégiques et les expériences vécues continuent d'orienter et de façonner notre vision et notre mission. Le coordonnateur des services en français fait maintenant partie de la nouvelle division, et 30 % du personnel de cette dernière est d'origine acadienne et francophone.
  
- **Améliorer les documents imprimés et électroniques offerts aux francophones**
  - Le Ministère a fait traduire le site Web du Conseil des sages-femmes de la Nouvelle-Écosse. En vertu de la loi, ce conseil a pour mandat de protéger l'intérêt public en réglementant la profession de sage-femme.
  - Le Ministère a fait traduire le site Web « Sans Tabac Nouvelle-Écosse ».
  - Des consultations communautaires sur le cadre d'équité en santé ont été menées en français en partenariat avec le Réseau Santé, à l'aide de présentations traduites en français.
  - Un sondage a été mené en français sur les interactions avec le système de santé à l'aide du portail de consultation de Santé N.-É.
  
- **Soutenir la communauté dans son développement au moyen de la consultation, de la collaboration et de partenariats**
  - Octroi d'un financement ponctuel de 20 000 \$ au RSNE pour certaines activités annuelles, comme des rencontres pour les étudiants francophones en santé de Dalhousie, des interactions simulées avec des patients pour améliorer les compétences linguistiques, expliquer aux professionnels de la santé comment améliorer la prestation de services en français, et répondre aux exigences de déclaration en français pour le ministère des Aînés et des Soins de longue durée.
  - Le CSF du Ministère a poursuivi sa collaboration avec le CSF de Santé N.-É. et du IWK pour partager des informations à l'appui des services en français dans le secteur de la santé ainsi que pour donner suite aux demandes de renseignements liées au Ministère quant aux services offerts dans le cadre du programme *Bonjour!*
  - La Division de l'équité et de l'engagement a élaboré une stratégie en matière d'équité selon laquelle la communication avec les communautés d'expression française constitue des priorités pour 2022-2023.
  
- **Alimenter le dialogue avec la communauté et obtenir des idées, des commentaires, des suggestions et des recommandations.**
  - Le CSF du Ministère est resté membre d'office du conseil d'administration du RSNE, a rencontré son personnel et des membres du conseil d'administration et a participé aux réunions trimestrielles de ce dernier. En raison de la COVID-19, ces activités ont été effectuées en ligne.

- En novembre 2021, dans le cadre de la tournée *Speak up for Healthcare*, les responsables du RSNE ont été invités à une rencontre avec la ministre et la sous-ministre du Ministère ainsi que le ministre responsable de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, Colton LeBlanc, afin de présenter les problèmes de la communauté acadienne et francophone en matière de santé publique et discuter des solutions qui existent pour offrir des soins fiables, équitables et sécuritaires.
- **Créer un comité consultatif sur les services en français (CCSF)**
  - Nous avons mis en place, en janvier 2023, un comité consultatif sur les services en français afin de pouvoir atteindre les objectifs énoncés dans le plan grâce à un travail de collaboration.
  - Fournir des conseils et un soutien au coordonnateur des services en français.
  - Le comité consultatif permet aux employés de communiquer, de partager des pratiques exemplaires et d'évaluer ou d'améliorer la prestation des services en français afin de soutenir et de représenter les intérêts du personnel qui parle français, des groupes communautaires, des intervenants ainsi que des Néo-Écossais et Néo-Écossaises.

## **Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2023–2024**

Les objectifs suivants proviennent du plan stratégique du gouvernement pour les services en français.

### **Objectif 1 : Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif**

- Objectif 1.1 : Favoriser le respect de la *Loi sur les services en français* et de son règlement
  - Mesures prévues :
    - Le Ministère publiera un plan de services en français.
    - Le Ministère continuera de participer au Comité de coordination des services en français.
- Objectif 1.2 : Travailler avec les équipes internes pour soutenir la prestation des services en français, le cas échéant.
  - Mesures prévues :
    - Le Ministère continuera de travailler avec les partenaires des services assurés afin de maintenir et d'améliorer les options en français demandées pour les services MSI.
    - Le coordonnateur des services en français rencontrera des représentants de Santé N.-É., du IWK, de l'Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances, de l'Office du recrutement des professionnels de la santé, du ministère des Aînés et des Soins de longue durée ainsi que d'autres partenaires institutionnels pour veiller à la coordination des efforts visant à renforcer la sensibilisation des communautés francophones.
    - Augmenter de 25 % le nombre de membres au sein du comité consultatif sur les services en français.
- Objectif 1.3 : Utiliser des outils administratifs pour promouvoir les services en français.
  - Mesures prévues :
    - La haute direction continuera de promouvoir certaines formations, comme les cours de français ou l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie*.
    - Le message enregistré de la ligne téléphonique du Ministère sera traduit en français.

- Mettre à jour le site Web interne des services en français en fonction des lignes directrices et des processus les plus récents relativement aux services de traduction pour le personnel du Ministère.

## **Objectif 2 : Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public**

- Objectif 2.1 : Continuer d'appuyer les services en français dans la province en prenant des mesures liées aux activités de base du Ministère.
  - Mesures prévues :
    - Continuer d'offrir du matériel de communication écrit et verbal en français pour les initiatives de consultation du public en cours et futures par l'intermédiaire de la Division de l'équité et de l'engagement et de Communications Nouvelle-Écosse.
    - L'Office du recrutement des professionnels de la santé offrira en 2024, en français, les documents écrits liés à son [fonds communautaire](#). Cet office est également disposé à offrir un soutien en français par l'intermédiaire du coordonnateur des services en français et du comité consultatif.

## **Objectif 3 : Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.**

- Objectif 3.1 : Accroître la disponibilité des informations en français sur la santé afin d'appuyer la communauté dans son développement et de soutenir la participation future.
  - Mesures prévues :
    - Le Ministère accordera des fonds afin qu'un élève du secondaire souhaitant faire carrière dans les soins de santé puisse faire un stage d'été au Réseau Santé. Cette personne sera issue de la communauté et fera un travail lié à la santé d'un point de vue francophone.
    - Le Ministère poursuivra sa collaboration avec des professions réglementées en santé de la Nouvelle-Écosse afin de connaître la capacité linguistique des membres des organismes de réglementation, éventuellement à l'aide d'un sondage.
    - Le coordonnateur des services en français poursuivra son travail de communication d'informations et de données sur la santé en français à la communauté acadienne et francophone.
    - Il maintiendra un dialogue ouvert avec des représentants de la communauté en participant à des réunions du RSNE et en assistant à l'assemblée générale annuelle de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE).
    - Dans le cadre de la stratégie et du plan d'action en matière d'équité du Ministère publiés en 2022, nous poursuivrons les consultations auprès des groupes en quête d'équité, y compris les communautés acadiennes et francophones, en vue d'éliminer les obstacles systémiques aux soins de santé.