

Plan de services en français

2022–2023

Aînés et Soins de longue durée

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2022
Plan de services en français
Ministère des Aînés et des Soins de longue durée
Avril 2022
ISBN : 978-1-77448-324-4

Plan de services en français 2022-2023

Aînés et Soins de longue durée

This document is also available in English under the title of: « French-language Services Plan 2022-23 »

Message du sous-ministre

Bonjour!

Le ministère des Aînés et des Soins de longue durée est attaché au bien-être social et économique des personnes âgées. Il fournit une direction et coordonne les politiques dans l'ensemble du gouvernement pour aider à créer et à offrir des services aux personnes âgées. Il assure de plus l'amélioration continue du système de soutien pour les personnes âgées et celles ayant besoin de soins continus et de longue durée.

Le Ministère a continué d'offrir aux aînés et à leurs familles des renseignements en français à l'aide de la Ligne d'information à l'intention des aînés et des Services d'aiguillage pour les aînés victimes de maltraitance, grâce au 2-1-1, au site ns.211.ca ou en suivant le compte Twitter @211NS. Ce service est offert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Dans le cadre de ses programmes de subventions, le Ministère a accordé une aide financière à plusieurs organisations et localités qui offrent des services aux aînés acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse.

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, je suis heureux de présenter le plan de services en français du ministère des Aînés et des Soins de longue durée pour l'exercice 2022-2023.

Paul LaFleche

Sous-ministre des Aînés et des Soins de longue durée

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

Nous reconnaissons l'importance des services en français et nous nous efforçons de nous acquitter de nos responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Nous croyons que les Néo-Écossais doivent avoir accès, en français, à des services gouvernementaux de qualité, et le présent plan démontre notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone.

Afin de pouvoir atteindre cet objectif, nous assurons la participation de la communauté acadienne et francophone dans les initiatives qui sont pour elles prioritaires, et nous travaillons en collaboration avec la Santé publique et les coordonnateurs des services en français, y compris ceux de Santé Nouvelle-Écosse, pour faire en sorte que les membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse ont accès, en français, aux informations sur les soins et les services fournis aux aînés. Nous avons, en tant que nouveau ministère, commencé à établir une relation de travail et de collaboration avec le Réseau Santé Nouvelle-Écosse (RSNE) afin d'améliorer l'accès aux services de santé en français pour les Acadiens et les francophones de la Nouvelle-Écosse. Nous attachons une grande importance à ce type de partenariat, car il nous permet de continuer à bien comprendre les besoins propres à la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous invitons les Néo-Écossais à demander au gouvernement des services en français. À mesure que le Ministère, qui a été créé à l'automne 2021, évolue, nous cherchons à améliorer les services que nous offrons en français. Nous vous invitons à nous faire part de votre avis sur nos progrès ainsi que de vos commentaires, suggestions et questions en communiquant avec la coordonnatrice des services en français du Ministère. Pour déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Coordonnatrice des services en français

Sophia Foley (Sophia.Foley@novascotia.ca, 902-225-5876)

Services offerts en français

Le ministère des Aînés et des Soins de longue durée donne rapidement suite aux demandes verbales et écrites du public de communiquer en français. Pour ce faire, il fait appel à des services de traduction externes si besoin est. Le but est de faire en sorte que le processus de traitement des demandes de renseignements et d'informations en français conserve la même qualité que pour les demandes en anglais.

Le Ministère offre les services suivants en anglais et en français :

- Documents sur les programmes et services de soins de longue durée et de soins à domicile, comme le document intitulé [Bien vivre, services de soins continus](#), qui donne un aperçu des services de soins continus en Nouvelle-Écosse ainsi que du programme de financement et de formation des aides en soins continus : [Devenir Auxiliaire en soins continus dans le secteur des soins continus de la Nouvelle-Écosse](#)
- Documents de demande relatifs aux Programme de subventions pour les collectivités-amies des aînés et à l'Allocation pour services à domicile chez les aînés.
- La description du Ministère, sur le site Web de la Nouvelle-Écosse, est mise à jour en fonction de son nouveau mandat et de ses nouvelles responsabilités.

Communication en français avec le public

Au sein du Ministère, l'équipe chargée de la correspondance, les responsables des différents programmes ainsi que la coordonnatrice des services en français collaborent pour s'assurer

- de répondre en français à la correspondance reçue en français;
- d'offrir en français la Ligne d'information à l'intention des aînés et les Services d'aiguillage pour les aînés victimes de maltraitance, grâce au 2-1-1 et au site ns.211.ca;
- de faire traduire du contenu Web, des formulaires, des dépliants et d'autres publications quand l'occasion de les faire traduire se présente, par exemple :
 - informations sur l'Allocation pour services à domicile chez les aînés. Des annonces relatives à l'allocation ont également été créées cette année en français;
- que les organismes déterminent les fournisseurs francophones pouvant servir les clients francophones des services de soins à domicile, dans la mesure du possible.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2022–2023

Objectif 1 : Appui à l'élaboration, à la planification et à la prestation de services en français au public

- But
 - Représenter le Ministère au comité de coordination des services en français, et communiquer notamment au personnel des informations provenant du comité.

- Faciliter la publication du plan de services en français 2022-2023.
- Remplir ses obligations conformément à la Loi sur les services en français et à son règlement.
- Veiller à ce que tout le personnel soit au courant des activités liées aux services en français, comme l'apprentissage culturel, et promouvoir la participation volontaire du personnel aux cours de français au sein du Ministère.

Objectif 2 : Communications et consultations avec la communauté francophone

- But

- Poursuivre la création et la diffusion de documents de communication en français, et évoluer vers un format bilingue en fonction de la mise à jour des ressources.
- Collaborer avec des organismes acadiens et francophones, comme le Réseau Santé Nouvelle-Écosse et le Regroupement des Aînés de la Nouvelle-Écosse, à travers le Conseil consultatif des aînés, pour faire en sorte que des services en français liés aux différents programmes et services soient offerts.

Objectif 3 : Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif

- But

- Les lignes directrices du Ministère sur les espaces et la conception, pour la construction de nouveaux foyers de soins de longue durée, favorisent l'inclusion en fonction de la culture et des besoins de la communauté. En fournissant des espaces propices aux liens communautaires et aux interactions entre résidents, avec le personnel, la famille et la communauté, les établissements peuvent aider à renforcer la capacité sociale de leur communauté, en fonction des besoins propres à cette dernière.
 - La Villa acadienne construit actuellement un nouveau foyer de soins qui ouvrira en 2024. Elle suit les lignes directrices sur les espaces et la conception afin de pouvoir tenir compte de la culture acadienne dans ce nouveau foyer de soins à Meteghan.
- Faire traduire les demandes et offrir des services en français conformément au Règlement sur les services en français.
- Informer davantage le personnel sur les exigences liées aux services en français afin qu'il comprenne mieux les obligations du Ministère en vertu de la *Loi sur les services en français*.