

# Plan de services en français

# French-language Services Plan

2017-2018

Ministère des  
Services communautaires

Department of  
Community Services



## Message de la sous-ministre

*Bonjour!*

C'est avec plaisir qu'au nom du ministère des Services communautaires, de Logement Nouvelle-Écosse et des commissions du logement, je présente notre plan de services en français pour 2017-2018.

Le plan fait rapport non seulement sur les activités des Services de soutien aux enfants, aux jeunes et à la famille, du Programme d'aide à l'emploi et d'aide au revenu et du Programme d'aide et de logement pour les personnes handicapées, mais aussi sur les activités du Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse, qui est un organisme à but non lucratif..

En collaboration avec d'autres institutions publiques désignées, nous sommes déterminés à améliorer les services en français offerts à tous les Néo-Écossais. Nous espérons offrir aux membres de la communauté acadienne et francophone un accès plus facile à nos services dans leur langue. Nous prévoyons continuer de mettre l'accent sur l'offre active des services en français dans les endroits où ils sont le plus en demande. Les bureaux et les employés qui peuvent offrir des services en français le signalent par un accueil en français et des repères visuels. Quand vous utilisez nos programmes et nos services, cherchez les affiches *Bonjour!* Les bureaux qui ne sont pas en mesure d'offrir des services en français peuvent faire appel aux employés inscrits dans le répertoire d'employés bilingues affiché sur notre site intranet. Cette approche coordonnée pour la prestation des services améliore notre capacité d'offrir des services dans la langue préférée du client.

Le plan décrit nos objectifs pour la prochaine année et les progrès réalisés au cours de la dernière année. En plus des objectifs indiqués dans le plan, nous aurons aussi, durant l'année, la possibilité d'offrir des services dans le cadre de notre travail de transformation, notamment l'offre de documents imprimés et la tenue de consultations en français.

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 sommes engagés à contribuer à l'essor des Acadiens et des francophones dans la province en faisant des progrès mesurables et durables dans la prestation de services pour les générations actuelles et les générations à venir.

Je vous invite à consulter notre site Web à <http://gov.ns.ca/coms/fr/index.html> pour des informations sur les programmes et les services offerts en français.

Pour avoir de l'aide pour avoir accès à nos programmes et à nos services, communiquez avec la Division des initiatives en milieu de travail par courrier électronique à [EngageDCS\\_HA@novascotia.ca](mailto:EngageDCS_HA@novascotia.ca) ou par téléphone au 902-424-6281.

Merci beaucoup.

La sous-ministre,

Lynn Hartwell

Ministère des Services communautaires, Logement Nouvelle-Écosse et commissions du logement

## Réponses aux demandes en français

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, de même qu'à son propre protocole de communication, le ministère des Services communautaires (ci-après le Ministère) a répondu en français à toute correspondance reçue en français en faisant appel aux services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse et au coordonnateur 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 la liste des employés francophones affichée sur le site intranet du Ministère. Ils peuvent faire appel à l'une des personnes inscrites sur la liste pour agir comme interprète afin d'aider le client. Une procédure similaire existe aussi pour les courriels et d'autres types de communications.

## Inventaire des services en français

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

- Création de 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.
- Création par la stratégie en matière de violence sexuelle de modèles pour faire rapport sur les subventions, des bulletins, une stratégie Web et un site Web en français (<http://breakthesilencens.ca/fr/>).
- Dépliants sur la façon de faire appel des décisions prises par le programme d'aide à l'emploi et d'aide au revenu.
- Subventions d'innovation en matière de prévention.
- Changements au contenu Web sur la loi sur les services à l'enfance et à la famille (CFSA); <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\\_E02.pdf](https://novascotia.ca/coms/transformation/docs/CYFS_Connection_-_Stakeholder_Newsletter_French_E02.pdf).

## Coordonnateur des services en français

Le coordonnateur des services en français du Ministère a pris sa retraite récemment, mais il sera remplacé. D'ici là, communiquez avec la Division des initiatives en milieu de travail à [EngageDCS\\_HA@novascotia.ca](mailto:EngageDCS_HA@novascotia.ca) ou au 902-424-6281 pour avoir de l'aide pour avoir accès à nos programmes et à nos services en français.

## **Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2016-2017**

### **Buts, objectifs et mesures prévues en 2016-2017**

#### ***Objectif stratégique n° 1 – Leadership et orientation politique***

*Se faire le champion et assurer le soutien des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la Loi sur les services en français et son règlement.*

### **Buts et objectifs du Ministère pour 2017-2017**

1.1-Contribuer à appuyer l'élaboration de services en français au sein du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse.

1.2- Contribuer à faire connaître l'engagement du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse par rapport à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

### **Mesures prévues en 2016-2017**

1.1-La sous-ministre et l'équipe de la haute direction appuieront la participation du coordonnateur des services en français au Comité de coordination des services en français et à ses sous-comités pertinents. Elles faciliteront aussi la participation des employés à la planification des services en français et aux initiatives liés aux services en français. Le plan des services en français sera affiché en anglais et en français sur le site Web et le site intranet.

Le Comité consultatif provincial sur les initiatives en milieu de travail continuera d'inscrire les services en français à l'ordre du jour de toutes ses réunions. Le coordonnateur des services en français fera approuver les nouvelles initiatives par le comité et tiendra ce dernier informé.

- Le coordonnateur des services en français participera à l'élaboration du nouveau site intranet du Ministère et des commissions du logement.

1.2 - Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse seront représentés à l'assemblée générale des organismes communautaires acadiens et francophones et des tiers fournisseurs de services, comme la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) et le Réseau Santé.

Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront d'être représentés aux réunions de Réseau Santé Nouvelle-Écosse auxquelles assisteront aussi des représentants des Affaires acadiennes, du ministère de la Santé et du Mieux-Être et de nombreux organismes acadiens et francophones.

## **Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2016-2017**

1.1-La sous-ministre et l'équipe de la haute direction ont continué d'appuyer la participation du coordonnateur des services en français au Comité de coordination des services en français et à ses sous-comités pertinents. Le plan de services en français a été rédigé et téléchargé sur les sites Internet et intranet du Ministère.

- Le coordonnateur des services en français du Ministère, de Logement Nouvelle-Écosse et des commissions du logement a participé aux travaux du Comité de coordination des services en français et

des sous-comités sur (1) les lignes directrices sur les ressources humaines, (2) l'évaluation de la formation et (3) l'offre active.

- Le coordonnateur des services en français a fourni des commentaires pour l'élaboration du nouveau site intranet du Ministère qui est en cours.

1.2 - Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont été représentés à l'assemblée générale des organismes communautaires acadiens et francophones et des tiers fournisseurs de services.

**Objectif stratégique n° 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français**

*Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.*

**Buts et objectifs du Ministère pour 2016-2017**

2.1-Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse s'efforcent continuellement d'offrir activement des services en français à la communauté acadienne et francophone et de communiquer avec elle en français.

2.2-Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse veillent à ce que les informations et le matériel pertinents soient offerts en français.

2.3. Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse sensibiliseront leurs employés à l'identité culturelle de la communauté acadienne et francophone et à leur engagement en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Ils informeront aussi le personnel des possibilités de suivre des cours de français.

**Mesures prévues en 2016-2017**

2.1 – Le Ministère et les commissions du logement continueront d'augmenter le nombre de bureaux et d'employés qui offrent activement des services en français grâce aux cours de français, à l'adoption de la version révisée des lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français, aux initiatives de sensibilisation culturelle et à l'amélioration des stratégies de communication à l'interne.

2.2- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de produire du matériel en français pour appuyer les collectivités acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse.

2.3- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de sensibiliser les employés à l'identité culturelle de la communauté acadienne et francophone et à leur engagement envers la *Loi sur les services en français* et son règlement, et ils encourageront le personnel à suivre des cours de français.

**Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2016-2017**

2.1- Le répertoire interne d'employés qui parlent français a été mis à jour et il compte de nouveaux noms. Il est accessible sur le site intranet du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse.

Le centre de ressources Cape Breton Family Place a embauché du personnel qui parle français pour offrir des services à la communauté acadienne et francophone.

2.2- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont fait traduire un certain nombre de publications qui sont maintenant accessibles au public. Voici quelques exemples :

- Mises à jour régulières du contenu du site Internet du Ministère
- Création de matériel promotionnel par la Division des familles d'accueil, notamment une affiche, des dépliants en français sur les familles d'accueil, des signets et une bannière en français et en anglais
- Création par l'équipe de la stratégie en matière de violence sexuelle de modèles pour faire rapport sur les subventions, de bulletins, d'une stratégie Web et d'un site Web en français (<http://breakthesilencens.ca/fr/>)
- Rédaction de dépliants sur la procédure pour en appeler d'une décision du Programme d'aide à l'emploi et d'aide au revenu
- Subventions d'innovation en matière de prévention
- Changements au contenu Web portant sur la loi sur les services à l'enfance et à la famille (CFSA) (<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\\_E02.pdf](https://novascotia.ca/coms/transformation/docs/CYFS_Connection_-_Stakeholder_Newsletter_French_E02.pdf))

2.3- Quatre personnes ont assisté à l'atelier *Acadie at a Glance/Coup d'œil sur l'Acadie*.  
- 56 employés se sont inscrits aux cours de français.

### **Objectif stratégique n° 3 – Engagement communautaire et sensibilisation**

*Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation de services en français.*

#### **Buts et objectifs du Ministère pour 2016-2017**

3.1- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse offriront aux Néo-Écossais qui parlent français l'occasion de s'exprimer dans la langue de leur choix.

3.2- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse aideront à tenir la communauté acadienne et francophone informée de toute possibilité de participer aux conseils, agences et commissions qui relèvent du Ministère quand des postes seront vacants.

3.3- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse feront connaître le processus de plainte du Ministère à la communauté acadienne et francophone.

3.4- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse feront la promotion du développement et de la vitalité de la communauté acadienne et francophone en améliorant la prestation des services en français.

#### **Mesures prévues en 2016-2017**

3.1-Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse répondront en français à toute la correspondance reçue en français.

- Ils participeront aux sous-comités du Comité de coordination des services en français, notamment à ceux des ressources humaines, de la formation et de l'offre active. Le Ministère adoptera toutes les recommandations sur les cours de français faites par les sous-comités du Comité de coordination des services en français.

- Le coordonnateur des services en français demandera aux ressources humaines du Ministère et des commissions du logement de présenter la version révisée des lignes directrices sur les ressources humaines pour offrir des services en français.

Ils consulteront la communauté acadienne et francophone étant donné que commence le travail de révision du manuel des Services de protection de l'enfance pour tenir compte des modifications à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (CFSA).

- Il y aura des consultations sur les modifications à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (CFSA).

3.2- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif qui est chargé de recruter des membres du public pour siéger aux conseils, aux agences et aux commissions, et qui annonce régulièrement en français et en anglais les postes à combler. Pour plus d'informations, consultez le [www.gov.ns.ca/exec\\_council/abc](http://www.gov.ns.ca/exec_council/abc) (en anglais seulement).

3.3- Le programme de l'aide à l'emploi et de l'aide au revenu fera traduire les dépliants sur la procédure pour faire appel et les mettra ensuite à la disposition du public.

3.4- Les célébrations de la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes au sein du Ministère et des commissions du logement auront aussi lieu dans les centres communautaires cette année pour renforcer nos liens avec nos tiers fournisseurs de services et la population.

- La Division de la protection et de l'intervention précoce du Ministère continuera de travailler à l'aspect culturel du programme de cheminement parental qui est offert au Centre provincial de ressources préscolaires à Pointe-de-l'Église. Elle augmentera les ressources mises à la disposition des fournisseurs de services communautaires qui travaillent avec des enfants, des jeunes et des familles vulnérables. Elle augmentera aussi les occasions de perfectionnement offertes en français pour ces fournisseurs de services.

### **Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2016-2017**

3.1- Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, de même qu'à son propre protocole de communication, le Ministère a répondu en français à toute correspondance reçue en français en faisant appel aux services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse et au coordonnateur des services en français.

- Il y a eu une consultation sur les modifications à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (CFSA). Une séance de consultation en français tenue au campus de l'Université Sainte-Anne à Halifax a été retransmise en direct à quatre autres endroits. Les Affaires acadiennes ont aidé le Ministère à faciliter la séance de consultation. Pour consulter le rapport en français sur cette séance de cette consultation,

allez à <https://novascotia.ca/coms/families/changestoCFSA/What-we-heard-from-Acadian-and-Francophone-Communities-about-Amendments-to-Child-Family-Services-Act-fr.pdf>.

- Les lignes directrices sur les ressources humaines liées aux services en français ont été présentées aux ressources humaines du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse.

- Le 15 août, le Ministère a remis 14 étoiles acadiennes à des employés pour souligner leurs efforts remarquables pour offrir des services à la communauté acadienne et francophone.

3.2- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont continué de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif pour veiller à ce que les annonces de postes vacants au sein des conseils, agences et commissions soient publiées en anglais et en français.

3.3- Le programme de l'aide à l'emploi et de l'aide au revenu a maintenant des dépliants dans les deux langues officielles. Ces documents sont importants pour les clients de ce programme qui ont l'impression qu'une mauvaise décision a été prise dans leur cas. Ils expliquent, étape par étape, la marche à suivre et le temps accordé à la procédure d'appel. Les dépliants sont offerts dans les bureaux locaux du Ministère et le contenu se trouve en ligne pour les clients et le public.

3.4- Le 15 août, pour la première fois, le gouvernement s'est joint aux collectivités pour célébrer la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes. Des activités communautaires ont eu lieu à Petit-de-Grat et à Prospect, de même qu'au bureau régional de Yarmouth, pour célébrer la culture acadienne et la découvrir à travers son histoire, sa musique et ses mets. Tous les employés du gouvernement ont été invités à ces activités coordonnées par le Ministère, Logement Nouvelle-Écosse et les commissions du logement en partenariat avec Service Nouvelle-Écosse et Affaires municipales.

- Des fonds ont été alloués à un organisme acadien en Clare pour le programme de cheminement parental, un programme communautaire qui offre du soutien personnalisé aux familles vulnérables et à risque. Le manuel de ressources sur le cheminement parental a été traduit.

## **Buts, objectifs et mesures prévues en 2017-2018**

### ***Objectif stratégique n° 1 – Leadership et orientation politique***

*Se faire le champion et assurer le soutien des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la Loi sur les services en français et son règlement.*

### **Buts et objectifs du Ministère pour 2017-2018**

1.1-Contribuer à appuyer l'élaboration de services en français au sein du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse.

1.2- Contribuer à faire connaître l'engagement du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse par rapport à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

### **Mesures prévues en 2017-2018**



1.1.- Le Ministère remplacera le coordonnateur des services en français qui a pris sa retraite en décembre 2016.

La sous-ministre et l'équipe de la haute direction appuieront, dans la mesure du possible, la participation du coordonnateur des services en français aux réunions du Comité de coordination des services en français et à ses sous-comités pertinents. Elles faciliteront aussi la participation des employés à la planification des services en français et aux initiatives liés aux services en français. Le plan des services en français sera affiché en anglais et en français sur le site Web et le site intranet.

- Les services en français continueront d'être pris en considération lors de l'élaboration du nouveau site intranet du Ministère.

1.2 - Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse s'efforceront d'être représentés aux assemblées générales annuelles 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.

### ***Objectif stratégique n° 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français***

*Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.*

### ***Buts et objectifs du Ministère pour 2017-2018***

2.1-Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse s'efforcent continuellement d'offrir activement des services en français à la communauté acadienne et francophone et de communiquer en français avec celle-ci.

2.2-Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse veillent à ce que l'information et le matériel pertinents soient offerts en français.

2.3. Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse sensibiliseront leurs employés à l'identité culturelle de la communauté acadienne et francophone et à leur engagement envers la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Ils informeront aussi le personnel des possibilités de suivre des cours de français.

### ***Mesures prévues en 2017-2018***

2.1 – Le Ministère et les commissions du logement continueront d'augmenter le nombre de bureaux et d'employés qui offrent activement des services en français grâce aux cours de français, à l'adoption de la version révisée des lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français, aux initiatives de sensibilisation culturelle et à l'amélioration des stratégies de communication à l'interne.

2.2- La prise en considération des questions culturelles, y compris celle de l'utilisation du français, fait partie de chaque plan de communications et de chaque projet mis de l'avant. Le coordonnateur des services en français continuera à 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 matériel en français.

2.3- Des renseignements sur les cours de français, les ateliers *Coup d'œil sur l'Acadie* et *Acadie at a Glance*, le Consortium national de formation en santé et les dîners-causeries continueront d'être distribués par les chefs de service et les directeurs et affichés sur le site intranet du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse.

**Objectif stratégique n° 3 – Engagement communautaire et sensibilisation**

*Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation de services en français.*

**Buts et objectifs du Ministère pour 2017-2018**

3.1-Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse offriront aux Néo-Écossais qui parlent français l'occasion de s'exprimer dans la langue de leur choix.

3.2-Ils contribueront à tenir la communauté acadienne et francophone informée de toute possibilité de participer aux conseils, agences et commissions qui relèvent du Ministère quand des postes seront vacants.

3.3-Ils feront la promotion du développement et de la vitalité de la communauté acadienne et francophone en améliorant la prestation des services en français.

**Mesures prévues en 2017-2018**

3.1-Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse répondront en français à toute la correspondance reçue en français.

Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de consulter la communauté acadienne et francophone quand se tiendront des consultations à l'échelle de la province pour appuyer les projets et les initiatives liées à la transformation.

3.2 Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif, qui a la responsabilité de recruter des membres du public pour les conseils, les agences et les commissions, et qui annonce régulièrement en français et en anglais les postes à combler. Pour plus d'informations, consultez le [www.gov.ns.ca/exec\\_council/abc](http://www.gov.ns.ca/exec_council/abc) (en anglais seulement).

3.3 Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront de collaborer avec d'autres ministères pour célébrer la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes. Ils continueront de bâtir sur les relations établies avec les tiers fournisseurs et la population et chercheront les occasions d'inclure les centres communautaires dans les célébrations cette année.

**Priorités de la communauté acadienne et francophone**

La communauté acadienne et francophone sera consultée quand se tiendront des consultations à l'échelle de la province pour appuyer les projets et les initiatives liées à la transformation. Cela comprend les consultations sur des questions déjà abordées, comme celle sur les modifications à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (CFSA). La séance de consultation en français tenue au campus de l'Université Sainte-Anne à Halifax a été retransmise en direct à quatre autres endroits. Les Affaires acadiennes ont aidé le Ministère à faciliter cette activité. Pour consulter le rapport en français sur cette

séance de consultation, allez à <https://novascotia.ca/coms/families/changestoCFSA/What-we-heard-from-Acadian-and-Francophone-Communities-about-Amendments-to-Child-Family-Services-Act-fr.pdf>.

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

Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront d'offrir aux Néo-Écossais qui parlent français l'occasion de s'exprimer dans la langue de leur choix. Ils continueront de travailler en partenariat avec d'autres ministères pour célébrer la culture acadienne, comme la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes, afin de continuer à bâtir sur les relations avec les tiers fournisseurs et la population.

## Message from the Deputy Minister

*Bonjour!*

On behalf of Nova Scotia's Department of Community Services, Housing Nova Scotia and the local Housing Authorities (DCS/HNS), I am pleased to present our department's French-language Services (FLS) Plan for 2017-2018.

In addition to Child, Youth and Family Supports, Employment Support and Income Assistance, Disabilities Support and Housing Program this FLS Plan will also report on the non-profit Nova Scotia Advisory Council on the Status of Women.

In collaboration with other designated public institutions, we are committed to enhancing French-language Services to all Nova Scotians. Our hope is to make it easier for the Acadian and francophone community to access our services in their own language. We plan to continue to focus on actively offering French services in those areas where it will have the most impact. Offices and staff with the capacity to offer services in French are indicating this through visual and oral cues- please look for their *Bonjour!* signs when accessing our programs and services. Offices without this capacity can still access francophone staff through our internal online directory. This coordinated approach to service delivery enhances our capacity to offer services in one's language of choice.

This plan sets out our goals for the upcoming year and identifies the advances achieved over the past year. In addition to the targets identified in this plan, we will also have opportunities over the year to deliver services like printed materials and consultations in French as part of our transformation work.

We recognize that the Acadian and francophone community plays a vital role in the cultural richness of our province. Personally, I'm proud to be contributing with some of my Deputy colleagues on the Deputy Minister committee on FLS. It is our commitment to share in the growth of Acadians and francophones in the province by making measurable and sustainable progress for this and future generations.

I invite you to visit our website for program information and services available in French at <http://gov.ns.ca/coms/fr/index.html>.

To help you access our programs and services please contact the Workplace Initiatives Division by email at [EngageDCS\\_HA@novascotia.ca](mailto:EngageDCS_HA@novascotia.ca) or by phone at 902-424-6281.

Merci beaucoup,

Lynn Hartwell  
Deputy Minister  
Department of Community Services, Housing Nova Scotia and Housing Authorities

## Responses to French Requests

In accordance to the *FLS Act* and Regulations, as well as our own internal Communication Protocol, all written correspondence received in French were responded to in French with the help of CNS Translation Services and/or our FLS Coordinator.

DCS/HNS do their best to have staff available onsite that can answer inquiries in French. When someone is not available to handle requests, a directory of French speaking employees has been developed and housed on the DCS intranet site. Employees can contact someone from the list to work as a translator to help serve the customer. A similar process is also used for emails and other communications.

## French-language Services Inventory

Listed below is a general overview of programs and services that are offered in French by DCS/HNS.

- Foster Care marketing materials for 2016-17 including a poster, French foster care brochures, bookmarks and a French/English language parade banner
- The Sexual Violence Strategy created grant reporting templates, newsletters, a web strategy and for SVS website in French (except videos) (<http://breakthesilencens.ca/fr/>)
- ESIA developed appeal brochures
- PI Grants
- Changes to the Children and Family Services Act web content community: <https://novascotia.ca/coms/families/changestoCFSA/index-fr.html>
- Prevention and Early Intervention web content: <https://novascotia.ca/coms/families/prevention-and-early-intervention/index-fr.html>
- CYFS Connection Stakeholder Newsletter: [https://novascotia.ca/coms/transformation/docs/CYFS\\_Connection\\_-\\_Stakeholder\\_Newsletter\\_French\\_E02.pdf](https://novascotia.ca/coms/transformation/docs/CYFS_Connection_-_Stakeholder_Newsletter_French_E02.pdf)

## French-language Services Coordinator

The French Language Services co-ordinator for Community Services has recently retired and will be replaced. Until a new coordinator is hired, for help accessing our programs and services in French, contact Workplace Initiatives via email at [EngageDCS\\_HA@novascotia.ca](mailto:EngageDCS_HA@novascotia.ca) or by phone at 902-424-6281.

## Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017

### Goals, Objectives, and Planned Measures for 2016-2017

#### ***Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction***

*Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.*

#### **Department's Goals and Objectives 2016-2017**

1.1- To help support the development of Nova Scotia's French-language services within the DCS/HNS.

1.2- To help raise awareness of DCS/HNS's commitment to the French-language Services Act and Regulations.

## **Department's Planned Measures for 2016-2017**

1.1- Deputy Minister and Senior Management Team will support FLS Coordinator's continued participation on Provincial FLS Coordinators Committee and its applicable sub-committees. They will also facilitate staff engagement in FLS initiatives and planning process. FLS Plan shall be published on our internet and intranet sites in English and French.

- Workplace Initiative's Provincial Advisory Committee will continue having FLS as a standing agenda item in all their meetings. FLS Coordinator will vet new initiatives through the committee for endorsement and will update committee accordingly.

- FLS coordinator will be included in the development of DCS/HA's new intranet site.

1.2- Will assure DCS/HNS representation at Acadian and francophone community organizations and 3rd party service providers' AGMs ie. Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), Réseau Santé, etc.

- DCS/HNS will continue to be represented on Réseau Santé along with Acadian Affairs, Department of Health and Wellness and numerous groups representing Acadian and francophone organizations.

## **Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017**

1.1- Deputy Minister and Senior Management Team continued support of FLS Coordinator's participation on Provincial FLS Coordinators Committee and its applicable sub-committees. FLS plan was created and posted on both the DCS internet and intranet.

- The Department of Community Services/ Housing Nova Scotia/Housing Authorities' (DCS/HNS/HA) French-language Services Coordinator effectively served on the FLS Coordinating Committee and its relevant subcommittees (1-Human Resources Guidelines, 2-FL Training Evaluation and 3-Active Offer committee).

- The FLS coordinator provided feedback to the development of the new DCS intranet site that is currently under production.

1.2- DCS/HNS continued to have representation at Acadian and francophone community organizations and 3rd party service providers' AGMs.

### ***Strategic Objective 2 – Availability and accessibility of French-language services***

*Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.*

## **Department's Goals and Objectives 2016-2017**

2.1- DCS/HNS continuously strives to actively offer French-language services and communications in French to the Acadian and francophone community.

2.2- DCS/HNS ensures relevant information and material are made available in French.

2.3- DCS/HNS will help raise awareness of the Acadian and francophone community cultural identity and our commitment to the FLS Act and Regulations. We will also make staff aware of training opportunities.

### ***Department's Planned Measures for 2016-2017***

2.1- DCS/HA will continue to increase the number of its offices and employees that actively offer FLS. This is being realized through FL Training, adoption of revised FLS-HR Guidelines, FL Directory, cultural awareness initiatives and improved internal communication strategies.

2.2- DCS/HNS will continue to produce materials in French to support the Acadian and Francophone communities in Nova Scotia.

2.3- DCS/HNS will continue to raise awareness of the Acadian and francophone community cultural identity and our commitment to the FLS Act and Regulations and encourage staff take part in French Language training opportunities.

### **Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017**

2.1- The in-house French language directory was updated including new names. This directory is available on the DCS/HA intranet site.

- Cape Breton Family Place Resource Centre has hired French speaking staff to provide services in francophone and Acadian communities.

2.2- DCS/HNS translated a number publications and made them available to the public the past year. These include but are not limited to:

- Continued regular updates to the DCS internet
- Foster Care created marketing materials for 2016-17 including a poster, French foster care brochures, bookmarks and a French/English language parade banner
- The Sexual Violence Strategy created grant reporting templates, newsletters, a web strategy and for SVS website in French (except videos) (<http://breakthesilencens.ca/fr/>)
- ESIA developed appeal brochures
- PI Grants
- Changes to the Children and Family Services Act web content community: <https://novascotia.ca/coms/families/changestoCFSA/index-fr.html>
- Prevention and Early Intervention web content: <https://novascotia.ca/coms/families/prevention-and-early-intervention/index-fr.html>
- CYFS Connection Stakeholder Newsletter: [https://novascotia.ca/coms/transformation/docs/CYFS\\_Connection\\_-\\_Stakeholder\\_Newsletter\\_French\\_E02.pdf](https://novascotia.ca/coms/transformation/docs/CYFS_Connection_-_Stakeholder_Newsletter_French_E02.pdf)

2.3 - Four participants took part in the Acadie at a Glance course.  
- 56 staff were registered for French Language Service courses.

### ***Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach***

*Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.*

***Department's Goals and Objectives 2016-2017***

3.1- DCS/HNS will provide opportunities for French speaking Nova Scotians to be engaged in their language of choice.

3.2- DCS/HNS will help the Acadian and francophone community be aware of any opportunities to participate on Agencies, Boards or Commissions under the responsibility of the Department as opportunities arise.

3.3- DCS/HNS will help raise the Acadian and francophone community's awareness of our department's complaints process.

3.4- DCS/HNS will promote the development and vitality of the Acadian and Francophone community by enhancing the delivery of French-language services.

***Department's Planned Measures for 2016-2017***

3.1- DCS/HNS will respond in French to all correspondence received in French.

- DCS/HNS will participate on French-language Services Coordinating subcommittees. These include Human Resources, FL Training and Active Offer. Our organization will incorporate all FL Training recommendations brought forward by the FLS Coordinating sub committees.

- FLS Coordinator will engage DCS/HA's Human Resources in introducing revised FLS-HR Guidelines.

- The Acadian and francophone community will be consulted as work begins on the revisions to the Child protection Services Manual to align with the amendments to the Children and Family Services Act.

- Consultations will be held on the amendments to the Children and Family Services Act.

3.2 - DCS/HA shall continue to work with the Executive Council Office, who has the primary responsibility for recruiting members of the public to government agencies, boards and commissions, and regularly advertises opportunities in both French and English. For more information please visit [www.gov.ns.ca/exec\\_council/abc](http://www.gov.ns.ca/exec_council/abc).

3.3- ESIA program will translate their Appeals brochures and make these available to the public.

3.4- DCS/HA's Acadian Day celebrations will be expanded to include Community Centres this year as a means of building on relations with our 3<sup>rd</sup> party service providers and the citizens we serve.

- DCS's Prevention & Early Intervention will further develop the culturally specific Parenting Journey program located at the Centre provincial de ressources préscolaires in Church Point. They will also increase resources made available for community-based service providers working with vulnerable children, youth and families. Will also increase professional development opportunities for community based service providers that are offered in French.



## **Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017**

3.1 - In accordance to the *FLS Act* and Regulations, as well as our own internal Communication Protocol, all written correspondence received in French were responded to in French with the help of CNS Translation Services and/or our FLS Coordinator.

- Consultations were held on the amendments to the Children and Family Services Act. The session was broadcast from the Université St. Anne in Halifax to four other sites. Acadian Affairs assisted the Department in facilitating this event. The report on this consultation is available on our website, in French: <https://novascotia.ca/coms/families/changestoCFSA/What-we-heard-from-Acadian-and-Francophone-Communities-about-Amendments-to-Child-Family-Services-Act-fr.pdf>.

- FLS-HR Guidelines have been introduced into DCS/HA's Human Resources.

- Fourteen Acadian Star awards were handed out on August 15 to recognize staff that went above and beyond to provide services to the Acadian and francophone community.

3.2- DCS/HA continued to work with the Executive Council Office to ensure that opportunities to participate on agencies, boards, and commissions are advertised in both English and French.

3.3- The ESIA Program now offers the Appeals brochure in both official languages. This document is essential for ESIA clients who feel that there was an incorrect decision made about their case. The information provides step by step instructions and mandatory timelines for the appeal process. The brochures are available at local DCS offices and the content is also available online for clients and the public.

3.4 - On August 15<sup>th</sup> government joined with communities for the first time to celebrate Nationale Acadian Day. Community events were held in Petit-de-Grat and Prospect, as well as the Yarmouth district office, to observe Acadian culture through its history, music and food. All government employees were invited to the events coordinated by the department of Community Services, Housing NS and Housing Authorities in partnership with Service NS and Municipal Affairs.

- Funding was provided for Parenting Journey, a community-based program providing individualized support to vulnerable and at-risk families, to an Acadian organization in Clare, to serve Acadian families. Translated the Parenting Journey resource manual.

## **Goals, Objectives, and Planned Measures for 2017-2018**

### ***Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction***

*Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.*

### **Department's Goals and Objectives 2017-2018**

1.1-To help support the development of Nova Scotia's French-language services within the DCS/HNS.

1.2-To help raise awareness of DCS/HNS's commitment to the *French-language Services Act* and Regulations.

### **Department's Planned Measures for 2017-2018**

1.1- DCS will replace its FLS coordinator who retired in December 2016.

- Deputy Minister and Senior Management Team will support FLS Coordinator's continued participation on the Provincial FLS Coordinators Committee and its applicable sub-committees when possible. They will also facilitate staff engagement in FLS initiatives and planning process. FLS Plan shall be published on our internet and intranet sites in English and French.

- FLS will continue to be a consideration in the development of DCS's new intranet site.

1.2- DCS/HNS will strive to continue to have representation at Acadian and francophone community organizations and 3rd party service providers' AGMs ie. Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), Réseau Santé, etc.

### ***Strategic Objective 2 – Availability and accessibility of French-language services***

*Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.*

### **Department's Goals and Objectives 2017-2018**

2.1-DCS/HNS continuously strives to actively offer French-language services and communications in French to the Acadian and francophone community.

2.2- DCS/HNS ensures relevant information and material are made available in French.

2.3- DCS/HNS will help raise awareness of the Acadian and francophone community cultural identity and our commitment to the FLS Act and Regulations. Also, make staff aware of training opportunities.

### **Department's Planned Measures for 2017-2018**

2.1- DCS/HA will continue to increase the number of its offices and employees that actively offer FLS. This is being realized through FL Training, adoption of revised FLS-HR Guidelines, FL Directory, cultural awareness initiatives and improved internal communication strategies.

2.2- The addressing of cultural issues, including French language considerations is embedded in each communications plan and considered for every project that goes forward. The FLS coordinator will continue to have a positive and active relationship with Communications NS, and leaders across the department to provide advice and support on decisions around making materials available in French.

2.3 - Information on FL Training, Acadie at a Glance, the Consortium national de formation en santé will continue to be disseminated via managers and directors as well as posted on DCS/HNS Intranet site.

### ***Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach***

*Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.*

#### ***Department's Goals and Objectives 2017-2018***

3.1- DCS/HNS will provide opportunities for French speaking Nova Scotians to be engaged in their language of choice.

3.2- DCS/HNS will help the Acadian and francophone community be aware of any opportunities to participate on Agencies, Boards or Commissions under the responsibility of the Department as opportunities arise.

3.3- DCS/HNS will promote the development and vitality of the Acadian and Francophone community by enhancing the delivery of French-language services.

#### ***Department's Planned Measures for 2017-2018***

3.1- DCS/HNS will respond in French to all correspondence received in French.

- The Acadian and francophone community will be consulted as part of all provincial consultations that are held to support transformation projects and initiatives.

3.2- DCS/HA shall continue to work with the Executive Council Office, who has the primary responsibility for recruiting members of the public to government agencies, boards and commissions, and regularly advertises opportunities in both French and English. For more information please visit [www.gov.ns.ca/exec\\_council/abc](http://www.gov.ns.ca/exec_council/abc).

3.3- DCS/HA's will continue to partner with other departments to celebrate National Acadian Day. We will also continue and build on relations with 3<sup>rd</sup> party service providers and citizens and look for opportunities to include Community Centres in this year's celebrations.

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

The Acadian and francophone community will be consulted as part of all provincial consultations that are held to support transformation projects and initiatives. This includes identified issues, like consultations held on the amendments to the Children and Family Services Act. The session was broadcast from the Université St. Anne in Halifax to four other sites. Acadian Affairs assisted the Department in facilitating this event. The report on this consultation is available on our website, in French: <https://novascotia.ca/coms/families/changestoCFSA/What-we-heard-from-Acadian-and-Francophone-Communities-about-Amendments-to-Child-Family-Services-Act-fr.pdf>.

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

DCS/HNS will continue to provide opportunities for French speaking Nova Scotians to be engaged in

their language of choice. DCS/HA's will also continue to partner with other departments to celebrate Acadian culture with events like the National Acadian Day continuing to build on relations with 3<sup>rd</sup> party service providers and citizens.