

Plan de services en français

French-language Services Plan

2018-2019

Ministère des
Services communautaires

Department of
Community Services



Plan de services en français de 2018-2019

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 2018-2019.

Le plan fait rapport sur les initiatives de service en français 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. Il fait aussi rapport sur les initiatives de service en français du Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse, un organisme à but non lucratif.

En collaboration avec d'autres institutions publiques désignées, nous sommes déterminés à améliorer la prestation des services en français offerts à tous les Néo-Écossais. Notre but est d'offrir aux membres de la communauté acadienne et francophone un accès plus facile à nos services dans leur langue. Nous envisageons de continuer à mettre l'accent sur l'offre active des services en français dans les endroits où ils sont les plus demandés. Les bureaux et les employés qui peuvent offrir des services en français le signalent par un accueil en français et des repères visuels. Il faut chercher les affiches ou insignes *Bonjour!* quand vous utilisez nos programmes et nos services. Les bureaux qui ne sont pas en mesure d'offrir des services en français peuvent faire appel aux services d'interprétation de Language Line qui nous permettent d'offrir des services dans plus de 200 langues en vertu d'un contrat et d'augmenter ainsi notre capacité de servir nos clients dans la langue de leur choix.

Le plan décrit nos objectifs pour l'exercice de 2018-2019 et les progrès réalisés au cours du dernier exercice. En plus des objectifs indiqués dans le plan, nous aurons aussi, durant l'année, d'autres possibilités d'offrir des services en français sur demande, tels que des documents imprimés et la tenue de consultations. 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 appuyer l'essor des Acadiens et des francophones dans la province en faisant des progrès mesurables et durables.

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.

Merci beaucoup.

La sous-ministre,

Lynn Hartwell

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 communication écrite et orale reçue en français en faisant appel aux services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse et à la 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 maintenant accès aux lignes directrices sur la correspondance et la communication orale en français pour les aider quand ils répondent à des demandes en français.

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.

- 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.
- Modèles pour faire rapport sur les subventions, bulletins, stratégie Web et site Web en français (mais pas de vidéos) créés par l'équipe de la stratégie en matière de violence sexuelle (<http://breakthesilencens.ca/fr/>).
- Services d'interprétation téléphoniques grâce à Language Line.
- Livret *Ce qu'il faut savoir* mis à jour pour tenir compte des modifications apportées à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (*Children and Family Services Act*, ci-après *CFSA*).
- Formulaire de demande d'aide au revenu.
- Dépliants sur la façon d'en appeler d'une décision sur l'aide à l'emploi ou l'aide au revenu.
- Changements au contenu Web portant sur la *CFSA*.
- Contenu Web sur les programmes de prévention et d'intervention précoce.
- Bulletin *Bien branchés sur les Services de soutien aux enfants, aux jeunes et à la famille* à l'intention des parties prenantes.

Coordonnatrice des services en français

Élisabeth Houle

Coordonnatrice des services en français

Communications internes et mobilisation

902-424-6149

Elisabeth.Houle@novascotia.ca

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2017-2018

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 de 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 Contribuer à appuyer l'élaboration de services en français au sein du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse.
 - 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 la participation de la coordonnatrice des services en français aux réunions du Comité de coordination des services en français et à ses sous-comités, en tenant compte des exigences de travail du Ministère. Elles faciliteront aussi la participation des employés à la planification des services en français et des 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 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.
 - 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.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2017-2018

- 1.1 Contribuer à appuyer l'élaboration de services en français au sein du Ministère et de Logement Nouvelle-Écosse.
 - Le Ministère a remplacé le coordonnateur des services en français qui a pris sa retraite en décembre 2016. La nouvelle coordonnatrice a été embauchée en octobre 2017 et elle travaille au sein de l'unité des communications internes et de la mobilisation.
 - La sous-ministre et l'équipe de la haute direction ont appuyé la participation de la coordonnatrice des services en français au Comité de coordination des services en français et à

ses sous-comités pertinents. La coordonnatrice des services en français a participé aux séances de planification stratégique dirigées par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie.

- La coordonnatrice a préparé du matériel et des ressources sur les services en français pour le nouveau site intranet du Ministère à temps pour le lancement du nouveau site en février 2018.
- Le plan des services en français a été affiché en anglais et en français sur le site Web et le site intranet.

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.

- 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.
- 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.

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 son règlement. Ils informeront le personnel des possibilités de formation.

Mesures prévues en 2017-2018

- 2.1 Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse continueront d'augmenter le nombre de bureaux et d'employés qui offrent activement des services en français.
 - Cela se fera 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, dont celle de l'utilisation du français, fait partie de chaque plan de communications et de chaque projet mis de l'avant.
 - La coordonnatrice des services en français continuera 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 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.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs 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.

- Le Ministère continue de promouvoir et d'encourager la participation des employés aux cours de français. Au cours de l'année, 47 employés ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.
- Le répertoire des personnes qui parlent français a été mis à jour deux fois durant l'année. Le répertoire compte actuellement le nom de 45 personnes qui ont accepté d'offrir des services en français au besoin.
- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont aussi accès aux services d'interprétation de Langage Line, ce qui augmente leur capacité d'offrir des services en français à la population.

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

- 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 matériel en français.
- Tous les mois, la coordonnatrice des services en français rencontre Communications Nouvelle-Écosse pour discuter des projets et de leur pertinence pour la communauté acadienne et francophone.
- Le Ministère continue ses activités pour recruter des parents de famille d'accueil ou des parents adoptifs francophones et anglophones. En 2017, le Ministère a porté son attention sur les familles acadiennes dans les médias imprimés et numériques.
- Le directeur par intérim des Services de protection de l'enfance a présenté, en français, un exposé sur les modifications à la *CFSA* et il a répondu en français aux questions des clients sur le registre provincial des cas d'enfants maltraités.
- Le directeur par intérim des Services de protection de l'enfance a donné une entrevue en français à Radio-Canada dans le cadre du Mois de sensibilisation pour l'adoption.
- Le livret *Ce qu'il faut savoir* 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.
- Au cours de l'exercice de 2017-2018, six des quinze communiqués ont été traduits en français (<https://novascotia.ca/news/>).
 - o Le gouvernement lance un nouveau programme de subventions pour aider à réduire la pauvreté.

- o Demandes acceptées pour les subventions d'innovation en matière de prévention de la violence sexuelle
- o La Province annonce des changements au soutien apporté aux familles d'accueil
- o Résidence communautaire de langue française pour les handicapés de Clare
- o Résidence communautaire de langue française pour les personnes handicapées à l'Isle Madame.
- o Les changements à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (*Children and Family Services Act*) entrent en vigueur dès mars

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 son règlement. Ils informeront le personnel des possibilités de formation.

- En 2017-2018, 39 employés étaient 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 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.
 - 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.
- 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 afin que les postes à combler soient annoncés régulièrement en français et en anglais. Pour plus d'informations, consultez le 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.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs 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.
- Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont répondu en français à toute communication écrite et orale reçue en français.
 - La communauté acadienne et francophone est consultée quand se tiennent des consultations à l'échelle de la province pour appuyer les projets et les initiatives liées à la transformation. Par exemple, le directeur général du Programme de soutien aux personnes handicapées a mené une consultation auprès de familles acadiennes pour discuter de la possibilité d'avoir de nouvelles résidences qui accueilleraient un petit nombre de clients.
 - En 2017-2018, l'unité des relations intergouvernementales a servi de secrétariat pour les ministres responsables des services sociaux. Elle a reçu des demandes en anglais et en français d'autres provinces et des territoires. Les communiqués de presse et les documents pour chaque rencontre ont été traduits en français.
- 3.2 Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont travaillé avec le Bureau du Conseil exécutif pour annoncer en anglais et en français les possibilités de devenir membre d'un conseil, d'une agence ou d'une commission du gouvernement.
- 3.3 Le Ministère et Logement Nouvelle-Écosse ont continué de collaborer avec d'autres ministères pour célébrer la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes. Au cours de l'exercice, le Ministère s'est joint avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance pour organiser une activité à la bibliothèque centrale d'Halifax.

Buts, objectifs et mesures prévues en 2018-2019

Objectif stratégique n° 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 du Ministère pour 2018-2019

- 1.1 Améliorer les connaissances des premiers dirigeants et du personnel sur les services offerts en français et les exigences de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.
- 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.
- 1.3 Accroître la diffusion de l'information et la collaboration entre la coordonnatrice des services en français et Communications Nouvelle-Écosse.

Mesures prévues en 2018-1018

- 1.1 Améliorer les connaissances des premiers dirigeants et du personnel sur les services offerts en français et les exigences de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.
 - La coordonnatrice des services en français continuera d'établir des relations avec les premiers dirigeants et de transmettre des renseignements sur la *Loi* et son règlement.
 - Elle continuera de travailler à l'application des 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 en français.
 - 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 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.
 - 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 coordonnatrice des services en français continuera à rencontrer les premiers dirigeants pour cerner les besoins pour des services en français bien précis.
- 1.3 Accroître la diffusion de l'information et la collaboration entre la coordonnatrice des services en

français et Communications Nouvelle-Écosse.

- La coordonnatrice des services en français rencontrera Communications Nouvelle-Écosse tous les mois ou tous les deux mois pour partager des informations sur les projets à venir.
- La coordonnatrice des services en français travaillera en collaboration avec Communications Nouvelle-Écosse pour choisir le contenu qui sera traduit pour le nouveau site Web du gouvernement.
- 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 Communications Nouvelle-Écosse.

Objectif stratégique n° 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 du Ministère 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.
- 2.2 Améliorer la visibilité des services en français auprès de la communauté acadienne et francophone et améliorer l'accès à ces services.

Mesures prévues en 2018-2019

- 2.1 Accroître et promouvoir les occasions pour les employés d'améliorer leurs connaissances de la communauté et leurs compétences en français.
 - 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.
 - Promouvoir la participation des employés aux ateliers *Acadie at a Glance* et *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.
 - 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 *Bonjour!* 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 et en anglais à l'intention des employeurs.
- Faire traduire en français le manuel de ressources pour le cheminement parental et le matériel.

Objectif stratégique n° 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 du Ministère 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.
- 3.2 Améliorer et accroître les communications en français avec la communauté acadienne et francophone.

Mesures prévues en 2018-2019

- 3.1 Maintenir des relations solides avec la communauté acadienne et francophone et diffuser des renseignements sur les services offerts en français.
 - 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, pour qu'il annonce régulièrement en français et en anglais les postes à combler. Pour plus d'informations, consultez le www.gov.ns.ca/exec_council/abc (en anglais seulement).
 - 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.
 - 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.
- 3.2 Améliorer et accroître les communications en français avec la communauté acadienne et francophone.
 - 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.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Dans le cadre du projet de reconfiguration 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 pour appuyer les projets et les initiatives liées à la transformation du Ministère.

Nous continuons d'encourager la communauté acadienne et francophone à nous faire parvenir ses commentaires et ses suggestions sur nos services et à nous indiquer dans quel domaine ou programme nous pourrions entreprendre d'offrir des services en français pour répondre à ses besoins.

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

Les mesures et les activités indiquées dans ce plan contribueront à augmenter l'établissement de relations avec la communauté acadienne et francophone et à appuyer son développement et sa croissance. 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 célébrer la culture acadienne avec des activités, comme pour la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes. La préservation et l'essor de la communauté seront appuyés par la prestation de services en français accessibles et efficaces, appuyés à leur tour par les ressources offertes par le Ministère (le service d'interprétation Language Line, le service de traduction, le répertoire des employés qui parlent français, etc.).

French-language Services Plan 2018–2019

Message from the Deputy Minister

Bonjour!

On behalf of Nova Scotia's Department of Community Services, Housing Nova Scotia and the province's Housing Authorities (DCS/HNS), I am pleased to present our department's French-language Services (FLS) Plan for 2018-2019.

French-language services initiatives that are led by Child, Youth and Family Supports, Employment Support and Income Assistance, Disabilities Support and Housing as well as the non-profit Nova Scotia Advisory Council on the Status of Women have been incorporated to this plan.

In collaboration with other designated public institutions, we are committed to enhancing French-language Services for all Nova Scotians. Our aim is to make it easier for the Acadian and francophone community to access our services in their 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 provide services in French are indicating it using visual and oral active offer - please look for their *Bonjour!* signs when accessing our programs and services. Offices without this capacity can still access interpretation services through our new arrangement with Language Line, allowing us to provide service in over 200 languages, enhancing our capacity to serve clients in their language of choice.

The following plan sets out our goals for 2018-2019 and identifies the achievements made over the past year. In addition to the targets identified in this plan, we will also have additional opportunities over the year to deliver services, including printed materials and consultations, in French when required. We recognize that the Acadian and francophone community plays a vital role in the cultural richness of our province. I am proud to be contributing with some of my Deputy colleagues on the Deputy Minister committee on French-language Services.

It is our commitment to support the growth of Acadians and francophones in the province by making measurable and sustainable progress.

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

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 communications procedures, all verbal and 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, staff can access interpretation services through our Language Line or through our directory of French-speaking employees. Both resources are available on the DCS intranet site. French Written Correspondence and Verbal Communication Guidelines are now available to staff to guide them when responding to requests in French.

French-language Services Inventory

Listed below is a general overview of recent 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 a website in French (except videos). (<http://breakthesilencens.ca/fr/>)
- Over-the-phone interpreter services through the Language Line.
- The "What You Need to Know..." booklet was updated to reflect the recent amendments to the CFSA and is available in French.
- The Income Assistance application form is now provided in French.
- ESIA appeal brochures
- Changes to the *Children and Family Services Act* web content: <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_E03.pdf

French-language Services Coordinator

Élisabeth Houle

French-Language Services Coordinator

Internal Communications & Engagement, Department of Community Services

T: 902 424-6149

Elisabeth.Houle@novascotia.ca

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017–2018

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 To help support the development of Nova Scotia’s French-language services within the DCS/HNS.
 - 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 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 To help raise awareness of DCS/HNS’s commitment to the *French-language Services Act* and Regulations.
 - 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.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017–2018

- 1.1 To help support the development of Nova Scotia’s French-language services within the DCS/HNS.
 - DCS replaced its FLS coordinator who retired in December 2016. The new French-language services Coordinator was hired in October 2017 as part of the Internal Communications and Engagement unit.
 - Deputy Minister and the Senior Management Team have supported the FLS Coordinator’s continued participation on the Provincial FLS Coordinators Committee and its applicable sub-committees. The FLS coordinator participated in the strategic planning sessions with the Office of the Acadian Affairs and la Francophonie.
 - The FLS coordinator developed content and resources on FLS to be included on the new DCS's intranet site; the content was made available to staff in February 2018 as part of the launch of the new site.
 - FLS Plan was published on our internet and intranet sites in English and French.
- 1.2 To help raise awareness of DCS/HNS’s commitment to the French-language Services Act and Regulations.

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

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. Make staff aware of training opportunities.

Department's Planned Measures for 2017-2018

- 2.1 DCS/HNS will continue to increase the number of its offices and employees that actively offer FLS.
 - This will be 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.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017–2018

- 2.1 DCS/HNS continuously strives to actively offer French-language services and communications in French to the Acadian and francophone community.
 - The Department continues to promote and encourage the participation of its employees in French-language training. During the year 47 employees completed French-language training courses offered by the University Sainte-Anne.
 - The French-language Speakers Directory was updated on a bi-annually basis. There are currently 45 employees on the directory which have agreed to provide FLS services when needed.
 - DCS/HNS staff also have access to interpretation services through the Language line, which will increase our capacity to offer FLS to the community.
- 2.2 DCS/HNS ensures relevant information and material are made available in French.

- The FLS coordinator is maintaining 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.
- The FLS coordinator is meeting monthly with CNS to discuss upcoming project and consideration to the Acadian and francophone community.
- The Department continues its effort in recruiting foster/adoptive parents in both French and English. In 2017, the Department targeted Acadian families in both print and digital media.
- The Acting Director for Child Protection delivered a presentation on the CFSA amendments in French and was asked to speak to clients in French regarding the Child Abuse Registry.
- The Acting Director for Child Protection participated in an interview in French conducted by CBC regarding Adoption Awareness Month.
- The "What You Need to Know..." booklet was updated to reflect the recent amendments to the CFSA and is available in French.
- The Income Assistance application form is now provided in French.
- During the 2017/2018 fiscal year, six of the 15 news releases have been translated in French: <https://novascotia.ca/news/>
 - o Government Introduces New Grant Program to Help Reduce Poverty in Nova Scotia
 - o Call for Applications for Sexual Violence Prevention Innovation Grants
 - o Province Announces Changes to Foster Care Rates and Reimbursements
 - o French-language Community Home for Persons with Disabilities in Clare
 - o French-language Community Home for Persons with Disabilities in Isle Madame
 - o Changes to Children and Family Services Act Take Effect in March

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. Make staff aware of training opportunities.

- In 2017-2018, 39 employees were registered for French-language 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 2017-2018

- 3.1 DCS/HNS will provide opportunities for French-speaking Nova Scotians to be engaged in the language of their 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/HNS will 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, to regularly advertise opportunities in both French and English. For more information, please visit www.gov.ns.ca/exec_council/abc.

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

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017–2018

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

- DCS/HNS responded in French to all verbal and written correspondence received in French.
- The Acadian and francophone community is consulted as part of all provincial consultations that are held to support transformation projects and initiatives. For instance, the Executive Director of the Disability Support Program conducted a consultation with Acadian families to discuss new small options homes.
- In 2017-2018, the Intergovernmental Relations unit served as the Secretariat to the Ministers responsible for Social Services and received requests in English and French from other provinces and territories. News releases and materials for each meeting were translated in French.

3.2 DCS/HNS has worked with the Executive Council Office to advertise opportunities in both French and English to become a member of government agencies, boards and commissions.

3.3 DCS/HNS's has partnered with other departments to celebrate National Acadian Day. This year, the department partnered with Education and Early Childhood Development to host an event at the Central Library in Halifax.

Goals, Objectives, and Planned Measures for 2018–2019

Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction

Champion and support internal administrative structures: strengthening the policy, legislative and administrative frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.

Department's Goals and Objectives 2018–2019

- 1.1 Increase knowledge of Senior Leaders and staff about availability of FLS and requirements based on the *French-language Services Act* and regulations.
- 1.2 Support the participation of divisions in the development of divisional French-language services plans and provide advice on initiatives/projects regarding the consideration for FLS.
- 1.3 Increase the information flow as well as collaboration between the FLSC and CNS.

Department's Planned Measures for 2018–2019

- 1.1 Increase knowledge of Senior Leaders and staff about availability of FLS and requirements based on the *French-language Services Act* and regulations.
 - The FLSC will continue to build relationships with senior leaders and to share information about *FLS Act* and regulations.
 - The FLSC will continue to work on the implementation of a French Written and Verbal Correspondence guideline or policy to support staff in responding to requests in French.
 - DCS will revise its orientation package for new employees and consideration will be given to including a module about FLS regulations and obligations.
 - The FLSC will support and promote the use of the French-language Speaking Hiring Panel Roster by hiring managers when possible.
 - The FLSC will promote the use of Language Line and the French-language Speakers Directory amongst staff and senior leaders.
- 1.2 Support the participation of divisions in the development of divisional French-language services plans and provide advice on initiatives/projects regarding the consideration for FLS.
 - The FLSC will work on establishing an advisory committee on FLS for DCS with representation from all divisions, where French-speaking employees promote and distribute information about FLS in their respective offices and can inform the FLSC about the internal and external needs.
 - The FLSC will continue to meet with senior leaders to identify the needs for specific French-language services.
- 1.3 Increase the information flow as well as collaboration between the FLSC and CNS.
 - The FLSC will maintain bi-monthly or monthly meetings with CNS to share information on upcoming projects.
 - The FLSC will work collaboratively work with CNS to select content that will be translated for the new Government Website.
 - The FLSC will offer advice on how French-languages services can be integrated into current and new initiatives carry out by CNS.

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

Support the development, planning, and delivery of French-language services to the public and increase accessibility through active offer and communications.

Department's Goals and Objectives 2018–2019

- 2.1 Promote and increase opportunities for staff to improve their knowledge about the community and their French-language skills.
- 2.2 Enhance visibility and improve accessibility of FLS for the Acadian and francophone community.

Department's Planned Measures for 2018–2019

- 2.1 Promote and increase opportunities for staff to improve their knowledge about the community and their French language skills.
 - Promote the language line; contact information is available on the DCS intranet directly on the FLS page and on the main menu for Forms, Policies and Procedures.
 - Promote French-language training according to the Université Sainte-Anne schedule of courses.
 - Promote participation of employees in the Acadie at a Glance training.
 - Work with other departments and community organizations to plan annual celebrations (National Acadian Day, August 15th, International Francophonie Day, March 20th).
- 2.2 Enhance visibility and improve accessibility of FLS for the Acadian and francophone community.
 - DCS/HNS will continue to participate on the French-language Services Coordinating committee and attend the strategic planning session organized by the Office of Acadian Affairs and la Francophonie.
 - Increase and promote the use of the *Bonjour!* logo/visual signs within DCS offices to increase active offer.
 - Increase staff understanding of active offer regarding FLS.
 - Ensure the role of the FLSC and her contact information are visible and easily accessible on the government website.
 - Work with CNS to revamp and update the information available in French on the DCS government website.
 - DCS will consider adding FLS in the new prevention and early intervention programming and the community mobilization initiative.
 - DCS will make the New Employability Assessment tools available in English and French.
 - DCS will produce Targeted Wage Subsidy program brochures in French for employers.
 - The Parenting Journey resource manual and materials will be translated into French.

Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach

Ensure continuous communications and consultations with the francophone community to improve the delivery of services in French.

Department's Goals and Objectives 2018–2019

- 3.1 Continue to build external relationships with the Acadian and francophone community and share information about services available in French.
- 3.2 Improve and increase external communications in French with the Acadian and Francophone community.

Department's Planned Measures for 2018–2019

- 3.1 Continue to build external relationships with the Acadian and francophone community and share information about services available in French.
 - 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
 - DCS/HNS will continue to be represented at Acadian and francophone community organizations and 3rd party service providers' AGMs, i.e., 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.
- 3.2 Improve and increase external communications in French with the Acadian and Francophone community.
 - Track and ensure timely responses to requests from external and internal audiences received through the website, phone calls, emails, or written correspondence.
 - Presentations will be made to staff to increase their knowledge about the procedures to respond in an efficient manner to requests in French.
 - DCS will continue to consult with the Acadian and francophone community where appropriate as part of Transformation project work.
 - Communications Nova Scotia will work collaboratively with the French-language Services Coordinator to build the French content for the new beta website for government.
 - Housing Nova Scotia will consider translating web content into French as well as relevant brochures.

Priorities of the Acadian and Francophone Community

As part of the redesign project for the government website, content currently available in French will be revised, and further translation will be made to increase the amount of information accessible to the community. The Acadian and francophone community will also be consulted as part of all provincial consultations that are held to support transformation projects and initiatives at DCS.

We continue to encourage the Acadian and francophone community to provide us with feedback on our services and to indicate areas or programs where we could initiate new French-language service offerings to suit the community's needs.

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

The actions and activities identified in this plan will contribute to increasing relationship building with the Acadian and francophone community and supporting its development and growth. DCS/HNS will continue to provide opportunities for French-speaking Nova Scotians to be engaged in their language of choice through active offer, consultations, and other means. DCS/HNS's will also continue to partner with other departments to collaborate on common issues as well as celebrate Acadian culture with events like the National Acadian Day. The preservation and growth of the community will be supported through accessible and efficient French-language services delivery supported by the resources available to DCS (i.e., Language Line, translation, Speaker Directory...).