



Plan de services en français

2024–2025

*Ministère des Services
communautaires*

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024
Plan de services en français
Ministère des Services communautaires
Avril 2024

ISBN : 978-1-77448-578-1

Plan de services en français 2024-2025

Ministère des Services communautaires et Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse

This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2024–2025."

Message de la sous-ministre

Bonjour!

Au nom du ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse, j'ai le plaisir de présenter le Plan de services en français 2024-2025 et le rapport sur les activités.

Nous sommes déterminés, en collaboration avec d'autres institutions publiques désignées, à améliorer et à mettre en valeur les services en français pour tous les Néo-Écossais. Nous espérons que nos efforts permettront à la communauté acadienne et francophone d'avoir accès plus facilement à nos services et à nos programmes dans la langue de son choix. Nous allons continuer de mettre l'accent sur l'offre active de services en français dans les secteurs où nos efforts auront le plus d'effet.

Le plan décrit nos objectifs pour l'exercice 2024-2025 et les progrès réalisés au cours du dernier exercice. Outre les objectifs fixés dans le plan, nous aurons d'autres possibilités d'offrir des services en français, qu'il s'agisse de documents imprimés ou de la tenue de consultations en français lorsqu'il conviendra de le faire. Nous reconnaissons que la communauté acadienne et francophone est essentielle à la richesse culturelle de la province.

Je vous invite à consulter notre site Web pour obtenir plus d'information sur les services offerts en français : <http://gov.ns.ca/coms/fr/index.html>.

Merci beaucoup,

Melissa MacKinnon
Sous-ministre
Ministère des Services communautaires
Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse

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

Nous reconnaissons l'importance des services en français et nous nous efforçons de nous acquitter de nos responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Nous croyons que les gens de la Nouvelle-Écosse doivent avoir accès, en français, à des services gouvernementaux de qualité, et le présent plan démontre notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Pour atteindre cet objectif, nous travaillons de concert avec d'autres institutions publiques désignées dans tout le gouvernement, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de continuer à bien comprendre les besoins propres à la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous invitons les Néo-Écossaises et Néo-Écossais à demander au gouvernement des services en français. Nous invitons également les Acadiens et les francophones à se faire entendre en devenant membres de conseils, agences et commissions; les occasions sont annoncées régulièrement par le Bureau du Conseil exécutif. À mesure que nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous voulons savoir ce que vous pensez de nos progrès et vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos questions en communiquant avec la coordonnatrice des services en français du Ministère. Pour déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Coordonnatrice des services en français

Grace Dean (Grace.Dean@novascotia.ca, 902-233-4195)

Services offerts en français

Documents imprimés et numériques

- Diverses sections du site Web des Services communautaires présentant les programmes et les services et l'accès aux formulaires, brochures et rapports en français.
- Contrat par l'intermédiaire du 211 et de la Croix-Rouge canadienne pour permettre l'accès en français aux soutiens et aux ressources liés à la COVID-19.
- Fiches de conseils sur la communication à distance avec les enfants et les adolescents, à l'intention des professionnels, des parents et des soignants.
- Guide et formulaire de demande de révision administrative ou d'appel.
- FAQ à l'intention des aidants et autres documents pour le Programme de protection familiale de remplacement.
- Matériel promotionnel sur les familles d'accueil, notamment une affiche, des dépliants et des signets en français, ainsi qu'une bannière en français et en anglais.
- Livret « Ce qu'il faut savoir » expliquant les modifications apportées à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (*Children and Family Services Act*).
- Formulaires pour les demandes d'aide au revenu, le registre des cas d'enfants maltraités et les permis.
- Affiche, dépliant et fiche d'information sur l'Allocation standard pour les ménages.
- Informations sur les subventions du programme Bâtir des collectivités dynamiques pour réduire la pauvreté.

Ressources pour les employés

- Services d'interprétation téléphoniques grâce à Language Line.
- Répertoire des employés francophones.
- Trousse à outils des employés pour les services en français, qui comprend un schéma illustrant la manière de répondre aux demandes et aux communications orales et écrites formulées en français et un schéma sur l'offre active.
- Section de l'intranet sur les services en français.
- Programme d'identification visuelle « Bonjour! ».
- Cours de français.

Communication en français avec le public

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, ainsi qu'à nos propres lignes directrices sur les services en français, nous avons répondu en français à la correspondance verbale et écrite reçue dans cette langue, avec l'aide des services de traduction de CNE et la coordonnatrice des

services en français du Ministère. Nous faisons de notre mieux pour avoir sur place des employés qui peuvent répondre aux demandes formulées 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 de notre site intranet. Les employés ont aussi accès aux affiches et aux lignes directrices sur la correspondance et la communication orale en français pour les aider à répondre aux demandes formulées en français.

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

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, et à nos lignes directrices sur les services en français, nous prévoyons des moyens pour que les Acadiens et les francophones puissent participer en français à l'exercice de consultation si une consultation publique est prévue. Notre but est de permettre aux Acadiens et aux francophones de participer au processus de consultation du public lorsqu'il est possible de le faire.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2023-2024

Objectif stratégique 1 – Leadership et orientation politique

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

Premiers dirigeants et personnel

- La sous-ministre et l'équipe de la haute direction ont appuyé la participation de la coordonnatrice des services en français (CSF) au comité de coordination des services en français et aux sous-comités pertinents.
- Nous avons fait la promotion de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes sur l'intranet du Ministère : Pulse.
- La CSF a fait la promotion des lignes directrices sur les communications écrites et orales en français et la trousse à outils électronique à l'intention des employés. Cette trousse comprend un schéma illustrant la manière de répondre aux demandes et aux communications orales et écrites formulées en français et un schéma sur l'offre active.
- Le ministère possède actuellement 40 employés qui peuvent communiquer en français.
- Les éléments suivants ont été partagés :
 - Liste des personnes francophones pouvant faire partie de comités d'embauche auprès des gestionnaires de l'embauche;
 - Utilisation du service d'interprétation Language Line et du répertoire des employés qui parlent français auprès des employés et de la haute direction;
 - Lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français;
 - Trousse à outils sur les services en français du Ministère auprès des employés.

Collaboration entre la CSF et CNE

- La coordonnatrice a communiqué avec l'agent de communication de CNE de façon régulière pour échanger des renseignements sur les projets à venir.
- La coordonnatrice a offert des conseils sur la manière dont les services en français peuvent être intégrés aux initiatives actuelles et à venir de CNE.

Objectif stratégique 2 – Qualité et offre des services en français

Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

Connaissances des employés et compétences en français

- Le Ministère a fait la promotion du service d'interprétation Language Line dans son site intranet. Les coordonnées des personnes-ressources sont affichées sur la page des services en français et dans le menu principal pour les formulaires, les politiques et les procédures.
- Le Ministère a envoyé des courriels aux employés pour annoncer les cours de français offerts à l'Université Sainte-Anne.
- Le Ministère continue de promouvoir et d'encourager la participation des employés aux cours de français à l'aide du site Pulse et de courriels.
- Le répertoire des employés qui parlent français est mis à jour deux fois par an.
- Le personnel du Ministère a aussi accès à des services d'interprétation par l'intermédiaire de Language Line, service qui accroît la capacité à offrir des services en français.
- Le Conseil consultatif sur la condition féminine a apporté son soutien à l'objectif du plan de services en français en matière d'engagement et de sensibilisation communautaires. En 2023-2024 le Conseil a :
 - rencontré des représentants de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie pour discuter d'initiatives potentielles liées aux services en français;
 - fait la promotion de deux formations liées aux campagnes électorales, qui sont données par la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse (FFANE);
 - traduit et conçu les six guides de la trousse à outils des formations liées aux campagnes électorales et les a publiés sur son site Web pour les participantes et le grand public.

La traduction du guide « Making Changes » sera effectuée en 2024-2025.

Visibilité et accessibilité des services en français

- Nous avons publié le Plan de services en français, en anglais et en français, dans notre intranet et dans le site Web du gouvernement.
- Le Ministère a continué d'être représenté 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 Nouvelle-Écosse.
- Le Ministère a continué d'être représenté aux réunions de Réseau Santé – Nouvelle-Écosse auxquelles assistent aussi des représentants de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, du ministère de la Santé et du Mieux-Être et de nombreux organismes acadiens et francophones.
- La CSF met à la disposition de tous les bureaux du MSC le matériel du programme « Bonjour! ».

Objectif stratégique 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté francophone.

Engagement communautaire et sensibilisation

- Le Ministère a répondu en français à toutes les communications écrites et orales reçues en français.
- Les documents liés aux consultations et les changements proposés aux dossiers d'adoption ont été traduits.
- Le Ministère poursuit, dans les deux langues officielles, ses activités en vue de recruter des parents de familles d'accueil ou des parents adoptifs.
- Les documents des consultations portant sur la loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*) ont été fournis en français, et les participants pouvaient répondre dans cette langue.

Communications externes

- De nombreux bureaux présentent des publications sur les programmes et les services dans les deux langues officielles.
- Le Ministère a travaillé avec le Bureau du Conseil exécutif pour annoncer en français et en anglais la possibilité de devenir membre d'un conseil, d'une agence ou d'une commission du gouvernement.
- Les membres de la communauté acadienne et francophone ont été invités à une séance de consultation avec les auteurs du rapport Human Rights Remedy. La séance a eu lieu le 5 octobre 2023.

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2024–2025

Le Ministère poursuit l'orientation politique énoncée dans le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2019-2024. Les objectifs du plan reposent sur trois grands thèmes : leadership et orientation politique, disponibilité et accessibilité, et engagement communautaire et sensibilisation.

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

1.1 La coordonnatrice des services en français (CSF) fournit conseils et recommandations aux hauts dirigeants.

- La coordonnatrice des services en français continuera de représenter le Ministère au sein du Comité de coordination des services en français et des sous-comités sur les services en français.
- La coordonnatrice des services en français continuera de travailler à l'application de lignes directrices sur les communications écrites et orales en français pour aider les employés à répondre en français aux communications reçues dans cette langue.
- La coordonnatrice des services en français fera la promotion de la liste de personnes francophones pouvant faire partie de comités d'embauche et encouragera son utilisation auprès des gestionnaires recruteurs, le cas échéant.

1.2 La CSF noue et entretient des rapports au sein du Ministère et avec les autres ministères.

- La coordonnatrice continuera de bâtir des rapports avec la haute direction et de les renseigner sur la *Loi sur les services en français* et son règlement.
- La coordonnatrice des services en français continuera de rencontrer les hauts dirigeants pour déterminer les besoins précis en matière de services en français.
- La CSF communiquera des informations au sujet des services de traduction de CNE.
- 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 hauts dirigeants.

1.3 La sous-ministre se fait la championne des services en français et les encourage par les moyens suivants :

- Le travail soutenu de la coordonnatrice des services en français;
- La prise en compte des services en français dans les politiques, programmes et services du Ministère;
- L'offre active des services en français par le personnel qui s'en fait aussi le champion;
- la promotion et l'utilisation des services de traduction de CNE.
- Les hauts dirigeants encourageront tous les employés à se faire les champions des services en français pour appuyer les services en français et augmenter le nombre de services offerts en français.
- Les hauts dirigeants encourageront et feront connaître l'offre active de services en français dans les secteurs d'activité où nous offrons des services au public.

1.4 La sous-ministre est membre du Comité des sous-ministres sur les services en français.

- La sous-ministre restera une membre active du Comité des sous-ministres sur les services en français.
- La CSF fournira des conseils et des recommandations en fonction des besoins.

1.5 Le Ministère renseigne et sensibilise sur ses obligations en matière de services en français et s'efforce de les remplir conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

- La CSF se rendra dans certains bureaux de la province pour renseigner les employés sur la *Loi sur les services en français* et son règlement et pour les sensibiliser davantage à ce sujet et sur les ressources à leur disposition.
- Le Ministère publiera un plan de services en français et contribuera au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.

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

2.1 Sensibiliser davantage les employés à la *Loi sur les services en français* et à son règlement afin qu'ils comprennent mieux nos obligations législatives et qu'ils soient mieux en mesure de s'y conformer lors de la prestation des programmes et des services.

- La coordonnatrice offrira des conseils sur la manière dont les services en français peuvent être intégrés aux initiatives actuelles et à venir de CNE.
- Faire la promotion du répertoire des employés qui parlent français et de la Trousse à outils en ligne à l'intention des employés.
- Promouvoir et augmenter l'utilisation du logo et des affiches et insignes « Bonjour! » dans les bureaux du Ministère pour accroître l'offre active.

- Les établissements de soins pour enfants et jeunes favoriseront la participation des employés à la formation sur les services en français afin d'améliorer la prestation des services et de promouvoir les liens culturels pour les jeunes pris en charge.

2.2 Fournir aux employés des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement et faire la promotion des cours qu'offre l'Université Sainte-Anne.

- Faire la promotion des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne en fonction du calendrier de l'université.
- Favoriser la participation des employés aux ateliers Coup d'œil sur l'Acadie.
- Encourager les employés à demander des ressources pour qu'ils apprennent le français, maintiennent les connaissances acquises et les améliorent.

2.3 Transmettre aux citoyens, dans la langue de leur choix, les informations publiques importantes sur la santé et la sécurité.

- Favoriser la traduction de contenus Web, de formulaires, de dépliants, de manuels et d'autres publications quand l'occasion de les faire traduire se présente.
- Faire connaître les services en français auprès du public en utilisant le programme d'identité visuelle « Bonjour! » et en offrant activement des services bilingues.
- Préparer et afficher des enseignes en anglais et en français dans les espaces publics de tous les bureaux du Ministère pour communiquer nos protocoles de sécurité et de respect en milieu de travail.

2.4 Soutenir l'apprentissage et le perfectionnement des employés en matière de services en français.

- Poursuivre les efforts en vue d'accroître la mobilisation des employés.
- Augmenter le nombre d'employés qui suivent des cours de français et assistent aux ateliers de sensibilisation culturelle.
- Faire la promotion de l'atelier Coup d'œil sur l'Acadie.

2.5 Aider les gestionnaires à embaucher du personnel bilingue.

- Informer les gestionnaires recruteurs qu'ils peuvent utiliser les Lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français de la CFP et la réserve d'intervieweurs francophones pour les aider à recruter du personnel bilingue.
- Étudier la possibilité d'indiquer le bilinguisme et les compétences linguistiques comme des atouts dans les avis de concours pour des postes dans les régions où ces compétences sont nécessaires.
- Mieux sensibiliser le personnel du Ministère aux avantages d'avoir des employés bilingues dans toutes les divisions et à tous les niveaux.

2.6 Le Conseil consultatif sur la condition féminine fera traduire les publications les plus demandées, les rendant ainsi plus accessibles à la communauté acadienne et francophone.

- Continuer de collaborer avec la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse pour explorer la traduction des publications jugées les plus utiles à la population francophone de la Nouvelle-Écosse.

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

3.1 Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, le MSC fournira, quand il sera possible de le faire, l'option de participer en français à des sondages et à des consultations en ligne, de même qu'à des consultations publiques.

- Fournir à la communauté acadienne et francophone des occasions de participer, dans la langue de son choix, à des consultations, sondages, groupes de discussion ou autres activités de consultations à l'échelle de la province.

3.2 Maintenir des rapports solides avec la communauté acadienne et francophone et diffuser des renseignements sur les services offerts en français. Améliorer et multiplier les communications en français avec la communauté acadienne et francophone.

- Le Ministère continuera de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif, qui a la responsabilité de recruter des citoyens pour les conseils, les agences et les commissions, pour qu'il annonce régulièrement en français et en anglais les postes à combler. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.gov.ns.ca/exec_council/abc.
- Le Ministère continue d'être représenté à l'assemblée générale des organismes communautaires acadiens et francophones et des tiers fournisseurs de services, tels que la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse et le Réseau Santé.
- Nous ferons le suivi des demandes internes et externes reçues sur le site Web ou par téléphone, courriel ou la poste et veillerons à répondre aux demandes le plus tôt possible.
- La CSF travaillera avec les autres ministères et organismes communautaires pour planifier les célébrations annuelles autour de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes (15 août), et de la Journée internationale de la francophonie (20 mars).
- Le Conseil consultatif sur la condition féminine poursuivra sa collaboration avec la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse (FFANE) en vue de trouver des moyens de soutenir les efforts de cette dernière visant à faire progresser le développement personnel et social des femmes acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse.