



Plan de services en français

2024–2025

*Ministère de la Santé
et du Mieux-être*

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024
Plan de services en français
Ministère de la Santé et du Mieux-être
Avril 2024

ISBN : 978-1-77448-592-7

Plan de services en français 2024-2025

Ministère de la Santé et du Mieux-être, Office du recrutement des professionnels de la santé et Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances.

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

Message des sous-ministres

Bonjour.

Nous transformons les soins de santé en investissant dans l’infrastructure, les services et les personnes pour pouvoir offrir plus rapidement aux habitants de la province davantage de soins. En ce qui concerne la communauté acadienne et francophone, ce travail comprend les efforts visant à éliminer les obstacles à l’accès, en français, à l’information sur la santé et aux services de santé.

Au cours de la dernière année, les membres du comité consultatif sur les services en français se sont réunis tous les mois avec des représentants du ministère de la Santé, du IWK Health Centre, de l’Office du recrutement des professionnels de la santé, de l’Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances, du ministère des Aînés et des Soins de longue durée et d’autres partenaires pour discuter d’une stratégie coordonnée visant à mobiliser la communauté francophone.

Certains documents, comme celui sur le signalement des maladies à déclaration obligatoire, qui s’intitule *C’est la loi*, sont désormais disponibles en français, ainsi que davantage de contenu Web et de publications sur les réseaux sociaux. Nous avons également travaillé pour que des conseils de santé publique sur l’alcool et la santé soient offerts en français dans les points de vente de NSLC partout dans la province.

Nous nous sommes associés au Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (RSNÉ) dans le cadre d’une évaluation des atouts communautaires afin de mieux comprendre le travail que ce réseau effectue et déterminer comment nous pouvons les aider. Ce travail est en cours.

Nous allons continuer à apporter un soutien à l’Université Sainte-Anne en lien avec son programme des professions de la santé, qui est donné en français. Nous travaillons également avec les organismes de réglementation provinciaux des professions de la santé pour recueillir des données plus solides sur la langue des praticiens.

Nous travaillerons enfin avec l’Office du recrutement des professionnels de la santé pour créer son nouveau site Web, qui sera aussi disponible en français.

Nous nous engageons, au cours de l’année à venir, à continuer de renforcer nos relations avec nos partenaires, à soutenir les initiatives en cours et à explorer de nouvelles possibilités pour améliorer la prestation de services aux francophones de la province.

Dana MacKenzie, sous-ministre, ministère de la Santé et du Mieux-être

Kathleen Trott, sous-ministre, Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances

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

La présente stratégie décrit les efforts faits par le Ministère et les Offices pour améliorer la promotion des services de santé en français et adapter les services aux besoins de la communauté acadienne et francophone de la province.

Le Ministère et les Offices font participer cette communauté de façon active à leurs principales initiatives. Les efforts de collaboration des coordonnateurs des services en français du Ministère, des Offices, de Santé Nouvelle-Écosse et du IWK Health Centre ciblent la diffusion d'informations facilitant la prestation de services en français dans l'ensemble du secteur de la santé. Les rôles et responsabilités du Ministère et de Santé Nouvelle-Écosse sont définis dans la loi sur les régies de la santé (*Health Authorities Act*).

Les coordonnateurs des services en français du Ministère, des Offices, de Santé Nouvelle-Écosse et du IWK Health Centre sont des membres sans droit de vote du conseil d'administration du RSNÉ, organisme à but non lucratif composé d'acteurs du secteur de la santé et de la communauté francophone dont le but principal est d'améliorer l'accès aux services de santé en français en Nouvelle-Écosse.

Coordonnatrice des services en français

Jennifer Saulnier est la coordonnatrice des services en français du Ministère :

Jennifer.Saulnier@novascotia.ca

Services offerts en français

- Les services d'Info-Santé 811 sont offerts en français grâce à des infirmières francophones et à des tierces parties qui offrent des services d'interprétation sur demande. Le site Web d'Info-Santé 811 comprend aussi des fiches d'information en français.
- Les membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse peuvent obtenir une description complète des services de santé offerts dans leur langue en N.-É. grâce au rapport annuel sur l'application de la *Loi canadienne sur la santé*. Comme les autres provinces et territoires, la Nouvelle-Écosse fournit des renseignements à Santé Canada pour son rapport annuel, et ces renseignements sont disponibles en ligne en anglais et en français.
- Les Acadiens et les francophones de la province peuvent accéder, en français, au portail du projet *Communication des données sur l'identité raciale et linguistique*.
<https://novascotia.ca/apps/rbli/>

Communication en français avec le public

Le Ministère et les Offices possèdent une politique sur la correspondance reçue en français et la communication orale en français, qui a été mise à jour en juillet 2018. L'équipe chargée de la correspondance, les responsables des programmes et la coordonnatrice des services en français

travaillent de concert pour s'assurer de répondre en français à la correspondance reçue dans cette langue, comme l'exige la politique.

Les documents ainsi que les présentations orales utilisés pour les initiatives d'information de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse relativement au Cadre d'équité en santé sont présentés en français. Pour ce faire, nous collaborons avec Communications Nouvelle-Écosse pour traduire des documents.

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

Voici une description des réalisations clés au titre des mesures indiquées dans le plan de services en français de 2023-2024 :

- **Favoriser le respect de la *Loi sur les services en français et de son règlement*.**
 - Le Ministère a publié un plan de services en français qui indiquait les secteurs clés à cibler pour améliorer les services en français dans la province.
 - La coordonnatrice a participé au Comité de coordination des services en français de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF).
 - Nous avons collaboré avec Communications Nouvelle-Écosse pour traduire en français des documents comme des communiqués de presse et des projets.

- **Travailler avec les équipes internes pour soutenir la prestation des services en français, le cas échéant.**
 - Un site sur les services en français a été intégré à l'intranet du Ministère; ce site est régulièrement mis à jour.
 - L'offre de cours de français a été enrichie comme suit :
 - Les cours de français ont été annoncés au sein du Ministère, notamment par courrier électronique et à l'aide d'annonces sur l'intranet du Ministère.
 - Le personnel a suivi des cours à l'Université Sainte-Anne ainsi que le cours interne intitulé « Coup d'œil sur l'Acadie », qui est offert par la Commission de la fonction publique.
 - La coordonnatrice des services en français a rencontré de façon mensuelle des représentants de Santé N.-É., du IWK, de l'Office du recrutement des professionnels de la santé, de l'Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances, du ministère des Aînés et des Soins de longue durée ainsi que d'autres partenaires institutionnels pour veiller à la coordination des efforts visant à renforcer la sensibilisation des communautés francophones ainsi que les priorités énoncées dans le cadre d'équité en santé.
 - Le nombre de membres du comité consultatif interne sur les services en français a augmenté de 15 %.

- **Appuyer les services en français dans la province en prenant des mesures liées aux activités de base du Ministère.**
 - Nous continuons d'avoir recours aux services de Communications Nouvelle-Écosse pour les traductions officielles destinées au public, et nous avons accru la

communication en français avec les partenaires du système de santé communautaire (Réseau Santé).

- L'équipe du Cadre d'équité en français a déployé des efforts concertés pour établir des liens avec diverses communautés de la province. Elle a de plus travaillé en collaboration avec des partenaires communautaires pour déterminer les lacunes dans l'accès aux services de santé. Nous sommes intervenus de nombreuses fois auprès des communautés grâce à un travail de collaboration avec des organisations comme le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse, le Conseil scolaire acadien provincial (CSAP), le Regroupement des aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE) ainsi que la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE). Nous avons de plus fait un sondage public en collaboration avec ces organisations. Afin de pouvoir recueillir des idées en lien avec le cadre, des séances ont eu lieu en français et des sondages en ligne ont été traduits dans cette langue. Les communautés ciblées continuent de participer au travail du Ministère.
 - L'Office du recrutement des professionnels de la santé a offert des documents en français pour le Fonds communautaire et a mis à profit sa relation avec le Réseau Santé pour encourager d'autres membres de la communauté acadienne et francophone à se porter candidats.
 - L'Office du recrutement des professionnels de la santé a rencontré des représentants de l'Université de Sainte-Anne pour discuter des programmes universitaires en santé.
 - L'Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances a collaboré avec Santé Canada en vue d'offrir dans la province un atelier sur l'abandon du tabac, avec une partie réservée au public francophone. L'Office et des membres de la communauté acadienne et francophone ont ensemble déterminé le groupe qui sera chargé de donner l'atelier. Le site Web *Sans Tabac Nouvelle-Écosse* a été traduit en français.
 - Des organismes communautaires francophones ont été invités à assister à une séance de consultation pour définir la vision et les valeurs du cadre universel relatif à la santé mentale et à la lutte contre les dépendances.
 - Les responsables de l'initiative en matière de santé et de ressources humaines ont consulté des dirigeants communautaires en 2023 lors d'une séance dirigée par KPMG à laquelle des représentants du Réseau Santé Nouvelle-Écosse et de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse ont également participé.
 - La page de consentement du site CANImmunize Clinic Flow (programme de vaccination scolaire) a été traduite en français et en arabe afin de pouvoir aider 842 élèves de 11 écoles francophones.
- **Utiliser des outils administratifs pour promouvoir les services en français.**
 - A communiqué avec des membres du personnel par courrier électronique, à l'aide de présentations, etc.
 - A mis à jour l'intranet des services en français en y ajoutant les directives d'utilisation et les processus de communication les plus récents.

- **Améliorer les documents imprimés et électroniques offerts aux francophones.**
 - A mis à jour les affiches *C'est la loi* (en français et en anglais) sur le site Web du Ministère pour y inclure quatre maladies à déclaration obligatoire, par un rapport ainsi qu'une recommandation au Conseil exécutif.
 - A traduit des graphiques à caractère social publiés dans des médias sociaux comme X (anciennement Twitter) et Facebook.
 - A créé pour le site Web un graphique en format PDF sur la politique publique en matière de vaccins et d'immunoglobulines, qui présente le calendrier de vaccination pour les Néo-Écossais.
 - A traduit la feuille d'information générale sur le paludisme du guide sur les maladies transmissibles à la demande de Santé Nouvelle-Écosse afin de pouvoir informer une personne francophone.
 - En collaboration avec Santé Nouvelle-Écosse, le IWK et le ministère des Finances et le Conseil du Trésor, des messages ont été créés à partir des nouvelles lignes directrices du CCDUS sur l'alcool et la santé puis affichés dans les points de vente du NSLC.

- **Accroître la disponibilité des informations en français sur la santé afin d'appuyer la communauté dans son développement et de soutenir la participation future.**
 - En 2023-2024, Réseau Santé a accueilli un étudiant stagiaire dans le cadre de l'initiative pilote en matière d'équité qui est liée au programme d'expérience en santé pour les jeunes. Cet étudiant a travaillé sur des projets destinés à la communauté acadienne et francophone.
 - Les collaborations se poursuivent par l'intermédiaire du Cadre d'équité en santé, qui sous-tend l'offre de services en français par les ressources humaines en santé.
 - La coordonnatrice des services en français du Ministère poursuit son travail de communication d'informations et de données sur la santé en français à la communauté acadienne et francophone.
 - La coordonnatrice des services en français a assisté à l'AGA du Réseau Santé.
 - La coordonnatrice des services en français a de plus participé à une entrevue sur le recensement des atouts communautaires afin de mieux comprendre leurs fonctions et les besoins et les façons d'offrir un soutien plus efficace.

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

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

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

- Objectif 1.1 : Favoriser le respect de la *Loi sur les services en français* et de son règlement
 - Mesures prévues :
 - Le Ministère publiera un plan de services en français.
 - Le Ministère continuera de participer au travail du comité de coordination des services en français.

- Des efforts seront déployés pour continuer de faire des présentations à la haute direction sur le respect des exigences de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.
 - La politique sur la correspondance reçue en français et la communication orale en français sera mise à jour – la dernière mise à jour remonte à 2018.
 - Le Ministère fera la promotion des possibilités de financement découlant de l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services en français.
 - La coordonnatrice des services en français continuera de collaborer avec les différentes directions internes pour déterminer comment améliorer la prestation des services en français.
- Objectif 1.2 : Travailler avec les équipes internes pour soutenir la prestation des services en français, le cas échéant.
 - Mesures prévues :
 - Les membres du conseil des services en français se réuniront régulièrement pour déterminer les lacunes dans la prestation des services.
 - Le Ministère travaillera avec l'équipe chargée des programmes et initiatives en matière d'équité pour faire progresser le cadre d'équité en santé.
 - Objectif 1.3 : Utiliser des outils administratifs pour promouvoir les services en français.
 - Mesures prévues :
 - La haute direction continuera de promouvoir certaines formations, comme les cours de français ou l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie*.
 - Mettre à jour le site Web interne des services en français en fonction des lignes directrices et des processus les plus récents relativement aux services de traduction pour le personnel du Ministère.
 - Le ministère créera un répertoire (liste de coordonnées) des membres du personnel qui parlent français en guise de ressource pour le ministère.

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

- Objectif 2.1 : Continuer d'appuyer les services en français dans la province en prenant des mesures liées aux activités de base du Ministère.
 - Mesures prévues :
 - Continuer d'offrir du matériel de communication écrit et verbal en français pour les initiatives de consultation du public en cours et futures par l'intermédiaire de la Division de l'équité et de l'engagement et de Communications Nouvelle-Écosse.
 - Le contenu et le matériel du programme 9-8-8 (service d'aide pour la prévention du suicide qui offre un soutien par téléphone et par texto, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, lors d'urgences) seront offerts en français. Ce service n'est pas actuellement offert dans les deux langues officielles.
 - Mener des consultations publiques sur les programmes universitaires de santé en français.

- L'Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances fournira des documents traduits en lien avec le cadre communautaire pour le mieux-être.
- Le site Web de la plateforme Engage4Health offrira au public divers moyens d'interagir en français avec les partenaires du système de santé au sujet de la transformation de ce dernier. Les possibilités de participation offertes à la communauté acadienne et francophone dépendront des besoins de chaque projet.
- De nouveaux contrats de médecins seront rédigés en français.
- Le Ministère, Santé Nouvelle-Écosse et le IWK travailleront en collaboration pour mieux comprendre comment améliorer l'accès de la communauté acadienne et francophone aux services et programmes de santé grâce à un partenariat avec le gouvernement fédéral.

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

- Objectif 3.1 : Accroître la disponibilité des informations en français sur la santé afin d'appuyer la communauté dans son développement et de soutenir la participation future.
 - Mesures prévues :
 - La coordonnatrice des services en français maintiendra un dialogue ouvert avec des représentants de la communauté en participant à des réunions du RSNÉ et en assistant à l'assemblée générale annuelle de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE).
 - Le Ministère offrira un soutien à l'Université Sainte-Anne pour les programmes donnés en français aux professionnels de la santé.
 - Le Ministère travaillera également avec les organismes de réglementation provinciaux des professions de la santé pour recueillir des données plus solides sur la langue des praticiens.

Pour conclure, la mise en œuvre du plan de services en français témoigne de l'engagement du ministère de la Santé et du Mieux-être et des Offices quant au respect de la diversité culturelle et linguistique en Nouvelle-Écosse. Nous continuerons de rechercher des moyens permettant à la communauté acadienne et francophone d'accéder facilement aux services de santé afin qu'elle puisse pleinement contribuer aux différents services qui sont offerts. Nous serons ainsi heureux de continuer à soutenir la communauté.