

Plan de services en français

2024–2025

*Ministère des Aînés et
des Soins de longue durée*

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024
Plan de services en français
Ministère des Aînés et des Soins de longue durée
Avril 2024

ISBN : 978-1-77448-606-1

Plan de services en français 2024-2025

Aînés et Soins de longue durée

This document is also available in English under the title of: « French-language Services Plan 2024-25 »

Message de la sous-ministre

Bonjour!

Le ministère des Aînés et des Soins de longue durée est attaché au bien-être social et économique des personnes âgées. Les divisions du Ministère collaborent avec des fournisseurs pour offrir des services liés aux soins continus, supervisent la mise en place de 5 700 nouveaux lits pour les soins de longue durée, et assurent le leadership et la coordination des politiques à l'échelle du gouvernement pour créer et fournir des services aux personnes âgées.

Il travaille avec des prestataires pour améliorer le système de soutien destiné aux personnes âgées et à celles ayant besoin de soins continus et de longue durée. Le Ministère offre aux aînés et à leurs familles des renseignements en français à l'aide de la **ligne d'information à l'intention des aînés** et des **services d'aiguillage pour les aînés victimes de maltraitance**, grâce au 2-1-1, au site ns.211.ca ou en suivant le compte @211NS sur la plateforme X. Ce service est offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Conformément à la *Loi sur les services en français* et son règlement, je suis heureux de présenter le plan de services en français du ministère des Aînés et des Soins de longue durée pour l'exercice 2024-2025.

Tracey Barbrick

Sous-ministre des Aînés et des Soins de longue durée

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

Nous reconnaissons l'importance des services en français et nous nous efforçons de nous acquitter de nos responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Nous croyons que les Néo-Écossais devraient obtenir des services gouvernementaux de qualité en français, et le présent plan traduit notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. En témoigne l'ouverture récente à Meteghan (municipalité de Clare) de l'établissement de soins de longue durée appelé la Villa acadienne, qui offre un environnement accueillant aux résidents et aux personnes âgées et qui reflète l'identité unique de la communauté acadienne.

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 assurons la participation de la communauté acadienne et francophone aux initiatives qui sont pour elles prioritaires, et nous travaillons en collaboration avec la Santé publique et les coordonnateurs des services en français, y compris ceux de Santé Nouvelle-Écosse, pour que les membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse aient accès, en français, aux informations sur les soins et les services fournis aux aînés. 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 travaillons en collaboration avec le Réseau Santé Nouvelle-Écosse (RSNE) afin d'améliorer l'accès des membres de la communauté acadienne et francophone aux services de santé en français. Une grande partie de ce travail se déroulera à partir du cadre d'équité en santé, sous la direction du ministère de la Santé et du Mieux-être. Nous attachons une grande importance à ce type de partenariat, car il nous permet de continuer à bien comprendre les besoins de la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous encourageons les Néo-Écossais à demander des services publics 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 maintenons et que nous améliorons les services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre avis sur nos progrès ainsi que de vos commentaires et questions en communiquant avec notre coordonnatrice des services en français. Pour déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Coordonnatrice des services en français

Sophia Foley, directrice des politiques et de la recherche

Courriel : Sophia.Foley@novascotia.ca

Tél. : 902-225-5876

Services offerts en français

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

- Documents sur les programmes et services de soins de longue durée et de soins à domicile, comme le document intitulé [*Bien vivre, services de soins continus*](#), qui donne un aperçu des services de soins continus en Nouvelle-Écosse et du programme de financement et de formation des aides en soins continus, ainsi que le document [*Devenir auxiliaire en soins continus dans le secteur des soins continus de la Nouvelle-Écosse*](#).
- La description du Ministère, sur le site Web de la Nouvelle-Écosse, est mise à jour en fonction de son nouveau mandat et de ses nouvelles responsabilités.

Communication en français avec le public

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

- de répondre en français à la correspondance reçue en français;
- d'offrir en français la Ligne d'information à l'intention des aînés et les Services d'aiguillage pour les aînés victimes de maltraitance, grâce au 2-1-1 et au site ns.211.ca;
- de faire traduire du contenu Web, des formulaires, des dépliants et d'autres publications quand l'occasion de les faire traduire se présente, par exemple :
 - des publicités en français ont été diffusées à la radio (à l'échelle de la province), dans les journaux de langue française, sur Facebook ainsi que sur les écrans numériques d'Accès Nouvelle-Écosse au sujet de l'Allocation pour services à domicile chez les aînés;
 - des informations et des renseignements relatifs à l'Allocation pour services à domicile chez les aînés ainsi que le Programme de subventions pour les collectivités-amies des aînés sont traduits. Il s'agit de : [*Demandez de l'aide pour des dépenses liées aux services à domicile, aux services de soins de santé et au chauffage : Allocation pour services à domicile chez les aînés –*](#)

[Gouvernement de la Nouvelle-Écosse \(novascotia.ca\)](https://www.novascotia.ca), et de la [Fiche d'information au sujet de l'Allocation pour services à domicile chez les aînés – Gouvernement de la Nouvelle-Écosse \(novascotia.ca\)](#).

- Organismes identifiant des fournisseurs francophones pour servir les clients francophones des services de soins à domicile, dans la mesure du possible. Afin de continuer à enrichir l'offre de services, le Ministère s'est associé à l'Université Sainte-Anne pour offrir un programme d'auxiliaires en soins continus.

Mesures prévues pour maintenir et améliorer nos services en français en 2024-2025

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

- Mesures
 - Le cadre d'équité en santé reconnaît la nécessité, pour les francophones de la province, d'avoir accès à des services de santé en français; il reconnaît de plus, en matière de santé, les résultats positifs qui peuvent être obtenus lorsque les francophones obtiennent des services dans leur langue. Le Ministère continuera de soutenir le travail lié au cadre d'équité en santé pour traiter les questions directement liées aux francophones, selon trois grands thèmes : l'expérience des patients, les ressources humaines en santé, ainsi que les politiques et les pratiques du système de santé.
 - Représenter le Ministère au sein du comité de coordination des services en français, et communiquer notamment au Ministère des informations provenant du comité.
 - Faciliter la publication du plan de services en français 2024-25.
 - Remplir ses obligations conformément à la Loi sur les services en français et à son règlement.
 - Veiller à ce que tout le personnel soit au courant des activités liées aux services en français, comme l'apprentissage culturel, et promouvoir la participation volontaire du personnel aux cours de français au sein du Ministère.

Objectif 2 : Communications et consultations avec la communauté francophone

- Actions
 - Poursuivre la création et la diffusion de documents de communication en français, et évoluer vers un format bilingue en fonction de la mise à jour des ressources.
 - Collaborer avec des organismes acadiens et francophones, comme le Réseau Santé Nouvelle-Écosse et le Regroupement des Aînés de la Nouvelle-Écosse, à travers le Conseil consultatif des aînés, pour faire en sorte que des services en français liés aux différents programmes et services soient offerts.
 - La Semaine des aînés, qui a lieu chaque année, offre l'occasion de célébrer et d'aider les aînés de la Nouvelle-Écosse à bien vieillir là où ils vivent. Le Ministère ainsi que des partenaires communautaires collaboreront pour offrir en français un événement célébrant la culture acadienne.
 - Le [Congrès mondial](#) aura lieu à Clare/Argyle du 10 au 18 août 2024. Étant donné que cet événement sera notamment axé sur les personnes âgées, le Ministère collaborera avec des partenaires communautaires de la région pour intégrer les participants acadiens aux programmes locaux.

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

- Actions
 - Les lignes directrices du Ministère sur les espaces et la conception, pour la construction de nouveaux foyers de soins de longue durée, favorisent l'inclusion en fonction de la culture et des besoins de la communauté. En fournissant des espaces propices aux liens communautaires et aux interactions entre résidents, avec le personnel, la famille et la communauté, les établissements peuvent aider à renforcer la capacité sociale de leur communauté, en fonction des besoins propres à cette dernière.

- Le Ministère collabore actuellement avec des partenaires pour remplacer le Foyer Père Fiset (établissement de soins de longue durée), à Chéticamp. Ce projet en est à ses premières étapes, mais le nouvel établissement reflétera la communauté francophone de cette région de la Nouvelle-Écosse.
- Faire traduire les demandes et offrir des services en français conformément au Règlement sur les services en français.
- Informer davantage le personnel sur les exigences liées aux services en français afin qu'il comprenne mieux les obligations du Ministère en vertu de la *Loi sur les services en français*.