

Plan de services en français

2023–2024

Aînés et Soins de
longue durée



© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2023
Plan de services en français
Ministère des Aînés et des Soins de longue durée
Avril 2023
ISBN : 978-1-77448-482-1

Plan de services en français 2023–2024

Aînés et Soins de longue durée

This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2023-24"

Message du sous-ministre ou du directeur général

Bonjour!

Le ministère des Aînés et des Soins de longue durée est attaché au bien-être social et économique des personnes âgées. Il donne une direction et coordonne les politiques dans l'ensemble du gouvernement pour aider à créer et à fournir des services aux personnes âgées. Il assure de plus l'amélioration continue du système de soutien pour les personnes âgées et celles ayant besoin de soins continus et de longue durée.

Le Ministère a continué d'offrir 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 Twitter @211NS. Ce service est offert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Dans le cadre de ses programmes de subventions, le Ministère a accordé une aide financière à plusieurs organisations et localités qui offrent des services aux aînés acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse.

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 2023-2024.

Paul LaFleche, mars 2023

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 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 assurons la participation de la communauté acadienne et francophone dans les 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, afin 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 avons commencé à établir une relation de travail et de collaboration avec le Réseau Santé Nouvelle-Écosse (RSNE) afin d'améliorer l'accès aux services de santé en français pour les Acadiens et les francophones de la Nouvelle-Écosse. Nous avons également veillé à ce que les responsables de la Health Association of Nova Scotia collaborent avec les responsables du programme pour auxiliaires en soins continus afin d'élaborer un cadre d'équité en matière de santé. Nous attachons une grande importance à ce type de 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 encourageons également les Acadiens et les francophones à s'exprimer en participant aux agences, conseils et commissions qui sont régulièrement annoncés 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 (Sophia.Foley@novascotia.ca, 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.

Le Ministère offre les services suivants en anglais et en français :

- 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, ainsi que 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 211 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 au sujet de l'Allocation pour services à domicile chez les aînés 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;
 - 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 ont été 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 \(novascotia.ca\)](#) et [Fiche d'information au sujet de](#)

[l'Allocation pour services à domicile chez les aînés – Gouvernement de la Nouvelle-Écosse \(novascotia.ca\)](https://www.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 en septembre un programme d'auxiliaires en soins continus.

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

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

- Actions
 - À mesure que le gouvernement recrute, à la fois au Canada et à l'étranger, des travailleurs de la santé qualifiés, le Ministère cherche continuellement des occasions d'attirer et de retenir davantage de travailleurs.
 - Représenter le Ministère au comité de coordination des services en français, et communiquer notamment au personnel des informations provenant du comité.
 - Faciliter la publication du plan de services en français 2023-24.
 - 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
 - Le ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse dirige l'élaboration d'un cadre d'équité en matière de santé avec des partenaires de l'ensemble du système de santé. Des mesures seront donc préconisées pour rendre le système de santé de la Nouvelle-Écosse mieux adapté, plus efficace et exempt d'obstacles et de discrimination. Le personnel du ministère des Aînés et des Soins de longue durée participe activement à l'élaboration de ce cadre.
 - 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.

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 faciliter la construction de l'établissement de soins de longue durée qui remplacera la Villa acadienne, à Meteghan, dans la Municipalité de Clare. Cet établissement, dont l'ouverture est prévue pour 2023, offrira un environnement accueillant, reflétera l'identité de la communauté acadienne et possédera notamment un espace réservé à la prestation de programmes aux aînés francophones.

- 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*.