

Plan de services en français

2021–2022

Services communautaires

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2021
Plan de services en français
Ministère des Services communautaires
Avril 2021
ISBN : 978-1-77448-117-2

Plan de services en français 2021–2022

Ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse 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 2021–2022”.

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 pour l’année 2021–2022 et le rapport sur les activités de l’exercice précédent.

En collaboration avec d’autres institutions publiques désignées, nous sommes déterminés à améliorer et à mettre en valeur les services en français pour tous les gens de la Nouvelle-Écosse. 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. Malheureusement, en raison de la COVID-19, nos efforts visant à améliorer les services en français ont été entravés au cours de la dernière année.

Le présent plan décrit nos objectifs pour l’exercice de 2021–2022 et les progrès réalisés au cours du dernier exercice. Outre les objectifs fixés dans le plan, nous aurons aussi 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 convient de le faire. 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.

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

Merci beaucoup.

Tracey Taweel

Sous-ministre

Ministère des Services communautaires

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 remplir nos obligations 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 à des services gouvernementaux de qualité supérieure en français, 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 à l'échelle du gouvernement, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF), par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de toujours bien comprendre les besoins uniques de la communauté acadienne et francophone de notre province.

Nous encourageons les gens de la Nouvelle-Écosse à demander des services en français de leur gouvernement. Nous encourageons aussi les Acadiens et francophones à se faire entendre en siégeant aux conseils, aux agences et aux commissions du gouvernement dont les places vacantes sont régulièrement annoncées par le Bureau du Conseil exécutif. Comme nous continuons de maintenir et d'améliorer nos services en français, nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction sur nos progrès et de vos commentaires, suggestions et questions en communiquant avec notre coordonnatrice des services en français. Si vous souhaitez déposer une plainte officielle au sujet des services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Coordonnatrice des services en français (CSF)

Delia Comeau, Communications internes et mobilisation, ministère des Services communautaires
Téléphone : 902 424-6149 Delia.Comeau@novascotia.ca

Services offerts en français

Documents imprimés et numériques

- Diverses sections du site Web du Ministère qui détaillent les programmes et les services et qui permettent d'avoir accès aux formulaires, aux dépliants et aux rapports.
- Contrat par le truchement du 211 et de la Croix-Rouge canadienne pour fournir un accès aux dispositifs de soutien et aux services en lien avec la COVID-19 en français.
- Fiches-conseils sur la façon de communiquer à distance avec les enfants et les adolescents à l'intention des professionnels, des parents ou tuteurs et des soignants.
- Brochure et formulaire de demande de révision administrative ou d'appel d'une décision.
- Foire aux questions à l'intention des aidants et autres documents pour le Programme de protection familiale de remplacement.
- Matériel promotionnel relatif aux familles d'accueil, notamment une affiche, des dépliants en français, des signets et une bannière en français et en anglais.
- Livret *Ce qu'il faut savoir* précisant les modifications à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (*Children and Family Services Act*).
- Formulaires (par exemple, celui de demande d'aide au revenu, de vérification au registre des cas d'enfants maltraités et de demande de permis).
- Affiche, dépliant et fiche d'information sur l'Allocation standard pour les ménages.
- Renseignements sur l'accès aux subventions du programme Réduction de la pauvreté, Bâtir des collectivités dynamiques.

Ressources pour les employés

- Des services d'interprétation téléphoniques grâce à Language Line.
- Le répertoire des employés francophones.
- Une trousse à outils des employés pour les services en français. Elle comprend un schéma qui illustre la manière de répondre aux demandes et aux communications orales et écrites formulées en français et un schéma qui explique l'offre active.
- Une section de l'intranet sur les services en français (Pulse).
- Le programme d'identification visuelle *Bonjour!*
- Des cours de français.

Communication en français avec le public

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, de même qu'à nos propres lignes directrices sur les services en français, le ministère des Services communautaires a répondu en français à toutes les communications écrites et orales reçues en français en faisant appel aux services de traduction de Communications Nouvelle-Écosse (CNE) et à notre coordonnatrice des services en français. Nous faisons de notre mieux pour avoir sur place des employés qui peuvent répondre immédiatement 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 quand ils répondent à des demandes formulées en français.

Une boîte à outils pour les services en français est disponible dans l'intranet de notre Ministère; elle 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 aux consultations publiques lorsqu'il est possible de le faire. Aucune consultation publique n'a eu lieu en 2020–2021.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2020–2021

Objectif stratégique 1 – Leadership et orientation politique

Renforcer les structures de fonctionnement 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 CSF au comité de coordination des services en français et aux sous-comités pertinents.
- ✓ La CSF a envoyé des articles de promotion et des pochettes d'information à tous les gestionnaires à l'occasion de la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes, et l'unité des Communications internes et de la Mobilisation a organisé une activité sociale cette journée-là dans un bureau de la région du centre.
- ✓ À l'occasion de la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes, deux activités ont été organisées : un concert en ligne à l'heure du midi et une discussion sur la culture et les mets acadiens par un auteur de livres de cuisine acadiens.
- ✓ La CSF a fait la promotion des lignes directrices sur les communications écrites et orales en français et elle a préparé une trousse à outils électronique à l'intention des employés. Cette trousse à outils comprend un schéma qui illustre la manière de répondre aux demandes et aux communications orales et écrites formulées en français et un schéma qui explique l'offre active.
- ✓ La CSF a activement fait la promotion :
 - de la liste des personnes francophones pouvant faire partie de comités d'embauche auprès des gestionnaires de l'embauche;
 - de la réserve d'intervieweurs francophones afin d'encourager les employés à donner leur nom;
 - de l'utilisation du service d'interprétation Language Line et du répertoire des employés qui parlent français auprès des employés et de la haute direction;
 - des Lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français;
 - de la trousse à outils sur les services en français du Ministère auprès des employés.

Collaboration entre la CSF et CNE

- ✓ La CSF a rencontré l'agent de communication de CNE de façon régulière pour échanger des renseignements sur les projets à venir.
- ✓ La CSF 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

- ✓ On a fait la promotion du service d'interprétation Language Line dans notre site intranet. Les coordonnées des personnes-ressources y 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. Durant l'année, plus de 14 employés ont suivi les cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne. Ce nombre est en baisse comparativement aux années précédentes, car les cours en personne ont été annulés.
- ✓ Le répertoire des employés qui parlent français est mis à jour deux fois l'an. Le répertoire compte actuellement le nom de 40 personnes qui ont accepté d'offrir des services en français au besoin.
- ✓ Le personnel du MSC a aussi accès à des services d'interprétation par le truchement de Language Line, service qui accroît notre capacité d'offrir des services en français.

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, p. ex. la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse et 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'OAAF, du ministère de la Santé et du Mieux-Être et de nombreux organismes acadiens et francophones.
- ✓ La CSF met la documentation *Bonjour!* à la disposition de tous les bureaux du Ministère.

Objectif stratégique 3 – Engagement communautaire et sensibilisation

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

Engagement communautaire et sensibilisation

- ✓ Le Ministère a répondu en français à toutes les communications écrites et orales reçues en français.
- ✓ On a fait traduire des documents à l'appui des consultations et des modifications proposées aux dossiers d'adoption.
- ✓ Le Ministère continue ses activités pour trouver des parents de famille d'accueil ou des parents adoptifs francophones et anglophones.
- ✓ Des consultations ont eu lieu dans la région Tri-County sur d'autres services de garde d'enfants pour les familles à faible revenu.
- ✓ Une consultation sur l'ouverture des dossiers d'adoption a compris une présentation en français et a facilité des discussions.
- ✓ Les services de prévention et d'intervention rapide ont assuré une représentation acadienne au sein d'un groupe de travail chargé de mettre en œuvre un cadre pour les programmes de soutien et de renforcement des familles.
- ✓ Il y a eu une campagne visant à promouvoir l'accès au Bon d'études canadien en fournissant du matériel et des services en français, notamment le formulaire de demande, le site Web et des rencontres en personne.

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.
- ✓ On a tenté de trouver des familles d'accueil dans la région de Digby et le long des côtes acadiennes en français.
- ✓ Nouvelles traductions :
 - Conseils pour communiquer à distance avec les enfants et les adolescents
 - Conseils à l'intention des parents et des personnes responsables des enfants pour communiquer à distance avec les enfants et les adolescents
 - Conseils à l'intention des membres du personnel et des spécialistes pour communiquer à distance avec les enfants et les adolescents
 - COVID-19 : réponse aux besoins des personnes en situation de handicap en Nouvelle-Écosse
- ✓ Communiqués de presse diffusés en français :
 - [Nouvelles initiatives à l'appui des familles d'accueil](#)
 - [La loi permettra les dossiers d'adoption ouverts](#)
 - [Des foyers communautaires pour des Néo-Écossais handicapés sont presque terminés](#)
 - [Publication du rapport sur les résultats de la consultation publique portant sur l'ouverture des dossiers d'adoption](#)
 - [Mesures visant à aider les personnes vulnérables en Nouvelle-Écosse](#)

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2021–2022

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 CSF fournit conseils et recommandations aux hauts dirigeants.

- La CSF continuera de représenter le Ministère au sein du Comité de coordination des services en français et des sous-comités sur les services en français.
- Elle continuera de faire connaître et d'utiliser les lignes directrices sur les communications écrites et orales en français pour aider les employés à répondre en français aux communications reçues en français.
- Elle 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.

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

- Elle continuera d'établir des relations avec les premiers dirigeants et de transmettre des renseignements sur la *Loi* et son règlement.
- Elle continuera à rencontrer les hauts dirigeants pour cerner les besoins bien précis en matière de services en français.
- Elle rencontrera Communications Nouvelle-Écosse tous les deux mois ou tous les mois pour renseigner le service sur les projets à venir.
- Elle renseignera les directeurs sur les 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 CSF;
 - 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 encouragent 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 continuera d'être un membre actif du Comité des sous-ministres sur les services en français.
- La CSF fournira des conseils et des recommandations au besoin.

1.5 Le Ministère renseigne et sensibilise les gens à ses obligations concernant les 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 ou effectuera des séances d'information en ligne pour renseigner les employés sur la *Loi sur les services en français* et son règlement et pour les sensibiliser davantage à ce sujet et au sujet des 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 CSF offrira des conseils sur la manière dont les services en français peuvent être intégrés aux initiatives actuelles et à venir de CNE.

- Elle fera la promotion de ressources comme le service Language Line, le répertoire des employés qui parlent français et la trousse à outils en ligne à l'intention des employés.
- Elle tâchera de promouvoir et d'augmenter l'utilisation du logo et des affiches et insignes *Bonjour!* dans les bureaux du Ministère pour accroître l'offre active.
- Les établissements qui offrent des soins aux enfants et aux jeunes encourageront une plus grande participation des employés à la formation linguistique en français afin d'améliorer la prestation de services et de promouvoir des liens culturels pour les jeunes pris en charge.
- Tout document élaboré pour promouvoir les changements apportés aux processus de collecte de données du Ministère sera traduit en français.

2.2 Fournir aux employés des occasions 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 à l'atelier « 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 contenu 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.
- La CSF travaillera en collaboration avec Communications Nouvelle-Écosse pour créer le nouveau contenu en français pour la version bêta du nouveau site Web.
- 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 pour faire du Ministère un endroit où il fait bon travailler.
- 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 ses publications les plus demandées afin de les rendre plus accessibles aux communautés acadiennes et francophones.

- La publication *Making Changes* à l'intention des femmes victimes de violences familiales sera traduite après avoir été rédigée et peut-être remaniée.
- La quatrième édition du *Guide pour les filles* sera traduite après avoir été révisée et remaniée.
- *Nova Scotia Nine: Remarkable Women, Then and Now*.

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

3.1 Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, le Ministère fournira aux Acadiens et aux francophones, quand il sera possible de le faire, l'option de participer en français à des sondages et 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, des sondages, des groupes de discussion ou d'autres activités de consultation à l'échelle de la province.
- Le rapport d'étape du plan de réduction de la pauvreté sera traduit.

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, consultez le www.gov.ns.ca/exec_council/abc (en anglais seulement).
- 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.
- Dans la mesure du 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 a communiqué avec la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse quant à la naissance d'une collaboration pour la mise à jour de sa publication *Guide pour les filles*.