

# Plan de services en français

2022–2023

Santé et Mieux-être

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2022  
Plan de services en français  
Ministère de la Santé et du Mieux-être  
Avril 2022  
ISBN : 978-1-77448-300-8

# Plan de services en français 2022-2023

## Ministère de la Santé et du Mieux-être

*This document is also available in English under the title of: "French-language Services Plan 2022-23".*

### Message de la sous-ministre

Bonjour!

Le ministère de la Santé et du Mieux-être s'efforce de répondre aux besoins et aux priorités sanitaires de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse. En raison de la COVID-19, la Nouvelle-Écosse s'est rapidement adaptée à un nouveau mode de vie, notamment à de nouvelles façons de recevoir et de fournir des services de santé.

En tant que ministère, nous maintenons notre engagement quant à la prestation de services en français à nos clients. La prestation des services de santé repose sur une collaboration entre le Ministère, Santé Nouvelle-Écosse, le IWK et d'autres partenaires. Au cours de l'année à venir, nous découvrirons les conséquences de la pandémie pour la communauté acadienne et francophone et offrirons des possibilités qui contribueront à façonner la prestation des soins de santé, notamment pour la COVID-19.

Le Ministère travaillera en étroite collaboration avec le Réseau Santé — Nouvelle-Écosse (RSNÉ) ainsi qu'avec les coordonnateurs des services en français de Santé Nouvelle-Écosse et du IWK afin de recueillir les commentaires de la communauté acadienne et francophone pour mieux comprendre ses besoins et ses problèmes en matière de santé. Nous serons heureux de poursuivre notre collaboration avec nos partenaires pour améliorer la prestation de services aux Néo-Écossais d'expression française.

Jeannine Lagassé, sous-ministre de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse

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

Le présent plan décrit les efforts que fait le Ministère pour promouvoir des services de santé en français ainsi que les services de santé pour répondre aux besoins de la communauté acadienne et francophone.

Le Ministère travaille à assurer la participation et l'inclusion de la communauté acadienne et francophone dans certaines de ses initiatives prioritaires. Les coordonnateurs des services en français du Ministère, de Santé Nouvelle-Écosse et du IWK collaborent pour partager les informations liées aux services en français dans l'ensemble du secteur de la santé. Les rôles et les responsabilités du Ministère et des régies de la santé sont définis dans la loi sur les régies de la santé (*Health Authorities Act*).

Les coordonnateurs des services en français (CSF) du Ministère, de Santé N.-É. et du IWK sont des membres sans droit de vote du conseil d'administration de RSNÉ, organisme à but non lucratif composé d'acteurs du secteur de la santé et de la communauté francophone pour 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. Il est possible de la joindre par courriel à [Jennifer.Saulnier@novascotia.ca](mailto:Jennifer.Saulnier@novascotia.ca).

## Services offerts en français

- Les services d'Info-Santé 811 sont offerts en français par des infirmières francophones et 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.
- Le site Web du Réseau d'aide pour la dépendance au jeu comprend des liens pour accéder à une ligne d'aide ainsi que pour texter et clavarder en anglais, en français et dans d'autres langues : <https://gamblingsupportnetwork.ca/?lang=fr>.
- Les Acadiens et les francophones 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.

## Communication en français avec le public

Le Ministère possède 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 en français, comme l'exige la politique.

Pendant la pandémie de COVID-19, le Ministère a continué de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* en fournissant des informations en français sur la sécurité publique, la santé publique et les conséquences de la COVID-19 pour les francophones.

## Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2021-2022

Voici une description des réalisations clés au titre des mesures indiquées dans le plan de services en français de 2021-2022 :

- **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 indiquant les secteurs 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).
  - Pendant la pandémie de COVID-19, le Ministère a augmenté le nombre de plateformes de diffusion des informations en français. Par exemple, les informations portant sur des aspects clés, comme les mesures visant à prévenir la propagation de la COVID-19, ont été communiquées en français sur le site Web de la COVID-19 puis mises à jour selon les besoins.
  - Plusieurs demandes d'exemption liées aux restrictions de déplacement pour des raisons de compassion ou autres ont été reçues en français et traitées en français.

- Nous avons, en partenariat avec l'équipe chargée des exemptions liées à la COVID-19, travaillé avec Communications Nouvelle-Écosse pour traduire des documents en français, y compris des lettres d'autorisation, d'entrée et de demande pour la frontière.
  - Nous avons également mis à jour les en-têtes de lettre et les lignes de signature pour que la correspondance envoyée en français comporte les salutations et les informations correspondantes en français.
- **Sensibiliser tout le personnel aux services en français**
    - Un site sur les services en français a été intégré à l'intranet du Ministère; il 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 avec des 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.
- **Appuyer les services en français dans la province en prenant des mesures liées aux activités de base du Ministère**
    - Tous les communiqués de presse publiés en anglais sur la COVID-19 l'ont également été en français, de même que l'intégralité du site Web provincial sur la COVID-19 et certains documents connexes.
    - La coordonnatrice des services en français du Ministère a collaboré avec des responsables de programmes liés aux services MSI pour veiller à ce que la communication avec les clients se fasse en français.
    - La Division de l'équité et de l'engagement a été créée en 2021 pour veiller à ce que les avis de la population, les partenariats stratégiques et les expériences vécues continuent d'orienter et de façonner notre vision et notre mission. La coordonnatrice des services en français relève désormais de cette division.
- **Mettre en valeur les documents imprimés et électroniques offerts aux Néo-Écossais francophones**
    - Le Ministère a fait traduire le site Web du conseil des sages-femmes de la Nouvelle-Écosse. En vertu de la loi, ce conseil a pour mandat de protéger l'intérêt public en réglementant la profession de sage-femme.
- **Soutenir la communauté dans son développement au moyen de la consultation, de la collaboration et de partenariats**
    - Conscients du besoin croissant de collaboration pour apporter un soutien à la collectivité, la CSF et le responsable de l'équité et de l'engagement ont rencontré les responsables du RSNE pour discuter des possibilités en la matière.
    - La CSF du Ministère a poursuivi sa collaboration avec le CSF de Santé N.-É. et du IWK pour partager des informations à l'appui des services en français dans le secteur de la santé ainsi que pour donner suite aux demandes de renseignements liées au Ministère quant aux services offerts dans le cadre du programme *Bonjour!*
    - La Division de l'équité et de l'engagement a élaboré une stratégie en matière d'équité selon laquelle la communication avec les communautés d'expression française constitue des priorités pour 2022-2023.

- **Alimenter le dialogue avec la communauté et obtenir des idées, des commentaires, des suggestions et des recommandations**
  - La CSF du Ministère est restée membre d'office du conseil d'administration du RSNE, a rencontré son personnel et des membres du conseil d'administration et a participé aux réunions trimestrielles de ce dernier. En raison de la COVID-19, ces activités ont été effectuées en ligne.
  - En novembre 2021, dans le cadre de la tournée *Speak up for Healthcare*, les responsables du RSNE ont été invités à une rencontre avec la ministre et la sous-ministre du Ministère ainsi que le ministre responsable de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, Colton LeBlanc, afin de présenter les problèmes de la communauté acadienne et francophone en matière de santé publique et discuter des solutions qui existent pour offrir des soins fiables, équitables et sécuritaires.

## **Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2022–2023**

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 Comité de coordination 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 :
    - Le Ministère continuera de travailler avec les partenaires des services assurés afin de maintenir et d'améliorer les options en français demandées pour les services MSI.
    - La CSF du Ministère rencontrera le personnel de nos nouveaux bureaux afin de coordonner les efforts pour renforcer la communication auprès des communautés francophones.
    - Le Ministère mettra sur pied un comité consultatif sur les services en français pour aider à réaliser les objectifs du présent plan et assurer une meilleure correspondance entre nos ressources et la stratégie en matière d'équité.
- Objectif 1.3 : Utiliser des outils administratifs pour promouvoir les services en français.
  - Mesures prévues :
    - La haute direction continuera de promouvoir les formations pertinentes, comme les cours de français ou l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie*.
    - Le message enregistré de la ligne téléphonique du Ministère sera traduit en français.
    - 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.

**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 :
    - La CSF collaborera avec nos deux nouveaux offices, c'est-à-dire l'Office de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances et l'Office du recrutement des professionnels de la santé, pour élaborer des objectifs liés à la communication avec les clients dans les deux langues officielles.
    - Outre la collecte de données sur les origines ethniques, la direction générale sur la santé numérique, l'accès à l'information et la protection de la vie privée recueillera des données sur la langue dans le cadre de ses sondages.

**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 :
    - Le Ministère poursuivra sa collaboration avec des professions réglementées en santé de la Nouvelle-Écosse afin de connaître la capacité linguistique des membres des organismes de réglementation, éventuellement à l'aide d'un sondage.
    - La CSF poursuivra son travail de communication, à la communauté acadienne et francophone, d'informations et de données sur la santé en français.
    - La CSF maintiendra un dialogue ouvert avec des représentants de la communauté en participant à des réunions du RSNE et en assistant à l'assemblée générale annuelle de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE).
    - La Division de l'équité et de l'engagement a élaboré une stratégie en matière d'équité qui comprend des priorités stratégiques externes et communautaires. Nous mènerons des consultations auprès de groupes en quête d'équité, y compris les communautés acadiennes et francophones, en vue d'éliminer les obstacles systémiques aux soins de santé.