

# Plan de services en français

2021–2022

Santé et Mieux-être

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2021  
Plan de services en français  
Ministère de la Santé et du Mieux-être  
Avril 2021  
ISBN : 978-1-77448-129-5

# **Plan de services en français 2021–2022**

## *Ministère de la Santé et du Mieux-être*

This document is also available in English under the title of: “French-language Services Plan 2021–22”

### **Message du 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.

Le Ministère continue de travailler étroitement avec le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (RSNE) ainsi qu’avec les coordonnateurs des services en français de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et du IWK afin que les Acadiens et les francophones de la province puissent obtenir des informations en français sur la COVID-19.

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 en 2021-2022.

Le Ministère continue d’encourager l’amélioration des services en français, et ce, autant à l’intérieur qu’à l’extérieur du Ministère. Il y parvient grâce à la participation volontaire du personnel aux cours de français et aux initiatives visant à encourager le recrutement et le maintien en poste des professionnels de santé francophones.

Le Plan de services en français du Ministère donne un aperçu de ce que nous avons fait et de ce que nous allons faire pour continuer à fournir aux Acadiens et aux francophones de la province des informations sur les soins de santé ainsi que des services en français.

D<sup>r</sup> Kevin Orrell, sous-ministre, ministère 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 le Ministère fait pour promouvoir des services de santé appropriés 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 ces initiatives prioritaires. Par exemple, les modifications à la loi sur le don d’organes et de tissus (*Organ and Tissue Donation Act*) ont été appuyées grâce à une campagne visant à informer les Néo-Écossais sur des aspects importants de la nouvelle loi, notamment les démarches à faire pour refuser d’être donneur avant et après l’entrée en vigueur de la loi sur le « consentement présumé ». Pour cette campagne, des pages Web, une affiche et des annonces à la radio ont été traduites en français.

Les coordonnateurs de services en français du Ministère, de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et du IWK Health Centre collaborent pour mettre en commun des renseignements à l'appui des 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 membres des comités de coordination des services en français du Ministère, de la Régie de la santé de la N.-É. et du IWK sont des membres sans droit de vote du conseil d'administration de RSNE, 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.

## Coordonnateur des services en français

Harold Rennie est le coordonnateur des services en français du Ministère. Il est possible de le joindre par courriel à l'adresse [Harold.Rennie@novascotia.ca](mailto:Harold.Rennie@novascotia.ca) ou par téléphone au 902-424-6011.

## Services offerts en français

- Les services d'Info-Santé 811 sont offerts en français grâce à des infirmières francophones et à de tierces parties qui offrent un service 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 un lien 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>
- Le document *Bien vivre, services de soins continus* donne un aperçu des services de soins continus en Nouvelle-Écosse (<https://www.novascotia.ca/dhw/ccs/documents/living-wel-%20continuing-care-services-fr.pdf>).
- Les Acadiens et les francophones de la Nouvelle-Écosse peuvent avoir accès à une description complète des services de santé assurés dans la province dans leur langue 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 le coordonnateur 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 sur les francophones.

Le logiciel Antidote fait partie des outils de rédaction depuis début 2020. Il ne s'agit pas d'un logiciel de traduction, mais d'un logiciel de correction pouvant être adapté selon les régions. Le logiciel Antidote permet d'améliorer grandement la communication avec les Acadiens et les francophones.

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

Voici une description des réalisations clés par rapport aux mesures indiquées dans le plan de services en français de 2020-2021 :

- **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 qu'il devait cibler pour améliorer les services en français dans la province.
  - Le coordonnateur a participé au Comité de coordination des services en français de l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF) et au sous-comité de l'OAAF sur les ressources humaines et les cours de français.
  - Pendant la pandémie de COVID-19, le Ministère a diffusé des informations en français sur un nombre plus important de plateformes. 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.
  
- **Sensibiliser tout le personnel aux services en français**
  - Un site sur les services en français a été intégré à l'intranet du Ministère créé et mis en ligne en 2020-2021.
  - L'offre de cours de français a été enrichie comme suit :
    - Les cours de français ont été annoncés au sein du Ministère, non seulement par courrier électronique et grâce aux contacts personnels entre le coordonnateur des services en français (CSF) et les employés, comme les années précédentes, mais également à l'aide d'annonces sur le nouvel intranet du Ministère.
    - En 2020, neuf employés, dont des cadres supérieurs, ont suivi en tout 13 cours à l'Université Sainte-Anne. Deux autres employés ont suivi le nouveau cours sur les soins de santé avec l'Alliance française.
  
- **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.
  - Le Ministère a fait traduire le nouveau message de la ligne téléphonique réservée aux demandes de renseignements.
  - La Direction de la planification du personnel de santé a représenté le Ministère au sein d'un groupe de travail mis en place par le ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire pour apporter un soutien au travail de recrutement de professionnels de la santé francophones. En mars, le groupe de travail a organisé une soirée au Global Health Office de l'Université Dalhousie avec des étudiants de l'Université Sainte-Anne pour discuter des possibilités dans le secteur de la santé. D'autres activités ont été suspendues jusqu'à l'automne en raison de la COVID-19. Le CSF du Ministère a eu des contacts réguliers avec le ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire au sujet du groupe de travail afin de voir ce que le Ministère pouvait faire.
  - Le CFS du Ministère a collaboré avec des responsables de programmes au sujet de l'assurance maladie provinciale pour examiner des options relatives à l'élargissement des services en français.

- Le CSF du Ministère a préparé des résumés des communications officielles en français des responsables de la santé d'administrations francophones. Ces résumés ont été utilisés en interne par la division des affaires intergouvernementales.
- **Mettre en valeur les documents imprimés et électroniques offerts aux Néo-Écossais francophones**
  - Les modifications apportées au site Web du Réseau d'aide pour la dépendance au jeu ont été faites à la fois en anglais et en français, ce qui avait été prévu dans le plan 2020-2021.
  - Des affiches en français sur les dons d'organes et de tissus ont été distribuées à des organismes communautaires acadiens et francophones, au conseil d'administration du RSNE, aux bibliothèques des régions francophones ainsi qu'aux députés dont les circonscriptions comptent un nombre important d'Acadiens et de francophones.
- **Soutenir la communauté dans son développement au moyen de la consultation, de la collaboration et de partenariats**
  - Conscient du besoin croissant d'informations et de données sur la santé en français, le CSF a partagé avec le conseil du RSNE des données de l'Institut canadien d'information sur la santé.
  - Le CSF du Ministère a poursuivi sa collaboration avec le CSF de la Régie et du IWK pour partager des informations à l'appui des services en français dans le secteur de la santé. Il a notamment fallu à plusieurs reprises clarifier les responsabilités en matière de traduction et de communication avec la communauté acadienne et francophone. D'autres discussions ont porté sur de nouvelles possibilités de formation en français pour les employés du secteur de la santé et sur la manière de les promouvoir.
- **Alimenter le dialogue avec la communauté et obtenir des idées, des commentaires, des suggestions et des recommandations.**
  - Le CSF du Ministère est resté 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.
  - Comme les années précédentes, le CSF du Ministère a assisté à l'AGA de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), qui s'est déroulée virtuellement en octobre 2020.
  - Grâce à ses contacts avec la communauté, le Ministère a appris que des sondages avaient été menés en français par des tiers sur la santé des Acadiens et des francophones de la Nouvelle-Écosse, notamment deux sur l'éducation de la petite enfance et un sur les soins à domicile. Les résultats de ces sondages feront partie d'un ensemble de données et d'études sur la communauté acadienne et francophone, qui constituera pour le Ministère une ressource précieuse.

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

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 : Examiner un accès amélioré aux services en français qu’offre le MSI.
  - Mesure prévue :
    - Le Ministère poursuivra les mesures qui permettront aux habitants de la Nouvelle-Écosse de communiquer en français ou en anglais en ce qui concerne les services liés à l’assurance maladie provinciale.
- 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*.
    - La politique interne sur la correspondance et la communication en français sera publiée sur l’intranet du Ministère d’ici le 1<sup>er</sup> avril. Des possibilités de promotion interne sont à l’étude.
    - Le site des services en français de l’intranet du Ministère sera traduit en français.

### 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 :
    - Le Ministère commencera à traduire le site Web du Midwifery Council of Nova Scotia, lequel est chargé de protéger l’intérêt du public en réglementant la profession de sage-femme. Le registraire du Midwifery Council of Nova Scotia collabore avec le Ministère pour assurer un contrôle efficace de la profession.
    - Le Ministère continuera d’encourager le recrutement et le soutien de professionnels de la santé qui parlent français en collaborant avec le ministère du Travail et de l’Éducation postsecondaire et le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse.
    - Le Ministère encouragera l’utilisation des services de traduction en diffusant des renseignements sur le moment et la façon de préparer des documents à traduire. La rédaction du guide se fonde sur les lignes directrices du gouvernement en matière de communication en français. Une fois approuvé, ce guide sera publié sur l’intranet du Ministère.

**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 collaborera 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.
    - Le coordonnateur des services en français poursuivra son travail de communication à la communauté acadienne et francophone d'informations et de données en français sur la santé.
    - Il maintiendra un dialogue ouvert avec des représentants de la communauté en participant à des réunions du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse et à l'assemblée générale annuelle de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.