

# Plan de services en français

2020–2021

Santé et Mieux-être



© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2020  
Plan de services en français  
Ministère de la Santé et du Mieux-être  
Avril 2020  
ISBN : 978-1-989654-60-6

# **Plan de services en français 2020–2021**

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

*This document is also available in English under the title of: “French-language Services Plan 2020–2021”.*

### **Message de la sous-ministre par intérim**

Bonjour!

À titre de sous-ministre par intérim du ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse, j’ai le plaisir de présenter notre plan de services en français pour 2020–2021.

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 Ministère continue de travailler étroitement avec le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse ainsi qu’avec les coordonnateurs des services en français de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et du IWK afin de s’assurer que les besoins et les priorités de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse sont pris en compte.

La vision du Ministère (Néo-Écossais en santé) et sa mission (Diriger un système de soins de santé de qualité supérieure, équitable et durable qui encourage et favorise la santé et le mieux-être de toute la population néo-écossaise) comprennent son travail visant à faire en sorte que les Acadiens et les francophones partout en Nouvelle-Écosse aient accès à des services de soins de santé en français.

Jeannine Lagassé

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

Le présent plan décrit les efforts que le Ministère déploie pour fournir et promouvoir des services de santé appropriés en français. Le Ministère continuera d’encourager la communauté acadienne et francophone à faire appel à ces services, ce qui contribuera ainsi à la préservation et à l’essor 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. Cette année, on a communiqué avec la présidente du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse dans le cadre de consultations sur l’élaboration d’une stratégie de soins continus pour la Nouvelle-Écosse. Les commentaires et suggestions du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse ont contribué à donner au Ministère un aperçu de la communauté acadienne et francophone et de ses préoccupations, et cela sera pris en compte lors de l’élaboration de la nouvelle stratégie.

De même, le Ministère s'attend à mieux comprendre les besoins et défis en matière de santé des plus jeunes membres de la communauté acadienne et francophone grâce à deux sondages menés en janvier 2020 par le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse, le Centre provincial de ressources préscolaires et le centre La Pirouette. Ces sondages à l'intention des parents d'enfants âgés de 0 à 6 ans qui parlent ou parleront le français et des professionnels de la petite enfance permettront de mieux connaître les types de services et d'activités dont ils ont besoin.

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*).

## 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. Son bureau se trouve au sein de la Direction des politiques, de la planification et des processus.

## Services offerts en français

- Les services d'Info-Santé 811 sont offerts en français grâce à des infirmières francophones et à des 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 « La règle de 5, Réseau d'aide pour la dépendance au jeu » est la version française du site Web *Take 5, the Gambling Support Network*. Le programme comprend une ligne d'aide offerte en anglais, en français et dans d'autres langues : <https://gamblingsupportnetwork.ca/fr/what-does-it-mean-take-5>.
- Le document *Living Well, Continuing Care Services* est offert en français sous le titre *Bien vivre, services de soins continus*. Il 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>. Sur le site Web public du Ministère, on y trouve aussi des fiches d'information sur le sujet.
- 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

La politique sur la correspondance reçue en français et la communication orale en français du Ministère a été mise à jour en juillet 2018 et est toujours en vigueur. L'équipe chargée de la correspondance 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.

Nous répondons en français aux demandes orales de communiquer en français dans la mesure du possible. Le Ministère tient une liste de ses employés qui peuvent répondre en français aux demandes orales d'information formulées en français. Dans de cas rares où il n'y a personne pour le faire, la demande est notée, et on y répond en temps opportun.

## **Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2019–2020**

Voici une description des réalisations clés par rapport aux mesures cernées dans le plan de services en français de 2019–2020 :

- **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). La participation du Ministère a assuré la mise en commun des renseignements sur ses initiatives relatives aux services en français ainsi que des initiatives similaires d'autres ministères et des régies de la santé, ainsi que l'harmonisation avec les activités et les attentes de l'OAAF.
  
- **Sensibiliser tout le personnel aux services en français et renforcer le rôle du coordonnateur des services en français.**
  - Le coordonnateur a fait la promotion des cours de français auprès des employés du Ministère, par courriel et en personne. Pendant quatre semestres en 2019, 11 employés ont suivi 17 cours. (Le nombre d'inscriptions pour le semestre d'hiver 2020 n'était pas connu lors de la rédaction du présent plan.)
  - Au Ministère, la fonction des services en français correspond à d'autres fonctions de planification. Le coordonnateur des services en français a sensibilisé les employés aux services en français et a établi des liens avec les activités de base du Ministère au moyen de contacts réguliers avec les secteurs de programme.
  
- **Appuyer les services en français dans la province en prenant des mesures liées aux activités de base du Ministère.**
  - Le Ministère a diffusé des communiqués de presse en français sur la sécurité publique, la santé publique ou les répercussions sur la population francophone. Ces communiqués de presse comprenaient des renseignements sur le coronavirus, les lignes directrices pour le manganèse dans l'eau potable, les Services de santé d'urgence, les prix de long service, un nouveau foyer de soins de longue durée à Meteghan, le programme de bourses pour les auxiliaires en soins continus, la vaccination avant la rentrée scolaire, le vaccin contre la grippe, le vaccin contre le rotavirus et l'interdiction de la vente des liquides à vapoter aromatisés.
  - Le Ministère a fait traduire le contenu pour les médias sociaux portant sur la sécurité publique, la santé publique ou les répercussions sur la population francophone, comme le contenu sur la rentrée scolaire, la campagne de vaccination contre la grippe, l'interdiction des liquides à vapoter et la sensibilisation du public, le programme de bourses pour les auxiliaires en soins continus, les informations sur le vaccin contre le rotavirus, la vaccination avant la rentrée scolaire et la loi sur le don d'organes et de tissus humains.
  - Un gestionnaire de la planification des effectifs dans le secteur de la santé a représenté le Ministère au sein d'un groupe de travail mis sur pied par le ministère du Travail et de

l'Éducation postsecondaire afin d'appuyer le recrutement de professionnels de la santé francophones.

- **Mettre en valeur les documents imprimés et électroniques offerts aux Néo-Écossais francophones.**
  - Le Ministère a fait traduire de nouvelles ressources (dépliants et affiches) sur les tiques et les précautions à prendre, et ces ressources figurent sur son site Web.
  - Le Ministère a effectué une refonte du site Web pour le Réseau d'aide pour la dépendance au jeu, et les changements seront reflétés dans la version française et anglaise.
  - Le Ministère a conçu des dépliants et des signets en français et en anglais afin de promouvoir l'initiative « Sans tabac Nouvelle-Écosse ». En outre, il a fait la promotion de cette initiative dans les médias francophones pour la première fois. Sur le site Web anglais, on mentionne aussi qu'il est possible d'obtenir de l'aide en français.
  
- **Soutenir la communauté dans son développement au moyen de la consultation, de la collaboration et de partenariats.**
  - Le coordonnateur a continué d'être un membre d'office du conseil d'administration du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse. Il a rencontré son personnel et les autres membres du conseil et a participé aux réunions trimestrielles.
  - Tout comme au cours des années précédentes, le coordonnateur a assisté à l'assemblée générale annuelle de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.
  - Le Ministère a poursuivi son travail de collaboration avec les coordonnateurs de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et du IWK Health Centre pour mettre en commun des renseignements à l'appui des services offerts dans l'ensemble du secteur de la santé.
  
- **Alimenter le dialogue avec la communauté et obtenir des idées, des commentaires, des suggestions et des recommandations.**
  - Le Ministère a cherché à obtenir des idées du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse sur des questions liées à la santé dans la communauté acadienne et francophone dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie en matière de soins continus.
  - Le Ministère a été mis au courant de plusieurs sondages en français qui ont été menés par des groupes de l'extérieur et dont les résultats sont censés améliorer le profil de la santé des Acadiens et des francophones de la Nouvelle-Écosse.

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

Les objectifs suivants proviennent du plan stratégique du gouvernement pour les services en français :

### **Objectif n° 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.
    - La haute direction continuera d'encourager et de promouvoir une formation pertinente, comme des cours de français, l'atelier « Coup d'œil sur l'Acadie » et l'atelier « Coup d'œil sur la santé en français ».
- Objectif 1.2 : Examiner un accès amélioré aux services en français qu'offre le MSI.

- Mesure prévue : Le coordonnateur des services en français collaborera avec l'administrateur du MSI pour explorer la possibilité de présenter une demande de carte santé en français.

**Objectif n° 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 :
    - Des améliorations seront apportées aux traductions existantes. Par exemple, l'adresse URL en français pour le site Web de Sans tabac Nouvelle-Écosse sera modifiée pour la rendre plus conviviale.
    - 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.

**Objectif n° 3 – Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.**

- Objectif 3.1 : Accroître la disponibilité des renseignements pertinents sur les tendances des ressources humaines dans le milieu de la santé observées au sein de la communauté acadienne et francophone, et ce, 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.
    - Le coordonnateur des services en français 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.