

Plan de services en français

Ministère des Opportunités et du
Développement social

2026–
2027

Plan de services en français 2026-2027

Ministère des Opportunités et du Développement social et du 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 2026–27 Nova Scotia Department of Opportunities & Social Development and Nova Scotia Advisory Council on the Status of Women".

Message du sous-ministre

Bonjour!

J'ai le plaisir, au nom du ministère des Opportunités et du Développement social et du Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse, de présenter le Plan de services en français 2026-2027, qui reflète notre engagement à faire en sorte que la communauté acadienne et francophone ait accès à nos programmes et services dans la langue de son choix. Renforcer les services en français nécessite une collaboration constante, à la fois au sein du gouvernement et avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, ainsi qu'avec les partenaires communautaires dont les connaissances et le leadership orientent ce travail. Ensemble, nous faisons des progrès significatifs pour améliorer la qualité et la visibilité des services en français et leur accessibilité.

Nous continuerons donc à aider notre personnel en lui fournissant les outils et formations nécessaires pour qu'il puisse offrir avec confiance des services en français, multiplier les documents traduits et promouvoir l'offre active dans l'ensemble du Ministère. Merci aux nombreux employés qui, par leur dévouement, permettent la réalisation de ce travail. Grâce à ces efforts, tous les habitants de la province peuvent interagir avec nous de manière claire, respectueuse et inclusive. Je vous invite à consulter notre site Web pour en savoir plus sur les services offerts en français : <http://gov.ns.ca/coms/fr/index.html>.

Merci beaucoup,

Craig Beaton

Sous-ministre

Ministère des Opportunités et du Développement social et du Conseil consultatif sur la condition féminine de la Nouvelle-Écosse

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 habitants de la Nouvelle-Écosse doivent avoir accès, en français, à des services gouvernementaux de qualité; le présent plan démontre donc 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. Le Ministère attache une grande importance à ce partenariat, car il lui permet de continuer à comprendre les besoins de la communauté acadienne et francophone de la province.

Nous invitons le public à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les membres de la communauté acadienne et francophone à s'exprimer en participant aux activités des agences, conseils et commissions qui sont régulièrement annoncées par le Bureau du Conseil exécutif. Poursuivant le travail de maintien et d'amélioration de nos 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 la coordonnatrice des services en français du Ministère. Pour déposer une plainte officielle concernant les services en français, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Coordonnatrice des services en français :

Grace Dean (Grace.Dean@novascotia.ca, 902-233-4195)

Services offerts en français

Documents imprimés et numériques

- Diverses sections du site Web des Services communautaires présentant les programmes et services en français et donnant accès aux formulaires, brochures et rapports dans cette langue.
- Contrat par l'intermédiaire du 211 et de la Croix-Rouge canadienne pour permettre d'accéder en français aux soutiens et ressources liés à la COVID-19.
- Fiches de conseils sur la communication à distance avec les enfants et les adolescents, à l'intention des professionnels, des parents et des soignants.
- Guide et formulaire de demande de révision administrative ou d'appel.
- FAQ à l'intention des aidants et autres documents pour le Programme de protection familiale de remplacement.
- Matériel promotionnel sur les familles d'accueil, notamment une affiche, des dépliants et des signets en français, ainsi qu'une bannière en français et en anglais.
- Livret « Ce qu'il faut savoir » expliquant les modifications apportées à la loi sur les services à l'enfance et à la famille (*Children and Family Services Act*).
- Formulaires pour les demandes d'aide au revenu, le registre des cas d'enfants maltraités et les permis.
- Affiche, dépliant et fiche d'information sur l'Allocation standard pour les ménages.
- Informations sur les subventions du programme Bâtir des collectivités dynamiques pour réduire la pauvreté.

Ressources pour le personnel

- Services d'interprétation téléphoniques avec Language Line.
- Répertoire du personnel francophone.
- Trousse à outils du personnel pour les services en français, qui comprend un schéma illustrant la manière de répondre aux demandes et aux communications orales et écrites formulées en français et un schéma sur l'offre active.
- Section de l'intranet sur les services en français.
- Programme d'identification visuelle « Bonjour! ».
- Cours de français.

Communication en français avec le public

Conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement, ainsi qu'à nos propres lignes directrices sur les services en français, nous avons répondu en français à la correspondance verbale et écrite reçue dans cette langue, avec l'aide des services de traduction du Programme de traduction et de la coordonnatrice des services en français du Ministère. Nous faisons de notre mieux pour avoir sur place du personnel pouvant répondre aux demandes formulées en français. Si personne n'est disponible pour répondre à une demande, les employés peuvent consulter le répertoire du personnel qui parle français ou faire appel à Language Line. Ces deux ressources sont accessibles à partir de notre site intranet. Le personnel a également accès aux affiches et aux lignes directrices sur la correspondance et la communication orale en français pour répondre aux demandes formulées en français.

La boîte à outils relative aux services en français, qui est aussi disponible dans l'intranet du Ministère, offre conseils et soutien au personnel en matière d'offre active, de traduction et de communication orale et écrite en français. Nous recommandons aussi fortement aux personnes suivant des cours de français d'offrir activement des services en français quand elles 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 ferons en sorte que les membres de la communauté acadienne et francophone puissent participer en français au processus de consultation. Notre but est de permettre à la communauté acadienne et francophone de participer au processus de consultation du public lorsqu'il est possible de le faire.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2025-2026

Objectif stratégique 1 – Leadership et orientation politique

Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif

Haute direction et personnel

- Le sous-ministre et l'équipe de la haute direction ont appuyé la participation de la coordonnatrice des services en français (CSF) au comité de coordination des services en français et aux sous-comités connexes.
- Nous avons fait la promotion de la fête nationale de l'Acadie sur l'intranet du Ministère : The Pulse.
- La CSF a fait la promotion des lignes directrices sur les communications écrites et orales en français et la trousse à outils électronique à l'intention du personnel, qui comprend un schéma illustrant la manière de répondre aux demandes et aux communications orales et écrites formulées en français et un schéma sur l'offre active.
- Le Ministère a actuellement 40 employés qui peuvent communiquer en français.
- Les ressources suivantes ont été communiquées :
 - Liste des membres francophones pour le comité d'embauche, à l'intention des gestionnaires de l'embauche;
 - Utilisation du service d'interprétation Language Line et du répertoire du personnel qui parle français, auprès des employés et de la haute direction;
 - Lignes directrices sur les ressources humaines pour les services en français;
 - Trousse à outils sur les services en français du Ministère auprès des employés.

Objectif stratégique 2 – Engagement communautaire et sensibilisation

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

Engagement et sensibilisation communautaires

- Le Ministère a répondu en français à toutes les communications écrites et orales reçues dans cette langue.
- Les documents liés aux consultations et les changements proposés aux dossiers d'adoption ont été traduits.
- Le Ministère poursuit, dans les deux langues officielles, ses activités en vue de recruter des parents de familles d'accueil ou des parents adoptifs.
- Les documents des consultations portant sur la loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*) ont été fournis en français; les participants ont pu répondre dans cette langue.
- La division chargée de la prestation de services a établi un partenariat avec l'Université Sainte-Anne afin d'offrir aux diplômés des stages dans le cadre du baccalauréat en travail social ainsi que des possibilités d'emploi.
- La division chargée de la prestation de services a également établi des partenariats avec des organismes communautaires francophones qui défendent la culture francophone et qui fournissent des informations de nature culturelle aux responsables des différents programmes.
- En 2025-2026, le Conseil consultatif sur la condition féminine a apporté son soutien à la réalisation de l'objectif du plan de services en français en matière d'engagement et de sensibilisation communautaires, comme suit :
 - Traduction, conception, impression et distribution de « Changer pour le mieux : un livre pour les femmes victimes de violence » et de la série de dépliants « Voisins, amis et familles » sur les thèmes suivants : comment parler à une

- personne victime de violence; comment parler à une personne qui commet des actes de violence et comment élaborer un plan de sécurité;
- Traduction, conception, impression et distribution de cartes pour la ligne d'aide téléphonique 211 (hommes, femmes, tous genres et toutes lignes);
 - Rencontre de membres de la FFANE pour en savoir plus sur leur projet de carte des services aux victimes de la violence fondée sur le sexe, c'est-à-dire une carte interactive en ligne répertoriant les services d'aide en français destinés aux victimes de violence sexiste, et pour discuter des perspectives de partenariat;
 - Offre d'un nouveau financement dans le cadre de l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services dans la langue de la minorité et en partenariat avec les Affaires acadiennes, pour trois agents de liaison francophones au sein d'organismes au service des femmes ayant déterminé la nécessité d'offrir des services en français :
 - Alice House (Municipalité régionale d'Halifax)
 - Bryony House (Municipalité régionale d'Halifax)
 - Tri-County Women's Centre (comté de Yarmouth)

Communications externes

- De nombreux bureaux affichent des publications sur les programmes et les services dans les deux langues officielles.
- Le Ministère a collaboré avec le Bureau du Conseil exécutif afin de faire connaître, en français et en anglais, les possibilités de devenir membre d'organismes, de conseils et de commissions du gouvernement.

Objectif stratégique 3 – Qualité et offre de services en français

Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

- Le Ministère a fait la promotion du service d'interprétation Language Line dans son site intranet. Les coordonnées des personnes-ressources 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 au personnel pour annoncer les cours de français offerts à l'Université Sainte-Anne.
- Le Ministère continue de promouvoir et d'encourager la participation du personnel aux cours de français à l'aide du site Pulse et de courriels.
- Le répertoire des employés qui parlent français est mis à jour deux fois par an.
- Le personnel du Ministère a aussi accès à des services d'interprétation par l'intermédiaire de Language Line, ce qui renforce notre capacité à 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 sur 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,

comme la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) et le 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'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, du ministère de la Santé et du Mieux-Être et de nombreux organismes acadiens et francophones.
- Des affiches en français et en anglais, selon le cas, ont été diffusées pour célébrer des événements comme le Mois du patrimoine africain et le Mois du patrimoine acadien.
- Le CSF met à la disposition de tous les bureaux du Ministère le matériel du programme « Bonjour! ».

Mesures prévues pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2026–2027

Objectif 1 : Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif

1.1 La coordonnatrice des services en français (CSF) fournit conseils et recommandations aux hauts dirigeants.

- La coordonnatrice des services en français continuera de représenter le Ministère au sein du Comité de coordination des services en français et des sous-comités sur les services en français.
- La coordonnatrice des services en français continuera de faire connaître et de favoriser l'utilisation des lignes directrices sur la correspondance écrite et verbale en français afin d'aider le personnel à répondre aux demandes formulées dans cette langue.
- La coordonnatrice des services en français fera connaître la liste de personnes francophones pouvant faire partie de comités d'embauche et encouragera son utilisation auprès des gestionnaires recruteurs.

1.2 La CSF établit et entretient des relations au sein du Ministère et avec les autres ministères.

- La coordonnatrice continuera d'établir des relations avec la haute direction et de les renseigner sur la *Loi sur les services en français* et son règlement.
- La coordonnatrice des services en français continuera de rencontrer les hauts dirigeants pour déterminer les besoins en matière de services en français.
- La coordonnatrice des services en français communiquera des informations au sujet des services de traduction.
- La coordonnatrice des services en français fera la promotion de l'utilisation du service d'interprétation Language Line et du répertoire du personnel qui parle français auprès des employés et des hauts dirigeants.

1.3 Le sous-ministre se fait le champion des services en français et les favorise par les moyens suivants :

- Travail continu de la coordonnatrice des services en français;
- Prise en compte des services en français dans les politiques, programmes et services du Ministère;
- Offre active de services en français par le personnel qui s'en fait aussi le champion;
- Promotion et utilisation des services de traduction.

- La haute direction encouragera tous les employés à favoriser les services en français afin de soutenir et de développer ceux-ci.
- La haute direction encouragera et fera connaître l'offre active de services en français dans les secteurs d'activité où le Ministère offre des services au public.
- Faire connaître les fêtes et célébrations francophones à venir sur le site « The Pulse » et souligner les principaux événements du Mois du patrimoine acadien afin de renforcer la visibilité et l'engagement au sein du Ministère.

1.4 Le sous-ministre est membre du Comité des sous-ministres sur les services en français.

- Le sous-ministre restera membre actif du Comité des sous-ministres sur les services en français.
- La CSF fournira des conseils et des recommandations en fonction des besoins.

1.5 Le Ministère renseigne et sensibilise sur ses obligations en matière de 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 pour informer le personnel sur la *Loi sur les services en français* et son règlement et pour le sensibiliser à ce sujet et sur les ressources à sa 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 : Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté francophone.

2.1 Conformément à la Loi sur les services en français et à son règlement, le Ministère fournira à la communauté acadienne et francophone, 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.

- Offrir à la communauté acadienne et francophone, dans la langue de son choix, la possibilité de participer à des consultations, des sondages, des groupes de discussion et d'autres activités de consultation menés à l'échelle de la province.

2.2 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 collaborer avec le Bureau du Conseil exécutif, qui a la responsabilité principale de recruter des membres du public pour les organismes, conseils et commissions du gouvernement, et qui publie régulièrement les postes en français et en anglais. Pour en savoir plus : www.gov.ns.ca/exec_council/abc.
- Le Ministère continuera d'être représenté à l'assemblée générale des organismes communautaires acadiens et francophones et des tiers fournisseurs de services, comme la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse et le Réseau Santé.
- Le Ministère assurera le suivi des demandes internes et externes reçues sur le site Web ou par téléphone, par courriel ou par la poste et veillera à répondre aux demandes le plus rapidement possible.

- La CSF collaborera avec les autres ministères et organismes communautaires pour planifier les célébrations annuelles liées à la fête nationale de l'Acadie (15 août) et de la Journée internationale de la francophonie (20 mars).

Objectif 3 : Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.

3.1 Faire connaître aux employés la Loi sur les services en français et son règlement afin qu'ils comprennent mieux les 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.
- Faire la promotion du répertoire du personnel qui parle français et de la Trousse à outils en ligne à l'intention des employés.
- Promouvoir et augmenter l'utilisation du logo et des affiches et insignes « Bonjour! » dans les bureaux du Ministère pour accroître l'offre active.
- Les établissements de soins pour enfants et jeunes favoriseront la participation du personnel à la formation sur les services en français afin d'améliorer la prestation des services et de promouvoir les liens culturels pour les jeunes pris en charge.
- Mettre à disposition des affiches en français et en anglais, selon le cas, pour célébrer des événements comme le Mois du patrimoine africain et le Mois du patrimoine acadien.

3.2 Fournir au personnel des possibilités 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 du personnel aux ateliers 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.

3.3 Transmettre aux citoyens, dans la langue de leur choix, les informations publiques importantes sur la santé et la sécurité.

- Favoriser la traduction de contenus 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.
- Préparer et afficher des enseignes en anglais et en français dans les espaces publics de tous les bureaux du Ministère pour communiquer les protocoles de sécurité et de respect en milieu de travail.

3.4 Favoriser l'apprentissage et le perfectionnement du personnel en matière de services en français.

- Poursuivre les efforts en vue d'accroître la mobilisation des employés.
- 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.

3.5 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.
- S'engager à recruter davantage de personnes bilingues pour certains postes, comme celui de coordonnateur local, afin de favoriser les initiatives communautaires, comme le Programme pour les élèves sortants.

3.6 En 2026-2027, le Conseil consultatif sur la condition féminine apportera son soutien à l'objectif du plan de services en français en matière d'engagement et de sensibilisation communautaires, de la façon suivante :

- Continuer à collaborer avec la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse (FFANE) afin de trouver des occasions de soutenir les efforts de l'organisation pour favoriser le développement personnel et social des femmes acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse, en fournissant à la FFANE et à ses partenaires des documents en français produits par le Conseil consultatif sur la condition féminine;
- Continuer à faire connaître et à diffuser le document intitulé « Changer pour le mieux : un livre pour les femmes victimes de violence », les dépliants « Voisins, amis et familles » sur les thèmes suivants : comment parler à une personne victime de violence; comment parler à une personne qui commet des actes de violence et comment élaborer un plan de sécurité; ainsi que le Guide pour les filles et les cartes de la ligne d'aide 211 (hommes, femmes, tous les genres et toutes les lignes);
- Poursuivre le financement des agents de liaison francophones à Alice House, à Bryony House et au Tri-County Women's Centre dans le cadre de l'Entente Canada–Nouvelle-Écosse relative aux services dans la langue de la minorité et en partenariat avec l'Office des affaires acadiennes.