



Aînés

Plan de services en français 2008-2009

Ministère des Aînés de la Nouvelle-Écosse

Édifice Dennis, 4^e étage

1740, rue Granville

C. P. 2065

Halifax (Nouvelle-Écosse)

B3J 2Z1

Courriel : scs@gov.ns.ca

Adresse Web : www.gov.ns.ca/scs

Table des matières

Message de la sous-ministre.....	3
Mission, vision et mandat du ministère.....	4
Réponse aux demandes orales et écrites du public de communiquer en français.....	4
Services actuellement offerts en français.....	5
Façon dont le plan favorisera la préservation et l'essor de la collectivité acadienne et francophone.....	6
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de l'année 2007-2008 et buts, objectifs et mesures pour l'année 2008-2009	6

Message de la sous-ministre

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2008-2009 du ministère des Aînés. C'est le deuxième plan de services en français du ministère et nous sommes prêts à faire fond sur le travail accompli pour accroître les services en français pour nos aînés acadiens et francophones.

C'est en septembre 2007 que le premier ministre Rodney MacDonald a annoncé la création du ministère des Aînés. Le comité du Secrétariat aux aînés des ministres du Cabinet demeure une composante importante du nouveau ministère et il continue d'assumer la coordination interministérielle des politiques, des programmes et des services qui touchent les aînés. Cependant, avec le nouveau ministère, il y a maintenant une voix plus forte à la table du Cabinet, de même qu'une sous-ministre pour veiller à ce que la voix des aînés contribue absolument à la planification et aux priorités du gouvernement.

Bien que le Ministère ait déjà mis en œuvre certaines activités en français, nous envisagerons et utiliserons davantage de stratégies pour mieux servir la population acadienne et francophone de notre province. Cette année, nos priorités sont de poursuivre la création de liens et de partenariats au sein du gouvernement qui répondent aux besoins en services en français de nos aînés acadiens et francophones; de travailler avec le Regroupement des Aînées et Aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE) et Réseau Santé Nouvelle-Écosse pour mener des consultations et déterminer quels sont les besoins relativement aux services en français; de donner des renseignements dans les deux langues sur les possibilités de financement et le travail que nous faisons pour contrer la violence envers les aînés; et de continuer à appuyer les possibilités de formation en français du personnel.

Nous sommes heureux d'avoir fait des progrès dans l'offre de services en français, mais il reste encore beaucoup à faire. Afin de continuer dans cette voie, nous devons créer différents types de partenariats et d'alliances, particulièrement avec la communauté acadienne et francophone. Cette année, quand le Ministère travaillera sur son plan et ses activités, il sera guidé dans sa progression par les cinq piliers fondamentaux suivants : la durabilité, la flexibilité, l'approche graduelle, l'utilisation des succès antérieurs, et la participation de la communauté acadienne et francophone. Pour pouvoir réaliser d'autres progrès dans la mise en œuvre du plan, nous nous efforcerons de trouver des solutions originales et innovatrices.

Nous nous réjouissons à l'idée de continuer à travailler en partenariat avec nos aînés acadiens et francophones à mesure que nous élaborons et implantons des services en français en 2008-2009.

Cordialement,

Rosalind Penfound
Sous-ministre, ministère des Aînés

Mission, vision et mandat du ministère des Aînés

Le 10 septembre 2007, le premier ministre Rodney MacDonald a annoncé la création du ministère des Aînés et la nomination de l'honorable Carolyn Bolivar-Getson à sa tête. Le comité du Secrétariat aux aînés des ministres du Cabinet demeure une composante importante du ministère et il continue d'assumer la coordination interministérielle des politiques, des programmes et des services qui touchent les aînés.

Mission

Le Ministère des aînés s'engage à assurer l'inclusion, le bien-être et l'indépendance des aînés de la Nouvelle-Écosse en facilitant l'élaboration de politiques sur le vieillissement et de programmes destinés aux aînés à l'échelle du gouvernement, et par la prestation et la coordination de planification stratégique, de soutien, de services, de programmes et d'information. Cet objectif sera atteint grâce à notre leadership et à notre collaboration avec nos partenaires.

Vision

La Nouvelle-Écosse est une société inclusive de communautés accueillantes qui appuient le bien-être des aînés et qui apprécient leurs contributions (Stratégie pour un vieillissement positif en Nouvelle-Écosse, 2005).

Mandat

- Diriger la mise en œuvre de la Stratégie pour un vieillissement positif en Nouvelle-Écosse.
- Faciliter la planification, le développement et la coordination des politiques, des programmes et des services pour les aînés, en partenariat avec les ministères du gouvernement, les aînés et les groupes d'aînés bénévoles.
- Consulter les aînés et veiller à ce que leurs opinions soient prises en considération par la Province lors de l'élaboration des politiques, des programmes et des services.
- Servir de point d'entrée au gouvernement de la Nouvelle-Écosse en offrant des renseignements sur les programmes et les services destinés aux aînés et à leurs familles et en abordant les questions et les préoccupations des aînés.

Réponse aux demandes orales et écrites du public de communiquer en français

En 2007-2008, le Ministère a adressé une note de service au personnel dans laquelle il soulignait l'importance d'offrir des services en français et la procédure pour le faire. La note de service indiquait que toute demande écrite reçue du

public en français devait recevoir une réponse en français dans un délai raisonnable et selon la procédure décrite dans la note sur la politique.

La note de service indiquait aussi que pour l'instant, on répondrait aux demandes orales de communiquer en français dans la mesure du possible. Il existe une procédure à ce sujet, qui contient des directives pour les employés qui ne parlent pas couramment français, à savoir qu'ils doivent utiliser le guide *Bonjour!* pour répondre en français avec courtoisie et passer l'appel à un membre du personnel disponible qui parle suffisamment français. Si la personne qui parle français n'est pas disponible, l'employé demande à l'interlocuteur son nom et son numéro de téléphone et veille à ce qu'un représentant du gouvernement capable de s'exprimer en français communique avec la personne le plus tôt possible.

Le Ministère reconnaît l'importance de pouvoir répondre aux demandes orales et écrites du public de communiquer en français et aimerait être plus en mesure de le faire. Par conséquent, le Ministère a l'intention de faire du bilinguisme un atout pour certains postes à l'avenir.

Services et activités actuellement offerts en français

Le Ministère a continué d'entreprendre un certain nombre d'activités en français liées à son travail dans le cadre de la stratégie de prévention de la violence envers les aînés. Avec l'aide de l'Office des affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, le Ministère a pu traduire en français plusieurs documents clés sur la violence envers les aînés.

En partenariat avec le Regroupement des aînées et aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE), et avec l'aide des services de traduction de l'Office des affaires acadiennes, le Ministère est fier de pouvoir continuer à offrir son bulletin électronique sur la prévention des abus envers les aînés en français et en anglais. Le RANE fournit du matériel pour le contenu et travaille avec le Ministère afin de répondre aux demandes d'information et aux soumissions de textes en français pour le bulletin électronique. Le RANE est également membre d'un groupe de IX organismes pour les aînés, qui agit à titre de comité consultatif pour le Ministère. La participation du RANE à ce groupe est importante pour le Ministère parce qu'elle permet de donner une voix aux aînés acadiens et francophones.

De plus, au cours de l'année dernière, nous avons présenté à la radio des annonces en français et en anglais sur la stratégie de prévention de la violence envers les aînés. Nous avons aussi obtenu une annonce télévisuelle en français qui est maintenant sur notre site Web.

Aussi, au cours de l'année dernière, le Ministère a lancé en français et en anglais un appel de propositions à l'échelle de la province (avec trousse de demande)

pour des projets qui seraient subventionnés par le Fonds pour le vieillissement positif et le Programme sur les communautés amies des aînés. Il va continuer à accorder des subventions en 2008-2009.

De plus, le Ministère a traduit récemment son *Health Literacy for Older Adults Manual* sous le titre *L'alphabétisation et la santé chez les aînés* pour appuyer un programme d'alphabétisation à Chezzetcook financé par les ministères des Aînés et de l'Éducation

Façon dont le plan favorisera la préservation et l'essor de la collectivité acadienne et francophone

Notre plan inclut des mesures relatives à la communication en français, à la consultation de la communauté acadienne et francophone, ainsi qu'à l'amélioration et à la promotion des services offerts en français.

Notre ministère offre des services aux aînés, à leurs familles et aux organismes qui les desservent. En s'assurant que ces services sont offerts en français, nous permettons aux Acadiens et aux francophones de s'exprimer dans leur propre langue dans les moments où ils se sentent le plus vulnérables. Ainsi, nous contribuons à la préservation de la communauté.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de l'année 2007-2008 et buts, objectifs et mesures pour l'année 2008-2009

Le Ministère a rédigé son premier plan de services en français en 2007-2008. Au cours de cette année-là, il a étudié les consultations réalisées par le passé afin de déterminer quels étaient les besoins des aînés acadiens et francophones; il a fait en sorte qu'un employé représente le Ministère au comité des coordonnateurs des services en français dirigé par l'Office des affaires acadiennes, et il a amorcé des discussions avec le Regroupement des Aînées et des Aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE) et Réseau Santé Nouvelle-Écosse sur les besoins de services en français.

Il est important pour le Ministère d'obtenir directement le point de vue des aînés acadiens et francophones alors qu'il poursuit la planification des services en français, qui est encore à l'étape préliminaire. Le Ministère avait l'intention de consulter les aînés acadiens et francophones au cours de l'année 2007-2008; toutefois, le projet a été reporté à l'année 2008-2009. Le RANE et Réseau Santé Nouvelle-Écosse ont accepté d'aider le Ministère dans son effort pour joindre leurs membres.

Nous avons l'intention de mettre en place des buts, des objectifs et des mesures spécifiques et éclairés dans le plan de l'année 2009-2010, en fonction de ce que nous avons fait en 2007-2008 et en 2008-2009.

Chaque année, quand le Ministère travaille à l'élaboration et à l'application de son plan, il est guidé dans sa progression par les cinq piliers fondamentaux suivants : la durabilité, la flexibilité, l'approche graduelle, l'utilisation des succès antérieurs, et la participation de la communauté acadienne et francophone.

Objectif 1 : Le renforcement du cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2007-2008

- Appui au travail de l'Office des affaires acadiennes et à la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* en assurant la représentation du Ministère au sein du comité de coordination des services en français.
- Rédaction d'une note destinée aux employés sur l'importance d'offrir des services en français et la procédure pour le faire.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2008-2009

- Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin de répondre aux besoins des aînés acadiens et francophones en matière de services en français.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2008-2009

- Rencontrer les coordonnateurs des services en français des ministères auxquels le Ministère transmet le plus souvent les demandes et les questions des aînés afin de déterminer et de prioriser les besoins. Le ministère de la Santé sera un intervenant important en 2008-2009.
- Continuer à assurer la présence du ministère au sein du comité de coordination des services en français.

Objectif 2 : La consultation avec la communauté acadienne et francophone.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2007-2008

- Le travail pour atteindre cet objectif a été reporté à 2008-2009. Toutefois, en tant que membre d'un groupe de IX organismes pour les aînés, le RANE agit comme comité consultatif auprès du Ministère sur une base continue.
- Le Ministère a tenu des discussions préliminaires avec le RANE et Réseau Santé Nouvelle-Écosse pour discuter de la tenue d'une consultation auprès des aînés acadiens.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2008-2009

- Rencontrer les aînés acadiens et francophones pour déterminer leurs besoins dans l'optique des services à fournir en français.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2008-2009

- Le Ministère travaillera avec le RANE et Réseau Santé Nouvelle-Écosse pour consulter les aînés à l'échelle de la province afin de commencer à déterminer leurs besoins en matière de services en français. Afin de faciliter la discussion, le Ministère a demandé aux organisations d'inclure le Ministère à leur ordre du jour de leurs prochaines réunions. La première rencontre aura lieu le 15 mai durant l'assemblée générale annuelle de Réseau Santé Nouvelle-Écosse.
- Le Ministère continuera de consulter le RANE au sujet de la stratégie de prévention de la violence envers les aînés.
- Le Ministère continuera de consulter le RANE et de travailler avec lui en tant que membre du groupe de IX organismes pour les aînés, qui agit à titre de comité consultatif pour le Ministère.

Objectif 3 : La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2007-2008

- Le Ministère a publié son premier plan de services en français en 2007-2008 dans les deux langues et l'a affiché sur son site Web.
- En partenariat avec le RANE et avec l'aide de l'Office des affaires acadiennes pour la traduction, le Ministère a diffusé son bulletin électronique sur la prévention des abus envers les aînés en français et en anglais.
- Nous avons présenté à la radio des annonces en français et en anglais sur la stratégie de prévention de la violence envers les aînés.
- Nous avons aussi obtenu une annonce télévisuelle en français qui est maintenant sur notre site Web.
- Le Ministère a lancé en français et en anglais un appel de propositions à l'échelle de la province (avec trousse de demande) pour des projets qui seraient subventionnés par le Fonds pour le vieillissement positif et le Programme sur les communautés amies des aînés.
- Le Ministère a traduit récemment son *Health Literacy for Older Adults Manual* sous le titre *L'alphabétisation et la santé chez les aînés* pour appuyer un programme d'alphabétisation à Chezzetcook financé par les ministères des Aînés et de l'Éducation

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2008-2009

- En partenariat avec le RANE et avec l'aide du service de traduction de l'Office des affaires acadiennes, continuer de diffuser les prochains bulletins électroniques sur la prévention des abus envers les aînés en français.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2008-2009

- Avec le RANE, faire la promotion du bulletin électronique au sein des communautés acadiennes et francophones.
- Continuer à publier dans les deux langues des appels de propositions de projet.

Objectif 4 : Le soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2007-2008

- Le Ministère a appuyé la demande de trois employés de suivre des cours de français.

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2008-2009

- Améliorer la capacité du personnel de communiquer en français.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2008-2009

- Appuyer le personnel en lui permettant de participer aux possibilités de formation linguistique en français offertes par l'entremise de l'Office des affaires acadiennes.
- Travailler avec le service des ressources humaines pour que les exigences relatives au français soient intégrées aux offres d'emploi appropriées.