



Plan de services en français 2009-2010

Heather MacKay
Directrice des relations publiques
Régie régionale de la santé Guysborough Antigonish Strait

Message du directeur général

À titre de directeur général de la régie régionale de la santé Guysborough Antigonish Strait (GASHA), je suis heureux d'avoir l'occasion de présenter le plan de services en français de la régie pour 2009-2010. La régie GASHA est heureuse d'offrir des services de soins de santé à une population francophone d'environ 4 000 personnes. La mission, la vision et les valeurs de la régie GASHA nous guident dans notre objectif d'améliorer la santé de nos communautés, ce qui inclut la prestation de services en français accessibles et l'accès à des fournisseurs de services pour nos résidents.

Récemment, la régie GASHA a effectué un sondage linguistique mis à jour auprès de son personnel afin d'identifier les personnes qui peuvent parler une langue autre que l'anglais. Ce sondage a été très avantageux puisque nous avons été en mesure de désigner des membres du personnel dans chacun de nos cinq hôpitaux qui peuvent offrir un certain niveau de services en français.

Également en 2007, la régie GASHA a été un partenaire dans l'ouverture du Centre de santé jeunesse à l'École Beauport d'Arichat. Les élèves ont maintenant accès à des ressources en français et en anglais, en plus des services d'une infirmière de la santé publique.

En février 2008, un comité directeur sur les compétences culturelles a été formé au sein de la régie GASHA afin d'examiner les lignes directrices sur les compétences culturelles dans la prestation des soins de santé primaires établies par le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse. Le comité prévoit être une ressource pour toute initiative de la régie dont le mandat comporte un aspect culturel.

Dans l'élaboration de notre plan de services en français 2009-2010, nous, en tant que régie, reconnaissons l'importance d'assurer l'accès aux services en français. À titre de directeur général, je crois que ce plan servira de guide pour améliorer et augmenter la prestation de services en français à nos communautés acadiennes et francophones.

Kevin MacDonald
Directeur général
Régie régionale de la santé Guysborough Antigonish Strait

3. Réponses aux demandes en français (orales et écrites)

Décrire les instructions qui ont été données au personnel de l'institution publique désignée quant à la façon de répondre aux demandes orales et écrites du public de communiquer en français.

Récemment, la régie Guysborough Antigonish Strait a effectué un sondage linguistique auprès de son personnel afin d'identifier les personnes qui peuvent parler une langue autre que l'anglais. Les résultats ont démontré que chacun des cinq hôpitaux de la régie GASHA ont des employés désignés qui peuvent répondre à une demande de services en français.

Après avoir évalué les résultats du sondage de 2008, il a été déterminé que 14 membres du personnel sont en mesure d'offrir des services en français de niveau **avancé**. Aux services d'urgence et d'admission de chaque établissement, le personnel a accès aux coordonnées des personnes qui sont prêtes à offrir des services de traduction.

De plus, le personnel a accès à des services de traduction et d'interprétation en communiquant avec le service d'interprétation et d'information culturelle au 902-488-0888.

4. Inventaire des services en français

Fournir un inventaire général des programmes et services qui sont offerts en français par l'institution publique désignée.

- Services de santé mentale
Services de counseling et d'intervention pour patients externes
- Services de traitement et de prévention des dépendances
Services de prévention et de counseling
- Services de la santé publique
Services aux écoles francophones
Services de la santé publique en soins infirmiers
Traduction de documents
- Services de santé jeunesse
Services et coordination du centre
Développement du centre et accès aux ressources (en partenariat avec le Réseau Santé)
- Services de soins de courte durée
Tous les établissements ont des employés bilingues désignés qui peuvent offrir des services de traduction ou d'interprétation sur demande.
- Accès aux ressources et traduction
Accès aux ressources offertes par le Centre IWK et la régie Capital
Traduction de ressources prioritaires identifiées par le secteur

- Campagne *Bonjour!*
Cet identificateur distinct est utilisé dans toute la régie pour sensibiliser les gens aux services offerts en français.

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
Régie régionale de la santé Guysborough Antigonish Strait

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<p><u>Objectif 1</u> Le renforcement du cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>1.1 L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p><i>Des politiques internes pour la prestation de services en français seront élaborées et mises en œuvre.</i></p>	<p>Les possibilités d'emploi dans les communautés francophones indiqueront que les personnes bilingues seront considérées en priorité.</p> <p>La formation en matière de compétences culturelles sera offerte au personnel de la régie GASHA et le comité sur les compétences culturelles initiera le plan d'action de la régie.</p>	<p>L'ébauche de cette politique est en attente d'approbation.</p> <p>Pratique actuelle au service des ressources humaines de la régie.</p> <p>Tous les directeurs et le conseil d'administration ont reçu la formation en matière de compétences culturelles en 2008-2009.</p>
	<p>1.2 Capacité accrue du gouvernement d'appuyer les ministères/offices dans la prestation de services en</p>	<p>Des politiques internes visant à assurer la vérification de la</p>		<p>En cours</p>

	français.	prestation de services en français seront élaborées et mises en œuvre.		
<u>Objectif 2</u> La consultation avec la communauté.	2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de stratégies ou d'approches relatives à la prestation de services.	<p>En consultation avec la population acadienne et francophone, identifier les priorités afin d'établir ou d'améliorer l'accès aux services en français.</p> <p>Élaborer un protocole d'entente avec le CSAP.</p> <p>Les conseils communautaires de santé consulteront la population acadienne et francophone au cours du processus de planification de la santé.</p> <p>Travailler avec le groupe de la région est du Réseau Santé, au besoin.</p>	<p>Développer un outil d'évaluation de l'impact sur la santé communautaire en collaboration avec le Réseau Santé.</p> <p>Des représentants ont fait une présentation lors de la conférence sur l'intégration de la sécurité culturelle aux soins de santé en mars 2009.</p>	<p>Demande de financement présentée</p> <p>En cours</p> <p>Effectué annuellement</p> <p>En cours</p>
<u>Objectif 3</u> La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.	3.1 L'information publique est offerte dans les deux langues officielles.	Poursuivre la mise en œuvre du plan de services en français afin d'assurer un meilleur accès aux services en français à l'échelle de la région.	Les Services de traitement et de prévention des dépendances et les Services de la santé publique (services partagés avec la région régionale de la santé Cape Breton) disposent de la plupart des renseignements sur la santé dans les deux langues officielles.	<p>- <i>Élaboré une politique interne au sujet de la communication en français avec le public.</i></p> <p><i>Plusieurs services offrent des documents en français et en anglais.</i></p> <p>- <i>Installé des affiches bilingues ou en français dans les bureaux.</i></p> <p>- <i>Les employés désignés portent l'épinglette Bonjour!</i></p>

			La régie GASHA continue de s'assurer que les communications écrites sont traduites ou traduites sur demande.	<i>pour démontrer qu'ils peuvent communiquer en français. Les endroits les plus fréquentés des établissements (services d'urgence et admission) ont des affiches qui indiquent que les patients peuvent avoir recours à des services de traduction, au besoin. S'assurer que des ressources bilingues sont disponibles au Centre de santé jeunesse de l'École Beauport.</i>
	3.2 Sensibilisation accrue des employés et du public de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.			Les offres d'emploi dans les communautés acadiennes et francophones indiquent que les personnes bilingues seront considérées en priorité. - Utiliser et promouvoir le programme <i>Bonjour!</i> au sein de la régie.
Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
<u>Objectif 4</u> Le soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.	4.1 Des ministères/offices élaborent et ajustent des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre de leur processus de planification annuelle.			-
	4.2 Le gouvernement adopte une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en			- Identifié la capacité du personnel d'offrir des services en français ou bilingues (par un sondage effectué récemment).

	français.			- Recruté du personnel bilingue pour combler les postes vacants. Les offres d'emploi exigent spécifiquement une personne bilingue.
	4.3 La prestation de services correspond aux objectifs en développement tel qu'énoncé dans le Plan de développement global de la communauté acadienne et francophone.			s.o.
	4.4 Les centres scolaires communautaires contribuent à l'épanouissement de la communauté acadienne et francophone.			La régie GASHA a établi un Centre de santé jeunesse à l'école Beauport, qui encourage les élèves et le personnel à obtenir des services dans les deux langues officielles.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010
Régie régionale de la santé Guysborough Antigonish Strait

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2014	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<u>Objectif 1 – Cadre de travail et politique</u> Renforcer le cadre de	1.1 L'Office des affaires acadiennes, le ministre et les institutions publiques désignées s'acquittent de	S'assurer que la planification sur les services en français de la régie respecte la <i>Loi sur</i>	- <i>Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.</i>

<p>travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement. Cela comprend la révision du règlement avant le 31 juillet 2010 pour évaluer s'il permet d'améliorer de façon appréciable et mesurable les services en français qu'offre le gouvernement de la Nouvelle-Écosse.</p>	<p><i>les services en français.</i></p>	
	<p>1.2 Les institutions publiques désignées ont appliqué toutes les dispositions du règlement.</p>	<p>Une évaluation des services en français aura lieu en ce qui a trait aux politiques, aux procédures et à la planification stratégique de la régie.</p>	<p><i>Rencontrer le coordonnateur des politiques et des procédures de la régie pour évaluer les politiques et les procédures afin de s'assurer que la régie continue de respecter les exigences en matière de services en français. Dans le cadre de la planification stratégique continue, la prestation de services en français continuera d'être intégrée aux buts et objectifs de la régie. Attribuer la responsabilité du plan de services en français de la régie au comité sur les compétences culturelles.</i></p>
<p><u>Objectif 2 – Prestation de services en français</u> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.</p>	<p>Explorer les façons d'identifier les employés francophones et explorer d'autres possibilités de sensibilisation.</p>	<p><i>Consulter la communauté acadienne et francophone afin de déterminer les besoins en matière de services gouvernementaux en français et d'en établir la priorité (proposition PATH). - Continuer de travailler avec les communautés francophones de la régie pour déterminer ses besoins et ses priorités. - Dans le cadre de l'orientation des nouveaux employés, inclure un sondage qui donne la chance à l'employé d'indiquer s'il est prêt à offrir des services en français aux patients, sur</i></p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2014	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<p><u>Objectif 2 – Prestation de services en français</u> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.</p>	<p>2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone; ils font la promotion des services en français auprès du public.</p>	<p>Continuer de travailler avec le comité sur les compétences culturelles de la régie afin de trouver d'autres façons d'intégrer les services en français à la planification générale des relations publiques.</p>	<p><i>demande.</i></p> <p>- <i>Promouvoir et utiliser le programme Bonjour! au sein de la régie.</i> - <i>Le comité sur les compétences culturelles de la régie GASHA continuera de promouvoir la diversité des communautés de la régie dans les cinq hôpitaux et les services communautaires. Ces activités de promotion peuvent inclure des articles visuels pertinents pour la communauté acadienne, en plus de communications écrites.</i> - <i>Le personnel de la régie a eu la possibilité de suivre des cours de français au campus de Petit-de-Grat de l'Université Sainte-Anne. Une liste des noms des participants a été envoyée à l'Office des affaires acadiennes aux fins de considération.</i></p>
	<p>2.3 Le public comprend mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.</p>	<p>Effectuer une vérification des outils de communications de la régie du point de vue des services en français.</p>	<p>- <i>Continuer de mettre en œuvre le plan de communication pour promouvoir les services en français (p. ex. contenu amélioré du site Web, affichage, documents, etc.).</i></p>
	<p>2.4 Identification des services en français considérés comme étant prioritaires, ainsi que des stratégies ou des méthodes de prestation de ces services.</p>	<p>Élaborer une liste des domaines prioritaires pour la prestation de services en français.</p>	<p>- <i>La régie cherche toujours des nouvelles façons d'améliorer l'accès aux services en français. Une liste des employés francophones est disponible afin d'aider tout patient qui demande pour des services de traduction.</i></p>
	<p>2.5 La capacité de la fonction publique à offrir des services en français s'est améliorée grâce au</p>	<p>Explorer les possibilités de formation au niveau local et provincial et appuyer le personnel qui</p>	<p>- <i>Offrir au personnel des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources pour le</i></p>

	recrutement d'employés qui parlent français ainsi qu'à la formation d'autres employés. Des normes et des directives de recrutement, d'évaluation et de formation ont été mises en place.	souhaite suivre une formation linguistique en français.	<i>développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français (p. ex. : des dictionnaires et des claviers canadiens-français).</i>
<u>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités</u> S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.	3.1 Le gouvernement a aidé les organisations acadiennes et francophones à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global.	Continuer d'explorer des façons d'intégrer la planification des services de santé aux exigences de la communauté francophone.	<i>- Appuyer les initiatives communautaires, culturelles et économiques qui répondent aux besoins de la communauté acadienne et francophone. Les conseils communautaires de santé de la région offrent des subventions pour le bien-être aux organismes et groupes qui veulent promouvoir un changement positif dans la communauté. Des exemples récents incluent un salon sur la santé communautaire tenu à Petit-de-Grat, et du financement à l'appui de l'achat d'équipement pour l'École acadienne de Pomquet.</i>
Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2014	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<u>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités</u> S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.	3.2 Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.		<i>Récemment, un centre de santé jeunesse a été mis sur pied à l'école Beauport, dans le cadre de la planification communautaire de la région. Le centre de santé jeunesse est toujours appuyé par le personnel de la région et offre des programmes liés à la santé. Ce modèle sera continuellement évalué afin de s'assurer qu'il répond toujours aux besoins de la communauté francophone.</i>

