

PLAN DE SERVICES EN
FRANÇAIS 2024-2025 DU
CENTRE IWK HEALTH



Plan de services en français 2024-2025

Services en français 2024-2025 chez IWK Health

Ce document est également disponible en anglais sous le titre : « IWK Health 2024-2025 French-Language Services plan »

Message de la Directrice Générale

J'ai l'honneur de présenter au gouvernement de la Nouvelle-Écosse le plan de services en français 2024-2025 d'IWK Health. Alors que nous poursuivons la mise en œuvre du plan stratégique d'IWK visant à agir avec passion pour la santé des femmes, des enfants, des jeunes et des familles dans toute leur diversité, nous sommes heureux de vous communiquer l'important travail d'aide aux familles francophones réalisé au sein de notre organisation.

IWK tient à créer un environnement accueillant et inclusif qui respecte, encourage et valorise la diversité et l'équité, conformément aux engagements énoncés dans le plan d'action pour la santé du gouvernement de la Nouvelle-Écosse. Ces engagements prévoient des actions visant à améliorer les services fournis à nos patients et à leurs familles qui parlent français, l'une des langues officielles du Canada, ainsi qu'à promouvoir la sensibilisation culturelle au sein du personnel, des médecins et des bénévoles œuvrant chez IWK.

Nous sommes fiers de contribuer aux efforts du gouvernement provincial pour servir dignement les Acadiens et les francophones ainsi que pour préserver le français dans le Canada atlantique.

Respectueusement,

D^{re} Krista Jangaard
Présidente et Directrice Générale
IWK Health

Notre contribution à l'épanouissement des Acadiens et de tous les francophones

IWK Health reconnaît l'importance des services en français et s'efforce de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la Loi sur les services en français et de ses règlements. Persuadés que toute la population francophone de Nouvelle-Écosse devrait avoir accès à des services gouvernementaux en français de qualité, nous nous engageons par ce plan à faire en sorte que nos programmes, nos politiques et nos services tiennent compte des priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Pour atteindre cet objectif, nous collaborons avec d'autres institutions gouvernementales par l'intermédiaire du comité de coordination des services en français, dont l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie. Nous attachons une grande importance à ce partenariat pour entretenir une relation continue avec les Acadiens et tous les francophones de la province et ainsi connaître leurs besoins particuliers.

IWK Health manifeste son attachement à l'inclusion et à la préservation de la diversité de la communauté acadienne et francophone par son appui continu aux services de traduction et d'interprétation ainsi que par la

création d'un poste d'infirmière coordinatrice bilingue à temps plein. IWK continuera à collaborer activement avec la communauté francophone dans le cadre des priorités et des besoins établis, en veillant à ce que la langue ne soit pas un obstacle à sa mission, qui est d'agir avec passion pour la santé des femmes, des enfants, des jeunes et des familles.

Nous encourageons la population de la Nouvelle-Écosse à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les Acadiens et tous les francophones à faire entendre leur voix en participant aux activités des organismes, des conseils et des commissions du gouvernement, lesquelles sont régulièrement annoncées par le Bureau du Conseil exécutif. Dans le cadre de nos efforts pour le maintien et l'amélioration de nos services en français, nous vous invitons à nous transmettre vos commentaires et vos questions par le biais de notre coordinatrice des services en français. Les personnes souhaitant déposer une plainte officielle concernant les services en français peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman.

Coordinatrice des services en français :

Gabrielle Miller, infirmière autorisée, B.Sc. inf.

Infirmière coordinatrice bilingue

Téléphone mobile : 902-476-2659 / Téléphone au bureau : 902-470-8572

Adresse courriel : Gabrielle.Miller@iwk.nshealth.ca

Nos services en français

IWK Health offre de nombreux services en français :

- Politiques
 - Politique IWK 1836 : Services linguistiques
 - Politique IWK 1137 : Service d'interprétation
 - Politique IWK 1834 : Service de traduction
- Un service d'interprétation est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (en personne, par téléphone ou par vidéo).
- Service de traduction (signalisation, brochures et lettres aux patients).
- La bibliothèque de ressources familiales comprend une section francophone.
- Le programme « Read to Me! » dispose de livres et de ressources en français pour les bébés.
- Le programme « Child Life » a une clown thérapeute francophone (Nana Margie).
- Le programme de sécurité infantile (Child Safety Link) propose des informations sur la sécurité, des documents complets, des brochures et des blogues en français.
- En partenariat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, IWK a nommé une infirmière en santé scolaire à plein temps au service du CSAP.
- Plusieurs ressources éducatives en français sont recensées dans l'Annexe 1 – Inventaire de ressources en français.

Nos communications en français avec le public

IWK Health s'efforce de répondre en français à toutes les demandes reçues dans cette langue. Deux politiques ont été instituées pour soutenir cet effort : la politique d'interprétation linguistique IWK-1137 et la politique de traduction des documents électroniques et écrits IWK-1834. Les deux politiques ont été récemment revues et actualisées, avec entrée en vigueur en octobre 2023.

Lorsqu'un besoin de services en français est détecté ou qu'un patient ou un membre de sa famille demande des services en français, IWK s'efforce de fournir un service d'interprétation. Si aucun membre francophone de notre équipe n'est disponible, nous demandons l'aide de l'infirmière coordinatrice bilingue IWK ou d'un

interprète francophone d'une agence externe. Diverses ressources ont été mises en place pour informer notre personnel de l'existence du service d'interprétation et faciliter l'accès à ce service. Les demandes reçues en français au central téléphonique d'IWK Health sont gérées par le personnel du central, avec l'aide de l'infirmière coordinatrice bilingue si nécessaire ou en faisant appel à du personnel, des médecins ou des interprètes francophones.

Conformément à la politique d'IWK Health sur la traduction des documents écrits, les lettres et les rapports destinés à des familles ou à des professionnels de la santé francophones sont traduits par un traducteur agréé d'une agence extérieure. Divers documents d'information à l'intention des patients ont également été traduits pour mieux servir la communauté francophone.

Nos réalisations en 2023-2024 pour le maintien et l'amélioration de nos services en français

Objectifs stratégiques 2023-2024

1. Renforcer les structures opérationnelles internes, y compris les cadres politiques, législatifs et administratifs.
2. Créer et fournir au public des services et des programmes en français de qualité.
3. Maintenir un dialogue continu et des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.

1) Renforcer les structures opérationnelles internes, y compris les cadres politiques, législatifs et administratifs.

IWK Health a démontré son engagement continu à améliorer les services en français de diverses manières, notamment par la mise en œuvre de politiques, d'aides et de formations pour le personnel ainsi qu'au moyen de partenariats avec la communauté.

- Le poste d'infirmière coordinatrice bilingue a été maintenu tout au long de la pandémie chez IWK.
- Plusieurs présentations (en personne et virtuelles) ont été faites au personnel d'IWK Health concernant le poste d'infirmière coordinatrice bilingue dans le cadre de la Loi sur les services en français ainsi que sur les pratiques exemplaires de collaboration avec les interprètes et les traducteurs de documents.
- Nous évaluons continuellement les services en français dans l'ensemble de l'organisation notamment les structures administratives, les fonctions et les politiques afin d'offrir les services en français dont les patients et les familles ont besoin.
- Nous publions sur notre site intranet « Pulse » des informations à jour sur nos services linguistiques, y compris les détails des services d'interprétation et de traduction, les points de contact, les fournisseurs et des informations d'accès que le personnel peut communiquer.
- Travailler dans l'ensemble de l'organisation pour renseigner tout le personnel sur les obligations d'IWK Health concernant l'application de la Loi sur les services en français et de ses règlements.
- Nous avons actualisé le programme d'orientation de tout le personnel d'IWK Health pour y inclure un module sur l'interprétation et la traduction. Nous avons également établi des relations et des processus pour que des personnes de chaque équipe et de chaque fonction sachent comment faire appel aux services linguistiques (par exemple, des résidents en pédiatrie, des résidents en psychiatrie).

2) Créer et fournir au public des services et des programmes en français de qualité.

- IWK Health fait la promotion du programme « Bonjour! ». Une trousse de bienvenue est disponible sur le site Web interne ainsi que sur les sous-sites des Services en français et des Services linguistiques. Des épinglettes Bonjour! sont distribuées au personnel qui déclare parler français.

- La coordinatrice a fait la promotion des cours de français langue seconde de l'Université Sainte-Anne, d'un programme saisonnier de formation en français à temps partiel et de diverses formules de formation en ligne.
 - Du matériel promotionnel concernant ces cours a été publié sur « Pulse », l'intranet d'IWK. Au total, 14 membres du personnel ont suivi des cours cette année et 8 sont actuellement inscrits à la session d'hiver :
 - 3 personnes ont terminé le cours Débutant 1
 - 4 personnes ont terminé le cours Débutant 2
 - 2 personnes ont terminé le cours Débutant 3
 - 1 personne a terminé le cours Débutant 4
 - 1 personne a terminé le cours Intermédiaire 2
 - 1 personne a terminé le cours Intermédiaire 3
 - 1 personne a terminé le cours Avancé 2
 - 1 personne a terminé le cours Avancé 3
 - 3 personnes ont terminé le cours Conversation pour débutants
 - 1 personne a terminé le cours Conversation intermédiaire
 - 2 personnes ont terminé le cours Conversation avancée
 - La coordinatrice a mené des consultations pour trouver des ressources qui pourraient aider le personnel à communiquer en français. Des efforts continus sont faits pour que les besoins particuliers d'apprentissage du personnel soient satisfaits afin d'améliorer continuellement notre capacité de bien servir les patients et les familles francophones.
 - La coordinatrice a organisé la traduction de courriers aux patients et de documents éducatifs pour les patients avec l'aide de la bibliothèque de ressources d'IWK Health. Des détails sont disponibles dans l'annexe.
 - Sur la base d'une vaste consultation interne et publique, le site Web d'IWK Health fait actuellement l'objet d'un processus d'amélioration, avec quelques retards liés aux impacts organisationnels de l'opération.
 - Une formation continue est dispensée à tout le personnel qui en fait la demande.
 - IWK Health continue de soutenir la mise en œuvre de la Loi sur les services en français. Des annonces de postes bilingues ont été traduites en français afin de mieux faire connaître ces postes à la communauté francophone.
 - IWK Health propose un service d'interprétation disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, fourni par l'infirmière coordinatrice bilingue ou par des services d'interprétation à distance (par téléphone ou vidéo) ou en personne.
- 3) **Maintenir un dialogue continu et des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.**
- Des informations sur le processus de commentaires du public sont disponibles en français sur notre site Web. La coordinatrice du programme de commentaires prend régulièrement contact avec les familles francophones qui ont des questions à poser. Toutes les questions reçues en français sont répondues en français.
 - La coordinatrice bilingue siège au conseil d'administration du Réseau Santé. IWK Health collabore avec le Réseau Santé dans le cadre de divers projets. Un exemple de projet de ce type est l'infolettre « Le français pour la santé » en Nouvelle-Écosse.

- La coordinatrice bilingue a collaboré avec plusieurs organismes gouvernementaux et communautaires, dont Nova Scotia Health, l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, le CSAP, l'Université Sainte-Anne et le Consortium national de formation en santé (CNFS).

Nos projets pour le maintien et l'amélioration de nos services en français en 2024-2025

Renforcer les structures opérationnelles internes, y compris les cadres politiques, législatifs et administratifs.

- **Objectif 1 :** Continuer à travailler dans l'ensemble de l'organisation pour renseigner tout le personnel sur les obligations d'IWK Health concernant l'application de la Loi sur les services en français et de ses règlements.
 - Actions prévues :
 - ✓ Faire connaître, promouvoir et améliorer les services en français dans l'ensemble de l'organisation.
 - ✓ Publier un plan de services en français qui précise les principaux domaines d'intervention pour améliorer les services en français.
 - ✓ Évaluer continuellement les services en français dans l'ensemble de l'organisation, notamment les structures administratives, les fonctions et les politiques afin d'offrir les services en français dont les patients et les familles ont besoin.
- **Objectif 2 :** Mener des actions dans l'ensemble de l'organisation pour aider la direction, le personnel, les médecins et les bénévoles.
 - Actions prévues :
 - ✓ Explorer les possibilités d'intégration des services en français dans plusieurs initiatives et cadres organisationnels, par exemple le cadre provincial de diversité et d'inclusion, la stratégie de soins centrés sur le patient et la famille, le programme de soins tenant compte des traumatismes, la stratégie de ressources humaines d'IWK Health, le plan stratégique d'IWK Health (Aspire) et les normes d'Agrément Canada.

Créer et fournir au public des services et des programmes en français de qualité.

- **Objectif 1 :** Continuer à soutenir et à améliorer les services en français offerts par IWK Health, conformément à nos valeurs et à notre engagement envers l'équité en santé.
 - Actions prévues :
 - ✓ Continuer à promouvoir et à améliorer les services d'interprétation disponibles chez IWK Health et informer le personnel sur ces services et la procédure à suivre pour les utiliser au moyen de séances d'information et de diverses ressources disponibles sur demande et sur notre site Web interne.
 - ✓ Relancer et continuer à promouvoir le programme Bonjour! pour que le public sache que des services en français sont disponibles.
 - ✓ Continuer à encourager le personnel à suivre des formations afin d'accroître notre capacité à fournir des services en français, notamment les cours de français langue seconde offerts par l'Université Sainte-Anne et l'Alliance française.
 - ✓ Améliorer les aides à l'orientation partout chez IWK Health en fonction des besoins du personnel et des patients.
 - ✓ La coordinatrice participera aux travaux de divers comités programmatiques et opérationnels pertinents au sein de l'organisation.
 - ✓ Renforcer les partenariats avec des organisations communautaires telles que le Réseau Santé pour connaître les besoins de la communauté francophone.

- **Objectif 2 :** Continuer à veiller à ce que le français soit pris en compte dans la planification des communications avec le public.
 - Actions prévues :
 - Aider la bibliothèque de ressources pour les patients d'IWK Health à tenir un stock de documents d'information en français.
 - En collaboration avec la direction des communications et des affaires publiques, élaborer une stratégie pour le contenu en français du site Web d'IWK Health dans le cadre du projet de refonte du site.
 - Veiller à ce que les changements organisationnels tiennent compte des besoins des patients et des familles francophones, notamment en ce qui concerne l'orientation, la signalisation, les kiosques d'inscription, etc.
 - Poursuivre l'approche centralisée de traduction des lettres et des rapports destinés aux patients et continuer à recenser le matériel éducatif devant être traduit.
 - Mettre en œuvre la politique d'interprétation linguistique et la politique de traduction des documents électroniques et écrits.

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

- **Objectif 1 :** Continuer à mener des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.
 - Actions prévues :
 - ✓ IWK Health mènera des consultations stratégiques et approfondies auprès de la communauté acadienne et francophone au sujet des projets communautaires nouveaux et en cours d'élaboration afin de s'assurer que les besoins de la population sont pris en compte conformément à la Loi sur les services en français et à ses règlements.
 - ✓ IWK Health continuera à maintenir le dialogue et à s'appuyer sur ses relations solides et sa collaboration permanente avec ses partenaires communautaires et gouvernementaux, notamment :
 - Réseau Santé
 - Nova Scotia Health (NSH)
 - Université Sainte-Anne
 - Office des affaires acadiennes et de la francophonie
 - Ministères du gouvernement
 - Consortium national de formation en santé (CNFS)
 - Conseil scolaire acadien provincial (CSAP)
 - Autres organismes acadiens et francophones des Maritimes
 - Veiller à ce que les patients francophones d'IWK Health et leur famille aient accès dans leur langue au processus de commentaires du public mis en place par IWK Health.
 - En partenariat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, IWK Health a créé un poste francophone à temps plein au service du CSAP.
- **Objectif 2 :** IWK Health continuera à promouvoir la culture acadienne et francophone tout au long de l'année afin de souligner l'importance de bien servir les familles francophones.
 - Actions prévues :
 - ✓ Continuer à inclure et à communiquer les événements et les nouvelles acadiennes et francophones dans les communications publiques et internes.