



IWK Health

# **IWK Health Plan de services en français 2025-2026**

---

**IWK Health 2025-2026  
French Language Service Plan**

## **Table des matières / Table of contents**

- 3 Message de la présidente et directrice Générale**
  - 3 Message from the president & CEO
- 4 Notre contribution à l'épanouissement des Acadiens et de tous les francophones**
  - 4 What we're doing to contribute to the growth of the Acadian and francophone community
- 5 Nos services en français**
  - 6 Services we offer in French
- 7 Nos communications en français avec le public**
  - 8 How we communicate with the public in French
- 9 Nos réalisations en 2024-2025 pour le maintien et l'amélioration de nos services en français**
  - 11 What we have done to maintain or improve our French-language services in 2024-2025
- 13 Nos projets pour le maintien et l'amélioration de nos services en français en 2025-2026**
  - 15 How we plan to maintain or improve our French-language services in 2025-2026



## Message de la PDG d'IWK Health

J'ai l'honneur de présenter au gouvernement de la Nouvelle-Écosse le plan de services en français 2025-2026 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 vous communiquons 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,

Dr. Krista Jangaard  
Présidente et directrice générale  
IWK Health

## Message from the IWK Health CEO:

I am pleased to present the Government of Nova Scotia with IWK Health's 2025-2026 French-language Services Plan. As we continue with the implementation of the IWK's strategic plan, focused on our purpose to passionately pursue a healthy future with women, children, youth, and families in all their diversity, we are delighted to share the important work that is taking place within our organization to support Francophone families.

IWK Health remains committed to creating a welcoming and inclusive environment where diversity and equity are respected, embraced, and valued in alignment with the commitments outlined in Nova Scotia's Action for Health Plan. One of the commitments is to act towards increasing support for our patients and families who speak French, one of Canada's official languages, as well as to promote cultural awareness among IWK Health staff, physicians, and volunteers.

We are proud to play a role in the provincial government's efforts to support the Acadian and Francophone communities and the preservation of the French languages in Atlantic Canada.

Sincerely,

Dr. Krista Jangaard  
President & CEO  
IWK Health

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

Nous reconnaissons l'importance des services en français et nous nous engageons à respecter nos obligations en vertu de la Loi sur les services en français et de ses règlements. Nous croyons que toute la population de la Nouvelle-Écosse doit avoir accès à des services gouvernementaux de qualité en français. Ce plan témoigne de notre engagement à faire en sorte que nos programmes, nos politiques et nos services répondent aux priorités exprimées par les Acadiens et les francophones. 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 les autres francophones de la province et ainsi connaître leurs besoins particuliers. IWK Health continuera de collaborer avec la NSHA, le DHW, le RSNÉ et l'OAAF pour élaborer une stratégie commune intégrée visant à identifier les domaines prioritaires d'amélioration des services en français.

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. N'hésitez pas à nous envoyer vos commentaires pour nous aider à maintenir et à développer nos services en français. Que ce soit pour des commentaires ou des questions, vous pouvez contacter directement notre coordinatrice des services en français. Par ailleurs, les personnes souhaitant déposer une plainte concernant les services en français peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman.

### **Coordinatrice des services en français:**

Gabrielle Miller, infirmière coordinatrice bilingue chez IWK Health  
Bureau: 902-470-8572 | Courriel: [Gabrielle.Miller@iwk.nshealth.ca](mailto:Gabrielle.Miller@iwk.nshealth.ca)

## **What we're doing to contribute to the growth of the Acadian and francophone community:**

We recognize the importance of French-language services and are committed to meeting our obligations under the French-language Services Act and its regulations. We believe Nova Scotians should have access to quality government services in French. This plan demonstrates our commitment to ensuring our programs, policies, and services address the priorities expressed by Acadian and Francophone communities. To achieve this goal, we collaborate with other designated public institutions across the government, including the Office of Acadian Affairs and Francophonie, through the French-language Services Coordinating Committee. We greatly value this partnership, which ensures a continued understanding of the unique needs of our province's Acadian and Francophone communities. IWK Health will continue collaborate with NSHA, DHW, RSNÉ and OAAF to develop an integrated common strategy to identify priority areas for improvement of French-language services.

We encourage Nova Scotians to access services from the government in French. We also encourage Acadians and Francophones to have their voices heard by participating in agencies, boards and commissions. As we continue to maintain and expand French-language services, feedback is welcome. Comments or questions can be shared by contacting the French-language services coordinator. The Office of the Ombudsman can address complaints about access to French-language services.

**French-language services coordinator:**

Gabrielle Miller, RN, BScN, IWK Health Bilingual Nurse Coordinator

Office: 902-470-8572 | Email: [Gabrielle.Miller@iwk.nshealth.ca](mailto:Gabrielle.Miller@iwk.nshealth.ca)

## **Nos services en français**

IWK Health offre de nombreux services en français :

- Trois politiques officielles sur les services linguistiques en vigueur depuis le 30 octobre 2023 chez IWK Health (politique 1836 sur les services linguistiques, politique 1137 sur les services d'interprétation et politique 1834 sur les services de traduction).
- Les services d'interprétation sont disponibles 24/7.
  - Interprétation en personne par l'intermédiaire d'Access Language Services (ALS)
  - Interprétation au téléphone par l'intermédiaire d'Access Alliance: Remote Interpretation Ontario (R.I.O.)
  - Interprétations vidéo avec R.I.O. à l'aide de l'application Insight Language Line/iPad interprète sur roues
- Services de traduction de divers documents:
  - Lettres et rapports destinés à des patients
  - Signalisation et orientation
  - Brochures et documents éducatifs destinés 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.
- Les services à l'enfance (Child Life Services) offrent divers services bilingues, notamment:
  - Clown thérapeutique bilingue (Nana Margie)
  - Musicothérapeutes bilingues
  - Spécialiste bilingue certifiée de services à l'enfance
  - Documents sur les programmes en français (incluant Perles de bravoure et Services à l'enfance)
- 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.
- La bibliothèque en ligne de ressources en français propose plusieurs ressources éducatives en français qui sont à la disposition des patients et du personnel.

- La bibliothèque en ligne de ressources en français propose plusieurs ressources éducatives en français qui sont à la disposition des patients et du personnel.
- Des brochures, des affiches et des panneaux en français sont disponibles un peu partout dans les installations d'IWK Health. Voici quelques exemples:
  - Le programme « Bonjour! » permet de reconnaître les professionnels de la santé qui parlent français.
  - Affiches murales avec codes QR donnant accès à des brochures/ressources éducatives en français publiées par IWK.
  - Affiche d'information sur les services de l'infirmière coordinatrice bilingue.

## Services we offer in French:

IWK Health offers a variety of services in French:

- Three official IWK Health policies supporting Languages Services (Language Services Policy 1836, Interpretation Policy 1137, and a Translation Policy 1834) effective October 30, 2023.
- Interpretation services are available 24/7.
  - In-person interpretations with Access Language Services (ALS).
  - Telephone interpretation with Access Alliance: Remote Interpretation Ontario (R.I.O.).
  - Video interpretations with R.I.O. using the Insight Language Line App/ iPad interpreter on wheels.
- Translation services for documents such as:
  - Patient letters and/or reports.
  - Wayfinding and signage.
  - Patient pamphlets and/or education materials for patients.
- The Family Resources Library includes a Francophone section.
- Read to Me! Program provides books and resources for new babies in French.
- Child Life Services offers various bilingual services such as:
  - Bilingual therapeutic clown (Nana Margie).
  - Bilingual music therapists.
  - Bilingual certified Child Life specialist.
  - Program handouts in French including Bravery Beads and Child Life brochure.
- Child Safety Link offers safety information, safety reports, pamphlets, and blogs in French.
- In partnership with the Department of Education and Early Child Development, the IWK has implemented a full-time school health partnership nurse to support the CSAP.
- The French language resources online library provides several French education resources available for patients and staffs.
- Pamphlets, posters, and signage is accessible in French throughout the Health Centre. Such as:
  - Bonjour! Program to identify health professionals who speak French.
  - French brochures QR codes poster for easy accessibility to French IWK educational pamphlet/resources.
  - Bilingual Nurse Coordinator Services information poster.

## Nos communications en français avec le public

IWK Health s'efforce de répondre en français à toutes les demandes reçues dans cette langue. Cet effort est encadré par trois politiques IWK Health récemment actualisées : politique 1836 sur les services linguistiques, politique 1137 sur les services d'interprétation et politique 1834 sur les services de traduction.

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 Health 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-e interprète d'une agence externe. Diverses ressources ont été mises en place pour informer notre personnel sur les services de traduction et d'interprétation disponibles chez IWK Health et faciliter l'accès à ces services, notamment :

- Affiche « Point to your Language / Services linguistiques » (comprenant le français et d'autres langues)
- Diagramme du processus de réservation d'interprète
- Évaluation de besoin de services d'interprétation
- Fiche de conseils de collaboration avec un-e interprète
- Des ressources en ligne de réservation d'interprète sont disponibles sur la page Web d'IWK Health (faites une recherche avec « Language Services »)
- Document « Practical tips for providing services in French / Conseils pratiques pour fournir des services en français »
- Livre de phrases anglais-français pour les professionnels de la santé
- Guide de poche de phrases anglais-français pour fournisseurs de soins
- Guide d'interprétation anglais-français pour professionnels de la santé

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 francophone, des médecins qui parlent français ou des interprètes agréés. L'infirmière coordinatrice bilingue peut également aider des patients à prendre des rendez-vous et à discuter avec leur équipe soignante.

IWK Health a récemment mis en place un système de rappel de rendez-vous par SMS. Ce système bilingue (anglais-français) envoie des rappels de rendez-vous à tous les patients d'IWK Health.

Conformément à la politique sur les services de traduction d'IWK Health, les lettres et les rapports destinés aux familles et aux fournisseurs de soins de santé francophones sont traduits par un traducteur agréé d'une agence externe. En outre, plusieurs documents d'information destinés aux patients ont été traduits pour les francophones qui reçoivent des soins chez IWK Health. Ces services de traduction sont supervisés par l'infirmière coordinatrice bilingue.

## How we communicate with the public in French

IWK Health strives to respond to all French requests in French. There are three recently updated IWK policies in place to support this effort: The Language Services Policy 1836, the Interpretation Policy 1137, and the Translation Policy 1834.

When the need for French services is identified or a patient/family member has requested services in French, IWK Health makes every effort to provide language interpretation. If there are no French-speaking team members available, assistance is requested from IWK's Bilingual Nurse Coordinator or an interpreter from an external agency. A variety of supporting resources have been developed for team members to inform them and facilitate the process of accessing the different interpretation/language services available at IWK Health such as:

- Point to your Language Poster (including French and any other languages).
- Book an Interpreter Flow Chart.
- Assessing the need for an interpreter.
- Tips for when working with an interpreter.
- How to book an interpreter online resources are available on the IWK Health web page under Language Services.
- Practical tips for providing services in French handout.
- English/French Phrase Book for Health Professionals.
- The Healthcare Provider's pocket handbook English/French Phrases.
- Interpretation Guide for Health Care Professional English/French.

Inquiries received in French via IWK Health switchboard are managed by the switchboard staff, engaging the support of the bilingual nurse coordinator when necessary or the use of French-speaking staff, physician, or certified interpreter. The Bilingual Nurse coordinator can also help facilitate appointment bookings and clarifications for patients, as well as the health care team.

IWK Health has recently introduced an appointment reminder messaging system. This bilingual (English/French) system sends reminders to all IWK patients about their upcoming clinic appointments.

In accordance with IWK Health's translation policy for written materials, letters and reports intended for French-speaking families and healthcare providers are translated by a certified translator from an external agency. Additionally, a range of patient education materials has been translated to further support the Francophone community receiving care at IWK Health. These translation services are overseen by the Bilingual Nurse Coordinator.

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

## Objectifs stratégiques 2024-2025

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 population acadienne et francophone.

1) Nous avons renforcé 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 des organismes communautaires.

- Renforcement et promotion continue du rôle de l'infirmière coordinatrice bilingue chez IWK Health.
- 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. En outre, des informations sur les services d'interprétation sont diffusées partout chez IWK Health.
- Nous réalisons des examens réguliers des services linguistiques dans l'ensemble de l'organisation, notamment en ce qui concerne les structures administratives, les fonctions internes et les politiques sur les services en français aux patients et aux familles.
- Nous publions sur notre site intranet « Pulse » des renseignements 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.
- Nous travaillons dans l'ensemble de l'organisation pour renseigner tout le personnel sur les responsabilités 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 nouveau personnel d'IWK Health, qui comprend maintenant un module dédié à l'interprétation et à la traduction. En outre, nous avons établi des relations et des processus de promotion de services linguistiques spécialisés, notamment pour les résidents en pédiatrie et en psychiatrie.

## 2) Nous avons créé et fourni au public des services et des programmes en français de qualité.

- IWK Health encourage la participation au programme Bonjour! pour les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles qui peuvent fournir des services en français à différents niveaux. Les professionnels de la santé qui participent au programme peuvent indiquer leur capacité à offrir des services en français au public. 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.
- Nous faisons la promotion de cours de français langue seconde de l'Université Sainte-Anne, y compris des cours saisonniers à temps partiel et des formations en ligne.
- Du matériel promotionnel concernant ces cours a été publié sur «Pulse», l'intranet d'IWK. Cette année, 11 membres de notre équipe ont réussi des cours et 8 sont actuellement inscrits à la session d'hiver. Cours suivis:
  - Conversation débutant (rythme normal): Une personne de notre équipe a réussi ce cours.
  - Débutant 1 (rythme normal): Deux personnes de notre équipe ont réussi ce cours.
  - Débutant 2 (rythme normal): Trois personnes de notre équipe ont réussi ce cours.
  - Débutant 3 (normal et accéléré): Quatre personnes de notre équipe ont réussi ce cours.
  - Débutant 4 (rythme normal): Une personne de notre équipe a réussi ce cours.
  - Intermédiaire 1 (rythme normal): Une personne de notre équipe a réussi ce cours.
  - Intermédiaire 2 (rythme normal): Deux personnes de notre équipe ont réussi ce cours.
- L'infirmière coordinatrice bilingue a collaboré avec divers services cliniques pour leur proposer des ressources de communication en français. Nous nous efforçons continuellement de répondre aux besoins d'apprentissage particuliers de notre personnel, conformément à notre engagement d'améliorer nos services aux patients et aux familles francophones.
- L'infirmière coordinatrice bilingue a organisé la traduction de courriers aux patients et de documents éducatifs pour les patients avec l'aide de la coordinatrice de la bibliothèque de ressources IWK Health. Des informations détaillées sont disponibles sur le site Web «Pulse» d'IWK Health, sous «Languages-Translation Services».
- Guidée par une vaste consultation interne et publique, une refonte du site Web d'IWK Health est en cours, malgré quelques retards dus à des difficultés organisationnelles.
- Une formation continue est dispensée à tout le personnel d'IWK Health qui en fait la demande.
- IWK Health contribue continuellement à 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 fournit des services d'interprétation 24/7 par divers moyens, notamment par notre infirmière coordinatrice bilingue (disponible du lundi au vendredi), mais aussi par des services d'interprétation à distance (téléphone ou vidéo) et 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.
- L'infirmière coordinatrice bilingue siège au conseil d'administration du Réseau Santé. IWK Health collabore avec le Réseau Santé dans le cadre de divers projets,
- L'infirmière 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).

## What we have done to maintain or improve our French-language services in 2024–2025

### Strategic Objectives for 2024-2025:

1. Strengthened internal operational structures including policy, legislative, and administration frameworks.
2. Developed and delivered quality French-language services and programs to the public.
3. Maintained an ongoing dialogue and consultation with Acadian and Francophone communities.

### 1) Strengthened internal operational structures including policy, legislative, and administration frameworks.

IWK Health has demonstrated its ongoing commitment to improving services in French in a variety of ways, including continued policy implementation, support and education for team members, and partnership with communities.

- Ongoing development, implementation and promotion of the Bilingual Nurse Coordinator role at IWK Health.
- Virtual and in-person presentations were provided to IWK Health team members on the role of the Bilingual Services Coordinator under the French-language Services Act, along with best practices for working with interpreters and translating documents. Additionally, educational resources on interpretation have been shared and distributed throughout the health center.
- Continued review of language services across the organization, including administrative structures, roles, and policies that enable French-language services to support patients and families.

- 2) Developed and delivered quality French –language services and programs to the public.
- IWK Health supports the Bonjour! program, which is open to employees, physicians, learners, and volunteers who can provide service in French at various levels. Participation in the program allows healthcare professionals to indicate their ability to offer services in French to the public. The welcome package is available on the internal website under the French-Language Services and Language Services sub-sites. Bonjour! pins are distributed to team members who identify as French speaking.
  - Université Sainte-Anne's French as a Second Language courses, including seasonal part-time training and online learning options, have been promoted.
  - Promotional materials for these courses have been shared on the IWK intranet, "Pulse." This year, 11 team members successfully completed courses, and 8 are currently enrolled in the winter session. The courses completed include:
    - Conversation Debutant (Regular): One team member completed this course.
    - Debutant 1 (Regular): Two team members completed this course.
    - Debutant 2 (Regular): Three team members completed this course.
    - Debutant 3 (Regular & accelerated): Four team members completed this course.
    - Debutant 4 (Regular): One team member completed this course.
    - Intermediaries 1 (Regular): One team member completed this course.
    - Intermediaries 2 (Regular): Two team members completed this course.
  - The Bilingual Nurse Coordinator collaborated with various clinical areas to identify resources that support team members in communicating in French. Ongoing efforts ensure that the specific learning needs of health center staff are met, strengthening the commitment to serving Francophone patients and families.
  - The Bilingual Nurse Coordinator has facilitated the translation of patient specific materials, as well as patient learning materials, with the assistance of the IWK Resource Library Coordinator. Further details can be found on the IWK Health "Pulse" website, under Languages-Translation Services.
  - Guided by extensive internal and public consultation, a review of the IWK Health website is ongoing, though progress has been delayed due to organizational impacts.
  - Ongoing education is available to all IWK Health team members upon request.
  - IWK Health continues to support the implementation of the French-language Services Act. Bilingual job postings have been translated to French to increase awareness of the positions in the Francophone community.
  - IWK Health has provided 24/7 interpretation services through various options, including the Bilingual Nurse Coordinator (available Monday to Friday), as well as contracted remote (telephone or video) and in-person interpretation services.

3) Maintained ongoing dialogue and consultation with the Acadian and Francophone community.

- Access to information regarding the feedback process is available online in French. The Feedback Coordinator reaches out on a regular basis when Francophone families have inquiries. All responses to inquiries are provided in French.

- The Bilingual Nurse Coordinator sits on the Board of Directors for Réseau Santé. IWK Health continues to work in collaboration with Réseau Santé on various projects.
- The Bilingual Coordinator works with community agencies and organizations such as NSH, Acadian Affairs, CSAP, Université Sainte-Anne, and Consortium National de Formation en Santé (CNFS).

## **Nos projets pour le maintien et l'amélioration de nos services en français en 2025-2026**

### **Renforcer les structures de services en français**

**Objectif1:** Continuer à travailler dans l'ensemble de l'organisation pour renseigner tout le personnel sur les responsabilités 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 (PSF) 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.

**Objectif2:** Mener des actions dans l'ensemble de l'organisation pour aider la direction, le personnel, les médecins et les bénévoles. Actions prévues:

- Trouver des possibilités d'intégration de services en français dans les grandes initiatives et les principaux cadres de l'organisation, y compris le Cadre provincial pour l'équité et l'inclusion dans le système de santé, la Stratégie de soins centrés sur le patient et la famille, la Stratégie de soins tenant compte des traumatismes, la Stratégie de ressources humaines, le Plan stratégique IWK2024-2027 « The Road Forward » et les normes d'Agrément Canada.

### **Consulter la communauté acadienne et francophone**

**Objectif1:** 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 maintiendra un poste francophone à temps plein au service du CSAP.

**Objectif2:** *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. Action prévue :*

- Continuer à inclure et à communiquer les événements et les nouvelles acadiennes et francophones dans les communications publiques et internes.

**Créer et mettre en œuvre des programmes et des services en français.**

**Objectif1:** *Continuer à promouvoir et à améliorer les services en français chez IWK Health, conformément à nos valeurs fondamentales, à notre engagement en faveur de l'équité dans le système de santé et aux principes EDIRA (équité, diversité, inclusion, réconciliation et accessibilité).*

**Actions prévues:**

- Continuer à promouvoir et à améliorer les services d'interprétation disponibles chez IWK Health.
  - Informer le personnel sur les différents services linguistiques disponibles et sur la manière d'y accéder, notamment au moyen des ressources et des outils disponibles 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.
- Encourager et aider le personnel d'IWK Health à suivre des formations complémentaires afin d'accroître notre capacité à offrir des services en français.
  - Nous faisons notamment la promotion des 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. L'infirmière coordinatrice bilingue participera aux comités programmatiques et opérationnels pertinents, dont le comité de transition des soins et le comité d'orientation.
- Continuer à collaborer avec des organisations communautaires telles que le Réseau Santé pour connaître les besoins de la communauté francophone.

**Objectif 2:** Veiller à ce que les besoins des francophones soient pris en compte dans les communications publiques. 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.

## How we plan to maintain or improve our French-language services in 2025-2026

**Strengthen frameworks for French-language services.**

*Goal 1: Continue to work across the organization to provide information on IWK Health's responsibilities and implementation of the French-language Services Act and its regulations.*

*Planned Measures:*

- Engage, promote, and enhance French-language services across the organization.
- Publish a French Language Service Plan (FLSP) that identifies key areas of focus in enhancing French-language services.
- Continue to review language services across the organization, including administrative structures, roles, and policies to support French-language services that support patients and families.

*Goal 2: Work across the organization and provide support to leadership, staff, physicians, and volunteers. Planned Measures:*

- Identify opportunities for integration within key organizational initiatives and frameworks. Including the Provincial Health Equity & Inclusion Framework, Patient and Family-Centered Care Strategy, Trauma-Informed Care, People Strategy, The Road Forward: IWK Strategic Plan 2024 – 2027, and Accreditation Canada standards.

**Engage the Acadian and Francophone community.**

*Goal 1: IWK Health will continue to engage with Acadian and Francophone communities on an ongoing basis. Planned Measures:*

- IWK Health will strategically and intentionally engage Acadian and Francophone communities in new and developing community-wide projects to ensure the population needs are considered, in alignment with the French-language services Act and Regulations.
- IWK Health will continue to maintain dialogue and build on its strong relationships and ongoing collaboration with community and government stakeholders, including:
  - Réseau Santé.
  - Nova Scotia Health (NSH).
  - Université Sainte-Anne.
  - Acadian Affairs and Francophonie.
  - Government Departments.
  - Consortium nationale formation en santé (CNFS).
  - Conseil scolaire acadien provincial (CSAP).
  - Other Acadian and francophone organizations across the Maritimes.
- We will ensure that French-speaking IWK Health patients and families can access the IWK patient feedback process in their language.
- IWK Primary Health, in collaboration with the Department of Education and Early Childhood Development, will have a full-time Francophone position to work with CSAP.

**Goal 2:** *IWK Health will continue to promote Acadian and Francophone culture throughout the year to highlight the importance of supporting French-speaking families. Planned Measure:*

- Continue to include and share Acadian and Francophone events and news in public and internal communications.

### **Develop and deliver programs and services in French.**

**Goal 1:** *Continue to support and enhance French-language services at IWK Health that align with our core values and commitment to health equity and the principals of EDIRA (Equity, Diversity, Inclusion, Reconciliation and Accessibility). Planned Measure:*

- Continue promoting and enhancing interpretation services available at IWK Health.
- Educate team members on the different language services available and how to access them, utilizing various resources and tools that can be requested or found on our internal website.
- Relaunch and promote the Bonjour! program to proactively inform the public that services in French are available.
- Encourage and support IWK staff in pursuing additional training, such as French-language courses, to increase our capacity to offer French-language services.
- These training opportunities include French as a Second Language courses offered through Université Sainte-Anne and Alliance Française.
- Enhance orientation support across IWK Health to better meet the needs of team members and learners. The Bilingual Nurse Coordinator will participate in relevant programmatic and operational committees, such as the Transition of Care Committee and the Wayfinding Committee.
- Continue collaborating with community-based organizations like Réseau Santé to better understand the needs of the Francophone community.

**Goal 2:** *Ensure French language considerations are integrated into public communications. Planned Measures:*

- Support the IWK library of patient resources in maintaining an inventory of patient education materials available in French.
- Collaborate with Communications and Public Affairs to develop a strategy for French-language content on the IWK website as part of its redevelopment.
- Ensure organizational developments reflect the needs of Francophone patients and families, including considerations for wayfinding, signage, registration kiosks, and more.
- Continue the centralized approach to translation of patient letters and reports, while identifying appropriate education materials for translation.
- Implement the Interpretation of Languages policy and Translation of Electronic and Written Materials policy.