



IWK Health

Plan de services en français 2026-2027 IWK Health

**IWK Health 2026-2027
French Language Service Plan**



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 2026-2027 d'IWK Health. Alors que nous poursuivons la mise en œuvre des plans stratégiques IWK « La voie à suivre » et « Équité, diversité, inclusion, réconciliation et accessibilité » (EDIRA) qui orientent notre passion pour la santé des femmes, des enfants, des jeunes et des familles dans toute leur diversité, nous sommes ravis de vous communiquer l'important travail d'aide aux familles francophones réalisé au sein de notre organisation. Nous entamons la mise en œuvre de la stratégie EDIRA d'IWK Health, qui vise à promouvoir auprès du personnel, des patients et des familles une culture d'appartenance et des soins adaptés à la diversité culturelle, inclusifs et accessibles.

IWK tient à créer un environnement accueillant qui respecte, encourage et valorise la diversité et l'équité, conformément au plan d'action pour la santé du gouvernement de la Nouvelle-Écosse. Nous tenons particulièrement à renforcer nos services d'aide aux patients et aux familles francophones et à sensibiliser le personnel, les médecins et les bénévoles aux spécificités culturelles.

Nous sommes fiers du soutien que nous apportons aux communautés acadiennes et francophones, ainsi qu'à la préservation du français dans les provinces de l'Atlantique, et ces efforts sont renforcés par notre engagement continu envers notre stratégie EDIRA.

Respectueusement,

Dre 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 2026-2027 French-language Services Plan. As we continue with the implementation of the IWK's Road forward and Equity, Diversity, Inclusion, Reconciliation, and Accessibility (EDIRA) strategic plans, 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. We are beginning the implementation of IWK Health's EDIRA Strategy to advance a culture of belonging and culturally safe, inclusive and accessible care for all staff, patients, and families.

IWK Health remains committed to a welcoming environment where diversity and equity are respected and celebrated, in alignment with Nova Scotia's Action for Health Plan. This includes strengthening supports for French-speaking patients and families and promoting cultural awareness among staff, physicians, and volunteers.

We are proud to support Acadian and Francophone communities and the preservation of the French language in Atlantic Canada, work that is further strengthened through our ongoing commitment to the EDIRA Strategy.

Sincerely,

Dr. Krista Jangaard
President & CEO
IWK Health

Notre contribution à l'épanouissement des populations acadiennes et francophones

Conscients de l'importance des services en français, nous nous efforçons constamment d'honorer toutes les responsabilités qui nous incombent en vertu de la Loi sur les services en français et de ses règlements, avec la conviction 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 les Acadiens, les Acadiennes, et tous les francophones de la province. 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, les Acadiennes, et tous les francophones de la province et ainsi connaître leurs besoins particuliers.

Nous encourageons la population de la Nouvelle-Écosse à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les Acadiens, les Acadiennes, 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 coordinatrice bilingue chez IWK Health

Bureau: 902-470-8572 | Courriel: 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 dedicated to fulfilling our responsibilities in accordance with the French Language Services Act and its regulations. We believe Nova Scotians should have access to quality government services in French, and this plan demonstrates our commitment to ensuring our program, policies and services address the priorities expressed by the Acadian and francophone community. To support this goal, we collaborate with other designated public institutions across 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 community.

We encourage Nova Scotians to request services from government in French. We also encourage Acadians and francophones to have their voices heard by participating on agencies, boards and commissions, which are regularly advertised by the Executive Council Office. As we continue to maintain and improve our French-language services, we welcome feedback on our progress and invite you to share with us your comments or questions by contacting our French-language services coordinator. If you wish to make a formal complaint regarding French-language services, please contact the Office of the Ombudsman.

French-language services coordinator:

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

Office: 902-470-8572 | Email: Gabrielle.Miller@iwk.nshealth.ca

Nos services en français

IWK Health propose toute une gamme de services et d'aides en français afin d'améliorer l'accès aux soins pour les patients, les familles et les employés acadiens et des autres communautés francophones.

- **IWK Health applique trois politiques concernant les services rendus dans les langues officielles (en vigueur depuis le 30 octobre 2023) :**
 - Politique sur les services linguistiques (1836)
 - Politique sur les services d'interprétation (1137)
 - Politique sur les services de traduction (1834)
- **Les services d'interprétation en français sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 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.)
 - Service d'interprétation vidéo fourni par R.I.O. au moyen de l'application Insight Language Line et d'appareils d'interprétation mobiles sur iPad, disponibles dans les services de soins hospitaliers, ambulatoires, internes et externes
- **Des services de traduction sont disponibles pour divers documents destinés aux patients et au personnel soignant, notamment :**
 - Lettres et rapports destinés à des patients
 - Signalisation et panneaux d'orientation
 - Documents d'information destinés aux patients et autres ressources d'information sur la santé
- **La bibliothèque de ressources pour patients et familles comprend une section francophone et des codes QR sur de nombreux documents permettent de les consulter dans diverses langues.**

- De nouvelles ressources d'information destinées aux patients, rédigées en français, sont désormais disponibles sur les sites d'éducation des patients d'IWK Health et de Santé Nouvelle-Écosse. Ces ressources sont en cours de traduction en cinq langues, dont le français, et comprennent :
 - Services d'interprétation et de traduction chez Santé Nouvelle-Écosse et IWK Health
 - Comprendre les informations de santé dans votre langue
- Le programme « Read to Me! » (Lis-moi une histoire) propose aux familles des ressources en français pour l'éveil à la lecture, dont 12 ensembles pour bébés comprenant 54 livres cartonnés en français adaptés aux différents âges, disponibles dans les bibliothèques publiques de la Nouvelle-Écosse.
- Les services d'aide à l'enfance (Child Life Services) proposent des programmes et des ressources bilingues, du personnel bilingue, des services bilingues d'aide thérapeutique et du matériel pédagogique en français.
- Child Safety Link propose des ressources éducatives sur la sécurité en français, notamment des rapports, des brochures, des vidéos et des articles de blogue.
- IWK Health encourage la promotion de programmes et d'événements acadiens et francophones en partenariat avec le Conseil communautaire du Grand-Havre (CCGH), notamment à travers des initiatives communes, telles que le Mois de la Francophonie et le Mois de l'Acadie.
- En partenariat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, IWK Health finance un poste à temps plein dédié à la santé scolaire francophone au sein du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP).
- Des ressources en français sont disponibles sur une plateforme en ligne permettant aux patients et au personnel d'accéder à du contenu éducatif sur la santé.
- Des panneaux, des affiches et des documents en français sont disponibles dans l'ensemble du centre médical, auxquels s'ajoutent le programme « Bonjour! », qui permet de reconnaître le personnel francophone, un code QR donnant accès à de nombreuses ressources ainsi que des informations bilingues sur les services proposés.

Services we offer in French:

IWK Health offers a variety of services and supports in French to improve access for Acadian and francophone patients, families, and staff.

- IWK Health has three official Language Services policies that guide service delivery (effective October 30, 2023):
 - Language Services Policy (1836)
 - Interpretation Policy (1137)
 - Translation Policy (1834)
- Interpretation services are available 24/7 to support communication in French:
 - In-person interpretation services through Access Language Services (ALS)
 - Telephone interpretation through Access Alliance: Remote Interpretation Ontario (R.I.O.)
 - Video interpretation through R.I.O. using the Insight Language Line App and iPad interpreter-on-wheels devices, available in inpatient, ambulatory, internal, and external clinic settings
- Translation services are available for a variety of patients and operational materials, including:
 - Patient letters and reports
 - Wayfinding materials and signage
 - Patient education pamphlets and other health information resources
- The Patient & Family Resources Library includes a designated Francophone section, with QR codes enabling access to materials in preferred languages
- Newly developed French-language patient education resources are available through both the IWK and Nova Scotia Health (NSH) Patient Library sites. These resources are currently being translated into five languages, including French, and include:
 - Interpretation and Translation Services at Nova Scotia Health and IWK Health
 - Understanding Health Care Information in Your Language
- The Read to Me! Program provides French-language early literacy resources for families, including 12 baby book sets featuring 54 age-appropriate French board book titles available through Nova Scotia Public Libraries.
- Child Life Services provides bilingual programming and resources, including bilingual staff, therapeutic supports, and French-language educational materials.
- Child Safety Link provides French-language safety education resources, including reports, pamphlets, videos, and blogs.

- IWK Health supports promotion of Acadian and francophone programs and events in partnership with the Conseil Communautaire du Grand-Havre (CCGH), with shared initiatives such as Mois de la Francophonie and Mois de l'Acadie.
- In partnership with the Department of Education and Early Childhood Development, IWK Health supports a full-time francophone school health partnership role serving the Conseil Scolaire Acadien Provincial (CSAP).
- French-language services resources are available through an online platform providing access to health education materials for patients and staff.
- French-language signage, posters, and materials are available throughout the health centre, including the “Bonjour!” program identifying French-speaking staff, QR code access to resources, and bilingual service information.

Nos communications en français avec le public

IWK Health s'efforce de répondre en français à toutes les demandes de services en français. Cet engagement est concrétisé par politique 1836 sur les services linguistiques, par la politique 1137 sur les services d'interprétation et par politique 1834 sur les services de traduction.

Lorsque quelqu'un demande des services en français, IWK Health répond en français par l'intermédiaire de son personnel bilingue, de l'infirmière coordinatrice des services bilingues ou d'interprètes agréés issus d'organismes externes.

Le personnel bénéficie de plusieurs outils et ressources, notamment des conseils pour faire appel à un interprète, des instruments d'identification de langue (affiche « Pointez votre langue »), des conseils de communication et des ressources internes accessibles sur l'intranet IWK.

Les demandes en français reçues par le central téléphonique sont traitées avec l'aide du personnel bilingue, de l'infirmière coordinatrice des services bilingues ou d'interprètes, selon le cas.

L'infirmière coordinatrice des services bilingues organise les prestations de services (p. ex. interprétation), les aides linguistiques et l'orientation des patients.

Conformément à la politique sur les services de traduction, les lettres et les rapports destinés aux familles et aux fournisseurs de soins de santé francophones sont traduits par des traducteurs et traductrices agréés externes (lettres destinées aux patients,

rapports et certains documents d'éducation sur la santé, etc.). Les services de traduction sont coordonnés et supervisés par l'infirmière coordinatrice des services bilingues afin d'en garantir la qualité et la cohérence.

How we communicate with the public in French

IWK Health strives to respond to all requests for services in French in French. This commitment is supported by the Language Services Policy (1836), Interpretation Policy (1137), and Translation Policy (1834).

When a need for French-language services is identified, IWK Health provides communication in French through bilingual staff, the Bilingual Services Nurse Coordinator, or certified interpreters from external agencies.

Staff are supported through tools and resources including interpreter booking guidance, language identification tools (Point to Your Language Poster), communication tips, and internal resources available on the IWK intranet.

French-language inquiries received through the switchboard are managed with support from bilingual staff, the Bilingual Services Nurse Coordinator, or interpreters as required.

The Bilingual Services Nurse Coordinator supports coordination of services, including interpretation, communication support, and patient navigation.

In accordance with the Translation Policy, written materials intended for French-speaking patients, families, and health care providers are translated by certified external translators. This includes patient letters, reports, and selected health education materials. Translation services are coordinated and overseen by the Bilingual Services Nurse Coordinator to ensure quality and consistency.

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

Objectifs stratégiques 2025-2026

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 constant à améliorer les services en français, notamment dans la mise en œuvre continue de ses politiques, dans la formation de son personnel et dans la collaboration interne entre les différents programmes et services.

- Nous faisons en sorte de continuellement renforcer et promouvoir le travail de l’infirmière coordinatrice des services bilingues chez IWK Health.
- Nous avons organisé plusieurs séances de formation du personnel, en ligne et en personne, sur le travail de l’infirmière coordinatrice des services bilingues dans le cadre de la Loi sur les services en français, sur les bonnes pratiques de travail avec les interprètes et sur l’accès aux services de traduction. Des ressources d’aide sont disponibles dans toute l’organisation.
- Nous avons amélioré les programmes d’orientation des nouveaux employés et des stagiaires en y intégrant des informations sur les services d’interprétation et de traduction, et renforcé les procédures d’intégration de différents postes, notamment les internes en pédiatrie et en psychiatrie.
- 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 pour le personnel.
- Nous poursuivons nos efforts d’application dans l’organisation de la Loi sur les services en français.
- Nous avons renforcé l’application du cadre EDIRA d’IWK Health afin que les soins soient toujours plus équitables et inclusifs.
- Le système d’information clinique « Une personne, un dossier » favorise les services en français grâce à la saisie des préférences linguistiques des patients et à l’appel automatique des services d’interprétation lorsqu’une assistance en français est nécessaire.

- Nous avons amélioré le système de réservation en ligne des services d'interprétation afin de renforcer la prestation des services en français, notamment au niveau de la sécurité, de l'efficacité et de la facilité d'accès pour le personnel qui sollicite ces services.

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

- IWK Health encourage la participation au programme Bonjour! pour les membres du personnel, les médecins, les apprenants et apprenantes 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. Environ 35 épinglettes et/ou trousse ont été distribuées cette année.
- Les cours de français langue seconde proposés par l'Université Sainte-Anne et l'Alliance française d'Halifax, qui comprennent des formations saisonnières à temps partiel et des options d'apprentissage en ligne, font l'objet d'une promotion active à travers IWK Health.
- Les supports promotionnels concernant ces cours ont été diffusés sur l'intranet IWK et dans l'infolettre Pulse envoyée au personnel. En 2025-2026, 29 membres de nos équipes ont suivi avec succès des cours de français:
 - Débutant, niveau 101: 6 personnes
 - Débutant, niveau 102: 4 personnes
 - Débutant, niveau 103: 3 personnes
 - Débutant, niveau 104: 4 personnes
 - Intermédiaire, niveau 101: 5 personnes
 - Intermédiaire, niveau 102: 4 personnes
 - Intermédiaire, niveau 103: 1 personne
 - Avancé, niveau 101: 2 personnes
 - Spécialité santé: 1 personne
- L'infirmière coordinatrice des services bilingues a collaboré avec les services cliniques pour trouver et développer des ressources de communication en français à l'intention du personnel. Des efforts sont constamment déployés pour répondre aux besoins de formation des équipes cliniques, ce qui renforce la capacité de l'organisation à offrir des services en français aux patients et à leurs familles. En collaboration avec Santé

Nouvelle-Écosse, de nouvelles ressources destinées au personnel ont été élaborées et sont désormais disponibles sur NSH Care Compass et sur l'intranet IWK Pulse, notamment:

- Instructions pour appeler des patients ayant une maîtrise limitée de l'anglais
 - Conseils pour répondre au téléphone à des patients qui appellent Santé Nouvelle-Écosse ou IWK Health
 - Instructions pour réserver un service d'interprétation avant un rendez-vous en ligne (Zoom)
 - Guide de référence rapide pour réserver un service d'interprétation en personne (comprenant des conseils au personnel et une liste de bonnes pratiques)
-
- **L'infirmière coordinatrice des services bilingues a organisé la traduction de lettres aux patients et de documents éducatifs pour les patients avec l'aide de la coordinatrice de la bibliothèque de ressources IWK Health. Des informations complémentaires sont disponibles sur l'intranet IWK Pulse, dans la rubrique « Services linguistiques – Services de traduction ».**
 - **Un financement a été accordé par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF) pour la traduction en français du manuel d'exercices du programme « Cool Kids Anxiety ». Le travail de traduction a commencé. Ce projet permettra, pour la première fois, de proposer l'ensemble des supports du programme « Cool Kids Anxiety » en français, notamment des manuels complets pour les enfants, les adolescents et adolescentes et le personnel aidant, ainsi que des ressources pour les animateurs et animatrices. Nous serons ainsi en mesure de proposer ce programme dans leur langue aux familles acadiennes et francophones qui fréquentent les établissements IWK Health et nos sites partenaires en Nouvelle-Écosse.**
 - **Des cours de perfectionnement du français sont à la disposition de tout le personnel d'IWK Health sur simple demande. L'infirmière coordinatrice des services bilingues participe toute l'année à des séances de communautés de pratique (Communities of Practice), au cours desquelles elle enseigne aux nouveaux membres des équipes cliniques comment travailler avec des interprètes et leur explique les pratiques exemplaires des services d'interprétation et de traduction.**
 - **IWK Health tient toujours à mettre en œuvre la Loi sur les services en français et traduit en français les annonces d'emploi pour ses postes bilingues afin d'attirer des candidatures francophones.**
 - **IWK Health fournit des services d'interprétation 24/7 par divers moyens, notamment par notre infirmière coordinatrice des services bilingues (disponible du lundi au vendredi), mais aussi par des services d'interprétation à distance (téléphone ou vidéo) et en personne**

- De nouveaux financements ont été accordés par l'OAAF pour l'achat de chariots équipés d'iPads pour l'interprétation. Ces appareils ont été déployés dans les services cliniques où la demande de services en français est plus forte, améliorant ainsi l'accès à l'interprétation pour les patients acadiens et francophones (ainsi que leur famille), directement sur les lieux de soins.

3) Nous avons maintenu un dialogue continu et des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.

- Nous menons des consultations continues auprès des communautés acadiennes et francophones, conformément au cadre EDIRA (Équité, Diversité, Inclusion, Réconciliation et Accessibilité) d'IWK Health, afin que les services en français respectent les principes d'équité, de diversité, d'inclusion, de réconciliation et d'accessibilité.
- Nous maintenons des canaux de communication accessibles en français pour les commentaires, notamment la disponibilité d'informations en ligne sur la procédure de commentaires en français. L'équipe de gestion des commentaires assure un suivi régulier auprès des familles francophones qui formulent des commentaires ou des demandes, et toutes les réponses sont fournies en français afin de garantir un accès équitable aux informations et aux services.
- L'infirmière coordinatrice des services bilingues siège au conseil d'administration du Réseau Santé. IWK Health collabore avec Réseau Santé dans diverses initiatives visant à soutenir et à renforcer les services de santé en français pour les communautés acadiennes et francophones.
- L'infirmière coordinatrice des services bilingues collabore avec divers partenaires communautaires et institutionnels clés, notamment Santé Nouvelle-Écosse, l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF), le Conseil scolaire acadien provincial (CSAP), l'Université Sainte-Anne et le Consortium national de formation en santé (CNFS), afin de renforcer la coordination et le développement des services en français.

What we have done to maintain or improve our French-language services in 2025–2026

Strategic Objectives for 2025-2026:

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 French-language services through continued policy implementation, staff education, and internal collaboration across programs and services.
- Continued development, implementation, and promotion of the Bilingual Services Nurse Coordinator role at IWK Health.
- Delivered ongoing virtual and in-person education sessions for staff on the role of the Bilingual Services Nurse Coordinator under the French-language Services Act, including best practices for working with interpreters and accessing translation services. Supporting resources are available across the organization.
- Enhanced new staff and learner orientation by incorporating information on interpretation and translation services and strengthened role-specific onboarding approaches for groups such as Pediatric and Psychiatry residents.
- Continued review of language services across the organization, including administrative structures, roles, and policies that support the delivery of French-language services to patients and families.
- Maintained and updated the internal Pulse intranet site with current information on language services, including interpretation and translation services, contacts, vendors, and access procedures for staff.
- Continued organizational alignment with the French-language Services Act.
- Advanced alignment with IWK Health's EDIRA Framework to support equitable and inclusive care.
- The One Person One Record (OPOR) clinical information system supports French-language services by capturing patient language preferences and automatically prompting interpretation services when French-language support is required.

- Upgraded the online interpretation booking system to strengthen French-language service delivery by improving security, efficiency, and ease of access for staff requesting French-language interpretation services.

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. Approximately 35 pins and/or packages were distributed this year.
- French as a Second Language courses offered through Université Sainte-Anne and Alliance Française Halifax, including seasonal part-time training and online learning options, have been actively promoted across IWK Health.
- Promotional materials for these courses have been shared on the IWK intranet and staff Pulse Newsletter. In 2025–2026, 29 team members successfully completed French-language training courses, including:
 - Beginner Level 101: 6 team members
 - Beginner Level 102: 4 team members
 - Beginner Level 103: 3 team members
 - Beginner Level 104: 4 team members
 - Intermediate Level 101: 5 team members
 - Intermediate Level 102: 4 team members.
 - Intermediate Level 103: 1 team member
 - Advanced Level 101: 2 team members
 - Specialized Santé: 1 team member
- The Bilingual Services Nurse Coordinator collaborated with clinical areas to identify and develop French-language communication resources for staff. Ongoing efforts continue to ensure that learning needs across clinical teams are met, strengthening the organization's ability to provide French-language services to patients and families. In collaboration with Nova Scotia Health (NSH), new staff resources were developed and are now available on NSH Care Compass and the IWK Pulse intranet, including:
 - Outbound call instructions for patients with limited English proficiency (LEP)
 - Guidance for inbound patient calls to NSH and IWK Health
 - Instructions for booking interpreters for virtual (Zoom) appointments
 - Quick reference guide for in-person interpreter bookings, including staff guidance and best practices

- The Bilingual Services Nurse Coordinator facilitated the translation of patient-specific and patient education materials in collaboration with the IWK Resource Library Coordinator. Additional details are available on the IWK Pulse intranet under Language Services – Translation Services.
- Office of Acadian Affairs and Francophonie (OAAF) funding was received to support the French translation of the Cool Kids Anxiety Program workbook. Translation work has been initiated. This project will make the full suite of Cool Kids Anxiety Program materials available in French for the first time, including comprehensive participant workbooks for children, youth, and caregivers, as well as facilitator resources. This will enable equitable delivery of the program to Francophone and Acadian families in their preferred language across IWK Health and partner sites in Nova Scotia.
- Ongoing French-language services education is available to all IWK Health staff upon request. The Bilingual Services Nurse Coordinator participates in Communities of Practice (COP) sessions throughout the year, providing education to new clinical staff on working with interpreters, and best practices in French-language interpretation and translation services.
- IWK Health remains committed to implementing the French-language Services Act and translates bilingual job postings into French to improve access for Francophone candidates.
- IWK Health provides 24/7 access to interpretation services through multiple modalities, including the Bilingual Services Nurse Coordinator (Monday to Friday), as well as contracted remote (telephone and video) and in-person interpretation services.
- Additional OAAF funding was received to purchase interpreter iPad carts. These devices have been deployed in clinical areas with higher demand for French-language services, improving access to interpretation for Acadian and Francophone patients and families at the point of care.

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

- Supported ongoing engagement with Acadian and Francophone communities in alignment with IWK Health's EDIRA (Equity, Diversity, Inclusion, Reconciliation, and Accessibility) Framework, ensuring that French-language services are informed by and responsive to the principles of equity, diversity, inclusion, reconciliation, and accessibility.

- Maintained accessible pathways for feedback in French, including the availability of online information regarding the feedback process in French. The Feedback Coordinator regularly follows up with Francophone families regarding inquiries, and all responses are provided in French to ensure equitable access to information and services.
- The Bilingual Services Nurse Coordinator participates on the Board of Directors of Réseau Santé. IWK Health continues to collaborate with Réseau Santé on initiatives that support and strengthen French-language health services for Acadian and Francophone communities.
- The Bilingual Services Nurse Coordinator collaborates with key community and institutional partners, including Nova Scotia Health (NSH), Acadian Affairs (OAAF), Conseil Scolaire Acadien Provincial (CSAP), Université Sainte-Anne, and the Consortium national de formation en santé (CNFS), to support coordination and advancement of French-language services.

Nos projets pour le maintien et l'amélioration de nos services en français en 2026-2027

Renforcer les structures de services en français

Objectif 1

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 grandes priorités d'intervention pour améliorer les services en français.
- Évaluer régulièrement les services en français dans l'ensemble de l'organisation (notamment les structures administratives, les fonctions et les politiques) utilisés par les patients et leur famille.
- Harmoniser les services en français avec le cadre EDIRA d'IWK Health afin que les patients acadiens et francophones, ainsi que leur famille, puissent bénéficier de soins équitables, inclusifs et accessibles.

Objectif 2

Encourager et aider la direction, les médecins, le personnel et les bénévoles de toute l'organisation à offrir des services en français.

- Trouver de nouvelles possibilités d'intégrer des services en français au sein des grandes initiatives et des cadres organisationnels clés, notamment le Cadre provincial pour l'équité en santé et l'inclusion, la Stratégie de soins centrés sur le patient et la famille, les soins tenant compte des traumatismes, la Stratégie de ressources humaines, le Plan stratégique IWK 2024-2027 « The Road Forward » et les normes d'Accréditation Canada.
- Faire prendre conscience dans toute l'organisation que la langue est un facteur clé pour des soins équitables et accessibles, conformément aux principes EDIRA.

Consulter les Acadiens, les Acadiennes et les francophones

Objectif 1

Continuer à mener des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.

Actions prévues

- Susciter la participation de la communauté acadienne et francophone aux initiatives nouvelles et en cours de développement afin que ses besoins soient pris en compte lors de la planification des services, conformément à la Loi sur les services en français et aux principes EDIRA.
- Entretenir et renforcer nos relations avec nos partenaires communautaires et gouvernementaux, notamment:
 - Réseau Santé
 - Santé Nouvelle-Écosse
 - 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 acadiens et francophones et leur famille aient accès dans leur langue au processus de commentaires du public mis en place par IWK Health.

- Maintenir un poste à temps plein dédié au partenariat de santé scolaire dans les établissements francophones, en collaboration avec la CSAP et le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

Objectif 2

Faire des efforts continus de promotion de la culture acadienne et francophone et de renforcement de sa visibilité.

Actions prévues

- Continuer à inclure et à communiquer les événements, les initiatives et les nouvelles acadiennes et francophones dans les communications publiques et internes.
- Appuyer les initiatives qui mettent en valeur et célèbrent des événements culturels majeurs, tels que le Mois de la Francophonie et le Mois de l'Acadie.

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

Objectif 1

Continuer à promouvoir et à améliorer les services en français chez IWK Health, conformément à nos valeurs fondamentales 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 services linguistiques disponibles et sur la manière d'y accéder (à l'aide d'outils et de ressources déjà en place)
- Relancer et promouvoir le programme « Bonjour! » afin d'améliorer la visibilité des services disponibles en français.
- Encourager le personnel à suivre des cours de français afin de renforcer les compétences internes en français, notamment à l'Université Sainte-Anne et à l'Alliance française.
- Améliorer les programmes d'orientation et d'intégration afin de mieux outiller le personnel et les apprenants et apprenantes pour qu'ils puissent accéder à des services en français et savoir en proposer.

- Participer à des comités organisationnels (Transition des soins, Orientation, etc.) afin de veiller à ce que les enjeux liés au français soient pris en compte dans les processus de planification et de décision.
- Continuer à collaborer avec des organisations communautaires, telles que le Réseau Santé, pour connaître les besoins de la communauté acadienne et francophone.

Objectif 2

Veiller à ce que les besoins des Acadiens, Acadiennes et francophones soient pris en compte dans les communications avec le public et avec les patients.

Actions prévues

- Appuyer le maintien et l'élargissement de l'offre de documents d'information en français pour les patients au sein de la bibliothèque de ressources IWK.
- 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 établir des priorités de traduction de documents.
- Poursuivre la mise en œuvre de la politique d'interprétation et de la politique de traduction des documents électroniques et écrits.