Plan de services en français 2011-2012
IWK Health Centre

Préparé pour : L'Office des affaires acadiennes
Présenté par : Le IWK Health Centre

Mars 2011

Plan de services en français 2011-2012
IWK Health Centre

Message de la présidente et directrice générale du IWK Health Centre

Le IWK Health Centre offre des soins de qualité aux femmes, aux enfants et aux jeunes des provinces maritimes et d'ailleurs. En plus des soins tertiaires (hautement spécialisés), le IWK fournit des soins primaires et des soins secondaires. De plus, l'IWK est engagé dans la recherche de pointe, la promotion de familles en santé et l'éducation des professionnels de la santé et d'autres apprenants. Nous comptons parmi les plus importants champions de la santé et de la sécurité des familles dans la région.

Le IWK Health Centre reconnaît la nécessité de communiquer avec les familles de la façon qui leur convient le mieux en respectant leur individualité et leurs antécédents uniques, notamment leur culture et leur langue. Conformément à notre mandat, qui est de traiter des patients des Maritimes, nous sommes déterminés à améliorer les services en français que nous fournissons aux familles francophones et acadiennes de la région. La reconnaissance et le respect des valeurs personnelles et culturelles des patients, qui sont des partenaires dans le processus des soins de santé, sont intrinsèques à notre engagement d'offrir des soins axés sur le patient et la famille.

Une partie de cet engagement est de créer un environnement accueillant et inclusif où la diversité est respectée, englobée et appréciée dans tout ce que nous faisons et disons. Notre intention est de devenir une organisation compétente sur le plan culturel grâce à la mise en œuvre d'une stratégie sur la diversité et l'inclusion. Cet engagement comporte du soutien pour les patients et les familles qui s'expriment en français, une des langues officielles du pays. En plus de faire partie de la stratégie sur la diversité et l'inclusion, cet important travail est bien aligné sur la *Loi sur les services en français* de la Nouvelle-Écosse et est conforme à notre obligation de rendre compte.

C'est avec plaisir que nous présentons au gouvernement de la Nouvelle-Écosse notre plan de services en français pour 2011-2012, qui reflète notre détermination de continuer d'offrir les meilleurs soins possible à toutes les familles de la Nouvelle-Écosse et des Maritimes. Nous espérons que le fait d'expliquer clairement nos plans actuels et futurs pour l'offre de services en français au IWK contribuera à aider la province dans ses efforts pour encourager l'essor de la communauté acadienne et francophone et la préservation du français pour les générations à venir.

Anne McGuire
Présidente et directrice générale
IWK Health Centre

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

Nous répondons en français à toute demande et à toute requête reçues en français au IWK. Nous reconnaissons la nécessité d'assurer une diffusion plus officielle et plus cohérente de cette approche à tout le personnel, à tous les médecins et à tous les bénévoles du IWK.

Actuellement, la plupart des secteurs répondent directement en français en ayant recours aux services d'un membre du personnel qui parle français au sein de leur propre secteur. Lorsque ce n'est pas possible (p. ex. aucune personne qui parle français n'est disponible), les services font appel à la coordonnatrice des services bilingues du IWK pour répondre en français. Si celle-ci n’est pas disponible, on répondra à toutes les demandes en faisant appel à un interprète francophone en santé du Nova Scotia Interpreting Services.

Les communications du IWK (p. ex., lettres ou rapports) destinées à des familles francophones ou à des professionnels dans des régions nettement francophones sont, dans la mesure du possible, traduites en français en faisant appel aux services d’organismes externes. Les demandes de traduction sont traitées par la coordonnatrice des services bilingues du IWK. Tous les documents reçus en français sont traduits oralement ou par un professionnel et sont versés au dossier médical du patient, au besoin.

Nous répondons en français (oralement ou par écrit) aux requêtes en français reçues par l'entremise du site Web du IWK. Nous faisons appel à la coordonnatrice des services bilingues ou à un membre du personnel du service pertinent qui parle français pour y répondre en français.

Les demandes reçues en français par le standard téléphonique du IWK sont traitées par le personnel du standard avec, au besoin, l'aide de la coordonnatrice des services bilingues ou celle d'un autre employé ou d’un médecin bilingue du IWK (dont le nom est sur la liste des employés bilingues du IWK).

4. Inventaire des services en français

Il y a, au IWK, une coordonnatrice des services bilingues qui relève du directeur des soins primaires et qui offre son appui et ses services aux patients et aux familles dans tous les programmes du centre de soins de santé. La coordonnatrice est une infirmière autorisée qui fournit des services d’interprétation aux patients, aux familles et aux professionnels de la santé acadiens et francophones ainsi qu’un soutien émotionnel aux patients acadiens et francophones dans leur langue maternelle. Elle est également la porte-parole de ces derniers au IWK et travaille comme agente de liaison avec les professionnels de la santé dans la collectivité et avec les employés et les médecins du IWK.

Le IWK dispose des ressources suivantes en français :

- Une liste du personnel soignant et de bénévoles qui parlent français et qui visitent les patients et les familles durant leur séjour au centre de soins de santé, est tenue à jour et distribuée.
- Le site Web du IWK comporte un volet en français. Ce volet contient de l'information sur plus de 100 services de soins du IWK ainsi que de l'information sur la santé pour les patients et les familles (brochures et dépliants). Cette année, 17 dépliants ont été traduits, notamment : Bienvenue à la chirurgie d'un jour, Brochure d'information pour les clients et les familles, Arrêter de prendre des produits naturels avant une chirurgie, Votre enfant à besoin d'une anesthésie, Service de traitement de jour pour adolescents, ce qui porte à 64 le total des dépliants en français pour les patients et les familles.
- Les documents en français provenant d'organismes partenaires tels que Santé Canada, le ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse, la Société de l'arthrite, la Fondation canadienne des tumeurs cérébrales, la Société de lutte contre la leucémie et le lymphome, l'Association de spina-bifida et d'hydrocéphalie du Canada, la Fondation canadienne des maladies du rein sont également mis à la disposition des patients et des familles.
- Plus de 40 rapports et lettres destinés aux patients, aux familles et aux médecins francophones ont été traduits au cours de l'année financière 2010-2011.
- Dans les 24 heures suivant la naissance de leur bébé, les mamans acadiennes et francophones reçoivent des livres en français dans leur chambre dans le cadre du programme *Read to Me!*
- Comme par les années précédentes, le IWK a présenté en français son rapport annuel à la collectivité. Cette année, le IWK a lancé une version en ligne de son rapport en français et en anglais à www.clearlyiwk.ca.
- Le IWK poursuit la promotion du programme *Bonjour!* Cette année, dans le but de promouvoir le programme auprès du personnel et des familles, un gâteau a été servi à la cafétéria.
- Le personnel peut faire appel à une agence externe qui fournit des interprètes francophones lorsque la coordonnatrice des services bilingues est absente.
- Cette année, dix nouveaux tableaux indicateurs de l'édifice et indicateurs d'étage en français ont été installés pour aider les familles francophones à s'orienter dans le centre de soins de santé.

Les unités des malades hospitalisés et les cliniques ou services de soins ambulatoires qui comptent du personnel infirmier, médical et soignant qui parle français feront leur possible pour assigner ce personnel aux patients et aux familles qui parlent français. Le personnel offrira activement les services en français et fera appel aux services d'un interprète quand il le juge nécessaire.

5. Priorités de la communauté acadienne et francophone

Aux fins de consultation, le IWK forme des partenariats avec le Réseau Santé Nouvelle-Écosse et d'autres organismes francophones tels que la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, le personnel des Services de la santé publique qui représente le Conseil scolaire acadien provincial, le personnel des Services de la santé publique qui offre des cours prénataux en français et le Consortium national de formation en santé. Ces partenariats contribuent aux soins et au soutien des communautés acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse. Le IWK attache de l'importance à la voix de ces communautés et s'efforce de mieux comprendre les besoins et les priorités qui leur sont propres. Le IWK considère que son plan de services en français est un moyen d'améliorer la santé et le mieux-être global des communautés acadiennes et francophones.

Le plan exprime notre engagement à continuer d'offrir les meilleurs soins possible à tous nos patients, ce qui comprend le respect de leurs besoins uniques qui découlent de leur langue et de leur culture. En veillant à ce que nos services soient accessibles et disponibles en français, nous contribuerons à assurer la santé et le bien-être de toutes les femmes et de tous les enfants néo-écossais et des autres provinces des Maritimes. Nous poursuivrons nos efforts pour que la langue ne soit pas un obstacle à recevoir les meilleurs soins possible ou à jouir d'une santé optimale; par conséquent, nous contribuerons à l'essor des communautés acadiennes et francophones et à la préservation de leur culture et de leur langue.

6. Conclusion : Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone

Le plan de services en français 2011-2012 du IWK Health Centre reflète notre profond engagement au soutien des patients et des familles francophones dans les communautés que nous servons. Le comité pour le plan de services en français se compose de représentants de tous les programmes du IWK, ce qui démontre bien la passion qui anime le IWK en ce qui concerne les besoins des communautés acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse. Le IWK est déterminé à contribuer à la préservation et à l'essor de cette communauté en travaillant activement avec elle et en répondant aux priorités et aux besoins identifiés.

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
IWK Health Centre

Les progrès réalisés dans la planification et la prestation de services en français sont présentés selon les objectifs spécifiques élaborés dans le Plan stratégique pour les services en français de la Nouvelle-Écosse 2009-2013.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
Objectif 1 – Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	1.1 – Cadre administratif et stratégique L'Office des affaires acadiennes et le ministre des Affaires acadiennes s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.	*1.1 Sans objet*	*Sans objet*	
	1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.	1.2 S'associer aux coordonnatrices des services en français du ministère de la Santé et du ministère de la Promotion et de la Protection de la santé de la Nouvelle-Écosse et collaborer avec elles régulièrement..	*- Le comité pour le plan de services en français du IWK continuera de se réunir régulièrement.* *- Il continuera de gérer le travail décrit dans le plan de services en français 2010-2011.* *- Le comité continuera de rencontrer les coordonnatrices*	-Le comité pour le plan de services en français du IWK s'est réuni en juillet, en septembre, en novembre, en décembre, en janvier et à maintes reprises en février et en mars pour discuter de la mise en œuvre du plan de services en français. - Les coordonnatrices des services en français des

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
			des services en français (ministères de la Santé et de la Promotion et de la Protection de la santé) au moins trois fois par année.	ministères de la Santé et de la Promotion et de la Protection de la santé ont assisté à toutes les réunions tenues en 2010, soit quatre réunions.
			- Il continuera à travailler en étroite collaboration avec le comité sur la diversité et l'inclusion.	-Certains membres du comité pour le plan de services en français font également partie du comité sur la diversité et l'inclusion du IWK, y compris la coordonnatrice des services bilingues. Il existe une dynamique entre les deux initiatives et on fait le rapprochement entre les points communs.
			- Il veillera à ce qu'on indique la langue parlée lors du processus d'admission.	Le directeur des services d'information sur la santé a accepté d'informer les préposés à l'inscription de l'importance de poser la question sur la langue parlée par les patients, et ce de façon systématique, lors de leur admission. - Un plan est en cours pour ajouter aux lettres du service des soins ambulatoires du programme de la santé des enfants une mention en français de la possibilité de faire appel à

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
				un interprète francophone lors des visites à la clinique.
			- Il explorera les possibilités de travailler avec le groupe de services en français de la RRSC.	- Une coordonnatrice des services en français a récemment été embauchée par la RRS Capital. Elle a été invitée à siéger au comité pour le plan de services en français, et la coordonnatrice des services bilingues du IWK a été invitée à siéger à celui de la RRS Capital.
			- Il utilisera l'outil d'observation de la diversité et de l'inclusion afin d'offrir des services en français à mesure que les politiques sont élaborées.	-Des séances sur l'outil d'observation ont été organisées pour le personnel (l'importance de prendre en considération le français en fait partie). Des séances supplémentaires sont en cours.
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	2.1 – Consultations Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone établis pendant les consultations.	*2.1 Utiliser l'information tirée des consultations afin d'appuyer et d'encourager les services en français.*	*- Ajouter une composante en français aux autres consultations prévues par le IWK Health Centre.*	-Élément réalisé de façon non officielle. Plus de travail à ce sujet sera effectué au cours de la prochaine année.
			- Étudier l'information tirée de la consultation auprès des jeunes contenue dans le Rapport des consultations communautaires du Réseau Santé de 2009, et la distribuer aux responsables des	-Élément réalisé de façon non officielle. Plus de travail à ce sujet sera effectué au cours de la prochaine année.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
			programmes pertinents du IWK dans le but qu'elle influence les programmes (par ex., le Conseil consultatif des jeunes du IWK). *- Demeurer un membre actif du Réseau Santé Nouvelle-Écosse.*	La coordonnatrice des services bilingues du IWK est la présidente du Réseau Santé Nouvelle-Écosse – région centre. Les organismes communautaires francophones ont été invités à participer au forum sur la diversité et l'inclusion pour offrir des conseils sur les prochaines étapes à suivre pour la mise en œuvre de la stratégie sur la diversité et l'inclusion.
	2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont plus conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du	*2.2 Accroître la connaissance du programme* Bonjour! *parmi le personnel, les médecins et les bénévoles du IWK..*	*- Relancer le programme* Bonjour! *(en planifiant une campagne éclair).* *- Considérer l'ajout d'un lien au programme* Bonjour! *sur PULSE,*	- Le IWK a présenté le programme *Bonjour!* ainsi que le programme des prix d'excellence au cours d'une rencontre à la cafétéria pendant l'heure du midi. Un gâteau a été servi et des articles promotionnels ont été distribués en collaboration avec l'Office des affaires acadiennes. - L'information se trouve sous la rubrique Diversité et inclusion

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
	public.		*le site intranet du IWK.* *- Considérer l'ajout d'autres liens vers des sites francophones tels que ceux de Santé Canada, de Société Santé en français et d'INFusion (Nurse-One), et vers d'autres sites pertinents.*	du site intranet PULSE. Ces liens n'ont pas été ajoutés. Plus de travail à ce sujet sera effectué au cours de la prochaine année Autres réalisations : - Des cours de français sont offerts aux professionnels de la santé par l'Université Sainte-Anne. -L'Université Sainte-Anne offre gratuitement des cours de français langue seconde pour les employés du gouvernement (il y a 245 places disponibles). -En partenariat avec Réseau Santé Nouvelle-Écosse, nous avons offert au personnel des ateliers *Coup d'œil sur l'Acadie* en français et en anglais. Quatre employés ont participé à l'atelier en français et seize à celui en anglais.
	2.3 –Communications avec le public Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des	2.3 – Veiller à ce que les mécanismes du IWK pour communiquer avec le public qui sont actuellement en place continuent d'appuyer la langue française (en particulier le site Web, la	*- Travailler avec le personnel du service des relations publiques lors de la révision du site Web du IWK pour faire en sorte que le contenu en français soit approprié.*	- Le IWK a remis la révision du site Web à plus tard, tout en étant conscient de la demande du comité pour le plan de services en français d'y participer lorsque le projet se mettra en branle.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
	services en français ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	bibliothèque des ressources familiales et l'affichage).		Cette année, en plus de présenter en français le rapport annuel du IWK destiné à la collectivité, on a créé un volet bilingue au site Web. - Une proposition de projet a été présentée au Réseau Santé Nouvelle-Écosse afin d'améliorer le site Web du IWK en français. Malheureusement, la proposition a été rejetée.
			- La personne responsable de la bibliothèque des ressources familiales coordonnera et maintiendra l'inventaire des ressources en français.	- La personne responsable de la bibliothèque des ressources familiales a continué à promouvoir les ressources en français en consacrant de l'espace aux livres en français. - Cette année, 17 dépliants ont été traduits pour nos patients francophones. Ils sont sur le site Web du IWK.
			- Poursuivre le travail avec le comité sur l'affichage pour faire en sorte que toutes les affiches soient bilingues.	- La personne responsable de l'affichage au IWK communique maintenant avec la coordonnatrice des services bilingues pour obtenir des conseils à mesure que de nouvelles affiches sont installées. - Au cours de la présente année financière, 10 nouveaux tableaux indicateurs de l'édifice

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
				en français ont été installés.
	2.4 – Prestation de services Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont cernés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts..	2.4. Tous les services du IWK sont offerts aux patients et aux familles francophones en faisant appel au service d'interprétation et aux ressources traduites. L'évaluation des priorités pour la traduction des ressources imprimées se fait à partir des commentaires des équipes de personnel soignant.	*- Veiller à ce que les documents d'information destinés aux patients et traduits récemment soient distribués aux endroits réservés aux patients partout dans l'établissement et que tous les employés, les médecins et les bénévoles soient au courant de leur existence..* *- Poursuivre le travail avec la personne chargée de la bibliothèque des ressources familiales afin de coordonner et de maintenir l'inventaire des ressources en français.*	- Cette année, 17 dépliants ont été traduits pour les patients et les familles francophones et ont été affichés sur le site Web du IWK. La promotion de ces dépliants s'est faite par l'envoi d'un courriel aux dirigeants du IWK, lors d'une célébration de la diversité dans la galerie du IWK ainsi que par un article dans le bulletin interne du IWK. On a également fait la promotion de ces dépliants auprès des partenaires dans la communauté et auprès du personnel du IWK au forum communautaire sur la diversité et l'inclusion. - La personne chargée de la bibliothèque des ressources familiales continue de siéger au comité pour le plan de services en français du IWK. Autres réalisations : - Le programme Read to Me! fournit aux familles francophones des livres en français à l'intention des bébés.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
				Au total, 241 sacs de livres du programme Read to Me! ont été distribués à des familles francophones jusqu'à maintenant au cours de la présente année financière. - Le programme de soutien supplémentaire aux parents fournit une aide directe lors de visites à domicile. Lorsqu'il s'agit de familles francophones, on fait appel à des bénévoles ou à des interprètes francophones. - Grâce à un partenariat avec Sick Kids, le IWK offre le contenu des centres de ressource du site Aboutkidshealth.ca (AKH) sur son propre site. Le contenu offre de l'information à jour, fondée sur des données probantes sur la santé des enfants. Plus tôt cette année, AKH a lancé une nouvelle version de ce site Web en français et en d'autres langues. Dans les mois à venir, le IWK adaptera le contenu actuel de son site Web pour y intégrer cette nouvelle version en français. - La version anglaise de la vidéo de la visite des services

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
				prénataux du IWK a été traduite et des plans de postsynchronisation en français sont en cours. Une fois achevée, la vidéo sera mise sur le site Web du IWK.
	2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.	*- Rencontrer les personnes chargées des ressources humaines deux fois par année afin de discuter de la sensibilisation des employés au programme* Bonjour! *et de l'embauche de personnel qui parle français* *- Établir un lien avec des organismes communautaires pertinents qui offrent de la formation linguistique en français..*	*- Le personnel des ressources humaines tiendra compte du nombre d'employés embauchés qui peuvent communiquer en français.* *- Deux listes d'employés bilingues, une du personnel soignant et une du personnel non soignant, seront dressées aux fins de consultation au centre de soins de santé.*	- La coordonnatrice des services bilingues a participé aux rencontres organisées par le Consortium national de formation en santé relativement à l'élaboration d'outils pour inviter les jeunes francophones à considérer des choix de carrière dans le domaine de la santé, et relativement au recrutement et au maintien des employés francophones du domaine de la santé. -On demande à tous les employés s'ils parlent français ou une autre langue que l'anglais. S'ils parlent français, on les informe de l'existence du programme *Bonjour!* - Le personnel des ressources humaines a une liste des langues parlées par tous les nouveaux employés. On peut en tirer le nom des employés qui parlent français. À l'heure actuelle, une seule liste

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
			- Continuer d'offrir de la formation linguistique en français aux employés.	répertorie les langues parlées par les nouveaux employés. - Il n'y a pas eu de cours de français langue seconde offerts spécifiquement au personnel par le service de la formation continue et du perfectionnement du IWK bien que certains employés aient poursuivi leur propre apprentissage du français.
Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.	3.1 – Préservation et essor de la communauté Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre les objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.	*3.1. Rencontrer la communauté acadienne et francophone au cours de l'année pour déterminer quels sont ses besoins.*	*- Promouvoir le programme de subventions communautaires du IWK auprès des communautés francophones de la province.*	-L'information sur les subventions communautaires du IWK a été distribuée aux organismes francophones. -Les organismes communautaires francophones ont été invités à participer au forum sur la diversité et l'inclusion. Au forum, une patiente du IWK a parlé, avec l'aide d'un interprète, de son expérience au IWK en tant que patiente francophone. - La coordonnatrice des services bilingues du IWK continue d'appuyer le Réseau Santé Nouvelle-Écosse.
	3.2 – Centres scolaires communautaires	3.2 *Rencontrer la communauté acadienne et*	*- Examiner les résultats de la consultation communautaire*	- Plus de travail sera nécessaire l'an prochain pour compléter

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du IWK pour 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs pour 2010-2011
	Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.	*francophone au moins une fois durant l'année pour déterminer quels sont ses besoins.*	*2009 de Réseau Santé (en particulier la section des jeunes).* *- Travailler avec le Conseil consultatif des jeunes du IWK.* *- Rencontrer le coordonnateur du Centre de santé jeunesse francophone et une infirmière de la santé publique* *- Examiner les possibilités de collaboration avec le personnel des écoles d'immersion française.*	cette tâche. - Plus de travail sera nécessaire l'an prochain pour compléter cette tâche. - Le coordonnateur de la santé publique des jeunes du Centre de santé jeunesse francophone du Conseil scolaire acadien provincial a été invité au forum communautaire sur la diversité et l'inclusion à titre de représentant des écoles du Conseil scolaire acadien provincial dans la Municipalité régionale d'Halifax. - Plus de travail sera nécessaire l'an prochain pour compléter cette tâche.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012
IWK Health Centre

Les buts, les objectifs et les mesures pour la planification et la prestation des services en français sont présentés selon les objectifs spécifiques élaborés dans le Plan stratégique pour les services en français de la Nouvelle-Écosse 2009-2013.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
Objectif 1 – Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	1.1 – Cadre administratif et stratégique L'Office des affaires acadiennes et le ministre des Affaires acadiennes s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.		
	1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement.	1.2.1 Le comité pour le plan de services en français du IWK continue de se réunir régulièrement et poursuit sa collaboration avec la coordonnatrice des services en français du ministère de la Santé et du Mieux-être. 1.2.2 Augmenter la connaissance qu'a	- Les membres du comité pour le plan de services en français du IWK continuent de se réunir régulièrement en vue de la mise en œuvre du plan. - Poursuivre le travail sur le plan de services en français en continuant à faire les rapprochements avec la stratégie sur la diversité et l'inclusion. - Continuer d'établir un lien avec la nouvelle coordonnatrice des services en français de la régie régionale de la santé Capital. - Faire en sorte que la coordonnatrice des services en français du ministère de la Santé et du Mieux-être assiste aux réunions du comité pour le plan de services en français du IWK. - Exposés présentés à l'équipe dirigeante et aux

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
		l'équipe dirigeante du IWK de la *Loi sur les services en français* et son règlement.	directeurs de l'exercice professionnel par la coordonnatrice des services bilingues du IWK et la coordonnatrice des services en français du ministère de la Santé et du Mieux-être sur la *Loi sur les services en français* et son règlement. - Veiller à ce que l'information sur la *Loi sur les services en français* et son règlement soit sur PULSE, le site intranet du IWK.
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	2.1 – Consultations Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été déterminés lors des consultations.	*2.1 Se servir de l'information du IWK et des consultations communautaires pour appuyer les services en français et y contribuer.*	- Examiner les documents fournis au IWK par Amélie Lombard avec le personnel du service des relations publiques du IWK pour déterminer les aspects qui peuvent être intégrés aux consultations du IWK (Trousse d'information pour les consultations en français et Lignes directrices pour les consultations publiques en français). - La coordonnatrice des services bilingues continue de siéger au comité régional du Réseau Santé. -Étudier le rapport *Consultations communautaires 2009* du Réseau Santé avec le Conseil consultatif de la jeunesse du IWK et le coordonnateur des soins axés sur le patient et la famille.
	2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont plus conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.	*2.2 Accroître la connaissance du programme* Bonjour! *parmi le personnel, les médecins et les bénévoles du IWK..*	-Planifier, en collaboration avec l'Office des affaires acadiennes, une campagne éclair en vue de faire la promotion du programme *Bonjour!* et d'augmenter la sensibilisation au programme. - Faire en sorte d'avoir le nombre adéquat d'épinglettes du programme *Bonjour!* au centre de soins de santé. - Créer un sous-site distinct pour les services bilingues sur PULSE, l'intranet du IWK. Actuellement, l'information est disponible sur le sous-site Diversité et Inclusion et elle peut être difficile à trouver. - Rechercher des possibilités d'intégrer du contenu en français et de faire davantage de promotion sur le plan de services en français dans le cadre du travail de réorganisation de PULSE, l'intranet du IWK.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
			- Étendre au personnel et aux médecins du IWK la promotion des cours de français langue seconde offerts gratuitement aux employés du gouvernement (il y a 245 places disponibles).
	2.3 –Communications avec le public Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	2.3 – Veiller à ce que les mécanismes de communication avec le public du IWK qui sont présentement en place continuent d'appuyer la langue française.	- Participer à la révision du site Web du IWK au moment de la réalisation du projet. - La personne responsable de la bibliothèque des ressources familiales continue de faire la promotion des ressources en français et d'augmenter la collection. - La personne responsable de l'affichage du IWK maintiendra la communication avec la coordonnatrice des services bilingues pour obtenir des conseils à mesure que de nouvelles affiches seront installées. Le comité pour le plan de services en français continuera de demander qu'on traduise les affiches. - Faire la traduction des plans de l'édifice distribués aux patients et aux familles. Les plans seront distribués par les employés aux bureaux d'information partout dans le centre de soins de santé. - Le personnel du service des relations publiques veillera à ce que le rapport annuel destiné à la communauté soit toujours offert dans les deux langues officielles. - Le personnel du service des relations publiques veillera à ce que les messages publicitaires du IWK soient traduits en français au besoin.
	2.4 – Prestation de services Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont cernés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont	2.4 Tous les services du IWK sont offerts aux patients et aux familles francophones en faisant appel au service d'interprétation et aux ressources traduites.	- Passer en revue la politique sur l'interprétation du IWK avec l'équipe dirigeante pour faire en sorte que le personnel du IWK fasse appel aux interprètes francophones de façon appropriée. - Poursuivre la traduction des dépliants destinés aux patients et aux familles lorsque les ressources le permettent. Établir l'ordre de priorité de la traduction en fonction des commentaires provenant des équipes

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	offerts.		soignantes. - Poursuivre la traduction des lettres et des rapports pour les familles et les médecins francophones. - La coordonnatrice des services bilingues du IWK appuiera la traduction et l'enregistrement audio de la vidéo éducative sur l'anaphylaxie en collaboration avec le service des allergies du IWK et le conseil scolaire régional d'Halifax. - Étant donné que certains préposés à l'admission ne relèvent pas du directeur des services d'information sur la santé, un message sera envoyé à tous les directeurs sur l'importance de veiller à ce que les préposés posent la question sur la langue parlée au moment de l'admission des patients. - Étudier la possibilité d'ajouter, dans les lettres adressées par le programme de santé des femmes et des nouveau-nés, l'offre, rédigée en français, d'avoir recours aux services d'un interprète lors des visites à la clinique des soins ambulatoires. Une offre similaire est faite dans les lettres envoyées par le programme de la santé des enfants. - Si les ressources le permettent, songer à la possibilité de faire traduire la deuxième vidéo du IKW pour le site Web et pour YouTube. - Promouvoir, auprès du personnel francophone, l'occasion de participer au Programme d'excellence professionnelle (des exposés de personnes de partout au pays présentés par vidéoconférence par l'entremise de l'Université Sainte-Anne).
	2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.	*2.5.1 Poursuivre le travail avec les personnes chargées des ressources humaines au cours de l'année pour discuter de la sensibilisation des employés au programme* Bonjour! *et de*	-Les personnes chargées des ressources humaines tiendront compte du nombre de nouveaux employés qui peuvent communiquer en français et feront la promotion du programme *Bonjour!* auprès d'eux. Ils suivront de près l'application uniforme de cette mesure.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
		l'embauche de personnel qui parle français. 2.5.2 Travailler avec les organismes communautaires pertinents qui offrent des cours de français.	-Consulter l'équipe dirigeante du IWK au sujet d'une stratégie appropriée pour dresser une liste d'employés qui parlent français, et qui indiquerait leurs compétences linguistiques. Dresser, dans la mesure du possible, deux listes d'employés bilingues (une du personnel soignant et une du personnel non soignant) qui serviront de référence à l'intérieur du centre de soins de santé. -Relancer les cours de français offerts sur place au IWK par le service de la formation et du perfectionnement (en collaboration avec l'Université Sainte-Anne). -Faire en sorte que le personnel du IWK soit au courant des cours de français langue seconde offerts aux employés du gouvernement de la Nouvelle-Écosse avec l'aide de l'Office des affaires acadiennes.
Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.	3.1 – Préservation et essor de la communauté Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre les objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.	*3.1. Rencontrer la communauté acadienne et francophone au cours de l'année pour déterminer quels sont ses besoins.*	- Le comité sur les subventions communautaires du IWK envisagera de faire traduire le formulaire de demande en français pour encourager les organismes francophones. - Veiller à ce qu'une liste complète des organismes communautaires acadiens et francophones soit accessible pour planifier les activités auxquelles la communauté est invitée à participer. - La coordonnatrice des services bilingues du IWK continuera de participer à l'évaluation des répercussions sur la santé par le Réseau Santé relativement à la possibilité de créer un centre de santé communautaire francophone. L'information à ce sujet sera transmise au IWK en temps opportun.
	3.2 – Centres scolaires communautaires Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services	*3.2.1 Rencontrer des intervenants du milieu scolaire acadien et francophone au moins une fois durant l'année pour déterminer les besoins de la communauté étudiante.*	- Inviter le coordonnateur de la santé publique du centre de santé jeunesse du Conseil scolaire acadien provincial à participer à une rencontre du comité pour le plan de services en français du IWK dans le but d'établir des stratégies de communication avec la population étudiante. - La coordonnatrice des services bilingues du IWK

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2009-2013	Buts et objectifs du Ministère pour 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	et des programmes à la communauté acadienne et francophone.		appuiera la traduction et l'enregistrement audio de la vidéo éducative sur l'anaphylaxie en collaboration avec le service des allergies du IWK et le conseil scolaire régional d'Halifax. - Suggérer que le coordonnateur des services des soins de santé primaires du IWK qui travaille avec l'équipe de santé communautaire de Dartmouth de la régie Capital entre en communication avec le bureau du Conseil scolaire acadien provincial à Dartmouth.
		3.2.2 Faire en sorte que le personnel du IWK qui travaille à l'engagement des jeunes et à la défense de leurs droits soit au courant des résultats de la consultation communautaire du Réseau Santé de 2009 (surtout la partie qui concerne les jeunes).	- Entrer en communication avec le coordonnateur des soins axés sur le patient et la famille du IWK qui travaille avec le coordonnateur du Conseil consultatif des jeunes du IWK au sujet de la section de la consultation communautaire qui concerne les jeunes. - Transmettre l'information tirée de la consultation communautaire aux équipes de santé communautaire de Dartmouth et de Chebucto de la régie Capital pour influer sur l'engagement des jeunes dans ces secteurs.