

# Plan de services en français

## French-language Services Plan

2018-2019



Bureau de l'ombudsman  
Office of the Ombudsman

  
NOVA SCOTIA  
NOUVELLE-ÉCOSSE

<b>Table des matières</b>	<b>Table of Contents</b>
Message de l'ombudsman.....page 1	Message from the Ombudsman.....page 1
Réponses aux demandes en français.....page 2	Responses to French Requests.....page 2
Inventaire des services en français.....page 2	French-language Services Inventory.....page 2
Coordonnateurs des services en français.....page 3	French-language Services Coordinator.....page 3
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2017-2018.....page 4	Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-2018.....page 4
Buts, objectifs et mesures en 2018-2019.....page 10	Goals, Objectives, and Measures for 2018- 2019.....page 10
Priorités de la communauté acadienne et francophone ...page 12	Priorities of the Acadian and Francophone Community....page 12
Conclusion : Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone.....page 12	Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community.....page 12

<b><i>Message de l'ombudsman</i></b>	<b><i>Message from the Ombudsman</i></b>
<p data-bbox="134 310 695 337"><b>Introduction au Bureau de l'ombudsman</b></p> <p data-bbox="134 378 243 406"><b>Mission</b></p> <p data-bbox="134 446 1010 506">Notre mission est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance.</p> <p data-bbox="134 547 344 574"><b>Rôle et mandat</b></p> <p data-bbox="134 615 1020 808">Nous remplissons notre mission en veillant à ce que les décisions et les processus du gouvernement soient ouverts, transparents et conformes aux principes d'équité. Notre mandat cible toutes les personnes qui reçoivent des services du gouvernement provincial ou des administrations municipales ou qui sont directement concernées par ces services.</p> <p data-bbox="134 849 1035 977">Les fonctionnaires provinciaux et le grand public ont aussi une voie à leur disposition pour faire des allégations d'actes répréhensibles de la part du gouvernement grâce au rôle que joue le bureau dans le processus de divulgation d'actes répréhensibles.</p> <p data-bbox="134 1018 495 1045"><b>Message de l'ombudsman</b></p> <p data-bbox="134 1086 1041 1247">Au nom du Bureau de l'ombudsman, je suis heureux de présenter notre plan de services en français pour l'exercice 2018-2019. Ce plan présente nos priorités et les initiatives visant à continuer d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français. Le plan sera mis à jour annuellement.</p> <p data-bbox="134 1287 310 1347">William Smith Ombudsman</p>	<p data-bbox="1079 310 1703 337"><b>Introduction to the Office of the Ombudsman</b></p> <p data-bbox="1079 378 1188 406"><b>Mission</b></p> <p data-bbox="1079 446 1908 506">Our mission is to promote the principles of fairness, integrity and good governance.</p> <p data-bbox="1079 547 1329 574"><b>Role and Mandate</b></p> <p data-bbox="1079 615 1959 776">Our mission is achieved by working to ensure government decisions and processes are open, transparent, and consistent with the principle of fairness. Our mandate extends to all individuals who receive services from, or are impacted by, provincial and municipal governments.</p> <p data-bbox="1079 816 1934 912">Provincial government employees and members of the public also have an avenue to make allegations of government wrongdoing through the office's role in the disclosure of wrongdoing process.</p> <p data-bbox="1079 953 1514 980"><b>Message from the Ombudsman</b></p> <p data-bbox="1079 1021 1969 1182">On behalf of the Office of the Ombudsman, I am pleased to present our French language Services Plan for 2018-2019. This plan outlines our priorities and initiatives for continuing to improve our capacity to provide French language services. The plan will be updated on an annual basis.</p> <p data-bbox="1079 1222 1255 1282">William Smith Ombudsman</p>

<p><b>Réponses aux demandes en français</b></p> <p>Le Bureau répond en français et en temps opportun aux demandes orales et écrites que le public lui adresse en français. Nous faisons alors appel à des employés du Bureau de l'ombudsman qui sont compétents en français ou nous utilisons les services de traduction. Nous allons continuer d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français à long terme.</p>	<p><b>Responses to French Requests</b></p> <p>This Office responds to verbal and written requests to communicate in French from the public in a timely manner. This is accomplished by utilizing staff of the Office of the Ombudsman who are proficient in French and/or through translation service. We will continue to enhance our capacity to provide French language services over the long term.</p>
<p><b>Inventaire des services en français</b></p> <p>Le Bureau offre les documents suivants en français et en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports annuels du Bureau de l'ombudsman de 2004-2005 jusqu'à présent</li> <li>• Brochure intitulée <i>Avez-vous des préoccupations au sujet des services gouvernementaux provinciaux ou municipaux?</i> (bilingue)</li> <li>• Brochure et affiche à l'intention des jeunes intitulée <i>Nous avons le temps de parler</i> (aussi disponible en mi'kmaq)</li> <li>• Affiche – <i>Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse</i></li> <li>• Site Web du Bureau de l'ombudsman</li> <li>• Formulaire de plainte</li> <li>• Carte d'information à l'intention des aînés</li> </ul> <p>Les documents à l'intention des jeunes sont distribués à l'échelle de la province dans tous les établissements de soins pour enfants, les établissements de soins en milieu surveillé, les établissements de correction et de détention, les bureaux de probation, toutes les cellules de détention pour les jeunes (municipalités et GRC), ainsi qu'à différents organismes de défense des droits des enfants et des jeunes à l'échelle du pays, et au personnel des établissements pour les jeunes. De plus, tous nos documents de communication sont offerts ou fournis au public lors des présentations, des conférences et des</p>	<p><b>French-language Services Inventory</b></p> <p>This Office provides the following documents in English and French:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Office of the Ombudsman Annual Reports from 2004-2005 to date</li> <li>• Brochure – <i>Do You Have Concerns about the Provincial and Municipal Government? (bilingual)</i></li> <li>• Youth Brochure and Poster – <i>We have Time to Talk</i> – (Also available in Mi'kmaq).</li> <li>• Poster – <i>Nova Scotia Office of the Ombudsman</i></li> <li>• Ombudsman Website</li> <li>• Complaint Form</li> <li>• Senior Information Card</li> </ul> <p>The youth material is distributed province wide to all residential child-caring facilities, secure care, correctional/detention facilities, probation offices, all youth designated police holding cells (municipal &amp; RCMP), various Child and Youth Advocates across the country, and to staff of youth facilities. In addition, all of our communication materials are available/distributed to the public during presentations, conferences, community outreach visits including senior residential facilities, adult correctional facilities, and Justice Centers. This year we hired an additional Ombudsman Representative capable of providing services in French. This provides a welcome addition to our</p>

<p>visites communautaires, et ils sont aussi remis aux établissements résidentiels pour aînés, aux établissements de correction pour adultes et aux centres de justice. Cette année, nous avons embauché un représentant de l'ombudsman supplémentaire qui est en mesure d'offrir des services en français. Il s'agit d'un ajout apprécié à notre personnel, et ses capacités linguistiques en français sont au niveau intermédiaire. L'affiche <i>Bonjour!</i> est installée dans les bureaux de tous les employés qui sont en mesure d'offrir des services en français.</p>	<p>staff with intermediate French language abilities. The <i>Bonjour</i> sign is displayed in the offices of all staff with French language capacity.</p>
<p><b>Coordonnateurs des services en français</b></p> <p>Tom Murdock, représentant de l'ombudsman (2017-2018)          Courriel : <a href="mailto:tom.murdock@novascotia.ca">tom.murdock@novascotia.ca</a></p> <p>Christina Redmond, représentante de l'ombudsman (2018-2019)          Courriel : <a href="mailto:christina.redmond@novascotia.ca">christina.redmond@novascotia.ca</a></p>	<p><b>French-language Services Coordinator</b></p> <p>Tom Murdock, Ombudsman Representative (2017-18)          Contact: <a href="mailto:tom.murdock@novascotia.ca">tom.murdock@novascotia.ca</a></p> <p>Christina Redmond, Ombudsman Representative (2018-19)          Contact: <a href="mailto:christina.redmond@novascotia.ca">christina.redmond@novascotia.ca</a></p>

<p><b>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018</b></p> <p><i>Les objectifs stratégiques et les résultats attendus sont tirés du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.</i></p> <p><b>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</b> Se faire le champion et assurer le soutien des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p><b>Buts et objectifs en 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus régulier de planification.</li> <li>ii. S'acquitter de ses obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</li> </ul> <p><b>Mesures prévues en 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Cerner et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</li> <li>ii. Participer au Comité de coordination des services en français et appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.</li> <li>iii. Publier le plan de services en français 2017-2018.</li> </ul>	<p><b>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-2018</b></p> <p><i>Strategic objectives and expected results are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services</i></p> <p><b>Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction</b> Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.</p> <p><b>Goals and Objectives 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of regular planning process.</li> <li>ii. Fulfill obligations determined in the French-language Services Act and Regulations.</li> </ul> <p><b>Planned Measures for 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Identify and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.</li> <li>ii. Participate on the French Language Services Coordinating Committee and actively support the government's French language services initiative.</li> <li>iii. Publication of the 2017-2018 French-language services plan.</li> </ul>
--	---

<p><b>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nous avons considéré les priorités en matière de services en français et nous les avons intégrées au processus de planification annuelle.</li> <li>ii. Nous avons assuré la représentation du Bureau au Comité de coordination des services en français et la participation des employés aux activités liées aux services en français au sein du gouvernement.</li> <li>iii. Le plan de services en français continue d'être publié chaque année et affiché sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.</li> <li>iv. Nous avons rencontré la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) afin de parler de notre rôle dans les enquêtes concernant les dérogations à la Loi sur les services en français.</li> </ul> <p><b>Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français</b>  <i>Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.</i></p> <p><b>Buts et objectifs en 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Sensibiliser davantage les employés à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</li> <li>ii. Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.</li> <li>iii. Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.</li> </ul>	<p><b>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Consideration of French language service priorities integrated into the annual planning process.</li> <li>ii. Ensured representation on the French Language Services Coordinating Committee and staff attendance at French language services events within government.</li> <li>iii. The French-language service plan continues to be published annually and posted on the Office of the Ombudsman website.</li> <li>iv. Meeting with the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) communicating our role in investigating contraventions of the French language Services Act.</li> </ul> <p><b>Strategic Objective 2 – Availability and accessibility of French-language services</b>  <i>Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.</i></p> <p><b>Goals and Objectives 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Increase employee awareness of the approach by government to provide French-language services.</li> <li>ii. Apply a coordinated approach to address human resource issues related to the delivery of French language services.</li> <li>iii. Key public information is available in both languages.</li> </ul>
---	---

<b>Mesures prévues en 2017-2018</b>	<b>Planned Measures for 2017-2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Transmettre l'information au sujet du Comité de coordination des services en français au personnel par des courriels et des rencontres d'équipe.</li> <li>ii. Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone.</li> <li>iii. Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme <i>Bonjour!</i></li> <li>iv. Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le recrutement et l'embauche du personnel.</li> <li>v. Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français en lui offrant des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources pour le développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français.</li> <li>vi. Assurer l'offre active des services en français en fonction de la capacité accrue du personnel.</li> <li>vii. Continuer d'élaborer et de diffuser des ressources de communication en français et de passer à un format bilingue lorsque les ressources sont mises à jour.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Share information regarding the French Language Services Coordinating Committee with staff through email communications and team meetings.</li> <li>ii. Encourage staff to attend Awareness Training on French language services and the Acadian and francophone community.</li> <li>iii. Continue to support and promote the use of the Bonjour! Program.</li> <li>iv. Ability to work in French will be included as a consideration in recruiting and hiring new staff.</li> <li>v. Increase the skill level of the staff presently able to offer Services in French by providing staff with opportunities, learning tools, and resources for French-language skills development, maintenance, and growth.</li> <li>vi. Develop use of the active offer to provide services in French in coordination with increased staff capacity.</li> <li>vii. Continue to develop and distribute communication materials in French and move towards a bilingual format as resources are updated.</li> </ul>
<p><b><i>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018</i></b></p>	<p><b><i>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-2018</i></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Le personnel a été informé des activités du Comité de coordination des services en français par des courriels et dans le cadre de rencontres d'équipe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Staff were kept informed on activities of the activities of the French Language Services Coordinating Committee through email communications and team meetings.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. Le personnel a été invité à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone.</li> <li>iii. Nous avons continué de soutenir le programme <i>Bonjour!</i> et d'en faire la promotion. L'affiche <i>Bonjour!</i> figure dans l'aire de réception et dans les bureaux des employés qui peuvent offrir des services en français.</li> <li>iv. Nous avons inséré dans tous nos avis de concours la mention voulant que les compétences en français soient un atout, et un représentant de l'ombudsman ayant la capacité d'offrir des services en français a été embauché au cours de la dernière année financière.</li> <li>v. Nous avons renseigné le personnel sur les possibilités de suivre des cours de français et nous l'avons assuré du soutien et de l'encouragement nécessaires. Le personnel a reçu la ressource <i>Conseils pratiques pour offrir les services en français</i>.</li> <li>vi. Le personnel à la réception répond maintenant à tous les appels en disant « Hello, Bonjour » afin d'assurer l'offre active. Le personnel à la réception a aussi reçu une liste des membres du personnel et de leurs capacités linguistiques en français afin de pouvoir offrir de l'aide aux clients francophones.</li> <li>vii. Les ressources de promotion suivantes continuent d'être offertes en français : brochures à l'intention des jeunes, cartes postales à l'intention des aînés et affiches. La brochure de renseignements généraux et le rapport annuel sont bilingues.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. Staff were invited to attend Awareness Training on French language services and the Acadian and francophone community.</li> <li>iii. Continued support and promotion of the Bonjour! Program. The Bonjour sign is displayed in the reception area and in the offices of staff able to provide service in French.</li> <li>iv. French language ability was included as an asset in all job postings and an Ombudsman Representative with the ability to provide services in French was hired within this fiscal year.</li> <li>v. Staff informed of French language training opportunities, with encouragement and support to participate. Staff provided with the resource "Practical tips for providing services in French."</li> <li>vi. Reception staff now answer all calls with the active offer of Hello-Bonjour. They were also provided with a list of staff and their associated French speaking capacity to refer French speaking clients appropriately.</li> <li>vii. The following promotional material continues to be provided in French: youth brochures, senior postcards, and posters. The general information brochure and annual report are bilingual.</li> </ul>
---	---

<p><b>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation</b>  <i>Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation de services en français.</i></p> <p><b>Buts et objectifs en 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Intégrer les priorités de la communauté acadienne et francophone à notre initiative plus vaste de sensibilisation et d'approche.</li> </ul> <p><b>Mesures prévues en 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Recueillir des renseignements pour cerner les priorités de la communauté acadienne et francophone en matière d'approche.</li> <li>ii. Augmenter la capacité d'offrir des présentations à la communauté acadienne et francophone par la formation du personnel et l'élaboration des présentations.</li> <li>iii. Sensibiliser davantage les gens au rôle du Bureau de l'ombudsman comme une avenue pour l'expression des préoccupations concernant la qualité des services gouvernementaux, y compris toute préoccupation concernant la prestation de services en français et le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>.</li> </ul> <p><b>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Des discussions ont eu lieu avec le comité de proximité concernant les efforts visant à faire la promotion et à améliorer la sensibilisation auprès de la communauté acadienne et francophone.</li> </ul>	<p><b>Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach</b>  <i>Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.</i></p> <p><b>Goals and Objectives 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Integrate outreach priorities for the Acadian and francophone communities as part of our broader outreach initiative.</li> </ul> <p><b>Planned Measures for 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Gather information to identify areas of outreach priority within the Acadian and francophone communities.</li> <li>ii. Increase capacity to deliver presentations to Acadian and francophone communities through staff training and presentation development.</li> <li>iii. Promote public awareness of the role of the Office of the Ombudsman as an avenue to express concerns regarding the quality of government services including any concerns regarding the provision of French-language services and adherence to the French-language Services Act.</li> </ul> <p><b>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Discussions with the outreach committee regarding effort to promote and enhance outreach in Acadian and francophone communities.</li> </ul>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. Nous avons déterminé que la présentation en format PowerPoint doit être traduite en français et que la capacité linguistique en français du personnel doit être améliorée afin d'offrir les services de proximité en français.</li> <li>iii. Nous avons poursuivi nos activités de proximité auprès de la communauté acadienne et francophone dans le cadre de nos activités générales de proximité dans la province. Le Bureau de l'ombudsman œuvre également pour que les ministères et organismes du gouvernement soient au courant de nos services et soient en mesure de diriger vers nous les personnes insatisfaites du processus interne de plainte pour que nous puissions étudier leurs plaintes.</li> <li>iv. Nous avons donné une entrevue au sujet de notre mandat et de nos services au journal francophone <i>Le Courrier de la Nouvelle-Écosse</i>.</li> <li>v. Nous avons rencontré la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) afin de parler de notre rôle dans les enquêtes concernant les dérogations à la <i>Loi sur les services en français</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. Identified the need to translate the outreach Power Point presentation into French and increase staff French language capacity to offer outreach in French.</li> <li>iii. Continued outreach to Acadian and francophone communities as part of our comprehensive outreach throughout the province. The Office of the Ombudsman also works towards ensuring government departments and agencies are aware of our services and able to refer those unsatisfied with internal complaint processes to the Office of the Ombudsman for consideration.</li> <li>iv. Interview of our mandate and services in the local francophone newspaper "Le Courrier de la Nouvelle-Écosse"</li> <li>v. Meeting with the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) communicating our role in investigating contraventions of the French language Services Act.</li> </ul>
---	---

<p><b>Buts, objectifs et mesures pour 2018-2019</b></p> <p><i>Les objectifs stratégiques et les résultats attendus sont tirés du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.</i></p> <p><b>Objectif stratégique 1 : Appui aux structures administratives internes – Renforcer les cadres politiques, législatifs et administratifs</b></p> <p><b>Buts et objectifs en 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus régulier de planification.</li> <li>ii. S'acquitter de ses obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</li> </ul> <p><b>Mesures prévues en 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Cerner et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</li> <li>ii. Participer au Comité de coordination des services en français et appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.</li> <li>iii. Publier le plan de services en français 2018-2019.</li> </ul>	<p><b>Goals, Objectives, and Measures for 2018-2019</b></p> <p><i>Strategic objectives and expected results are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services</i></p> <p><b>Strategic Objective 1: Support to internal administrative structures: Strengthening the policy, legislative and administrative frameworks</b></p> <p><b>Goals and Objectives 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of regular planning process.</li> <li>ii. Fulfill obligations determined in the French-language Services Act and Regulations.</li> </ul> <p><b>Planned Measures for 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Identify and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.</li> <li>ii. Participate on the French Language Services Coordinating Committee and actively support the government's French language services initiative.</li> <li>iii. Publication of the 2018-2019 French-language services plan.</li> </ul>
---	--

<p><b>Objectif stratégique 2 : Appuyer l'élaboration, la planification et la prestation de services en français au public (par secteur)</b></p> <p><i>Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.</i></p> <p><b>Buts et objectifs en 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Sensibiliser davantage les employés à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</li> <li>ii. Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.</li> <li>iii. Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.</li> </ul> <p><b>Mesures prévues en 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Transmettre l'information au sujet du Comité de coordination des services en français au personnel par des courriels et lors des rencontres d'équipe.</li> <li>ii. Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone.</li> <li>iii. Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme <i>Bonjour!</i></li> <li>iv. Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le recrutement et l'embauche du personnel.</li> </ul>	<p><b>Strategic Objective 2: Support the development, planning, and delivery of French-language services to the public (by sector)</b></p> <p><i>Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.</i></p> <p><b>Goals and Objectives 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Increase employee awareness of the approach by government to provide French-language services.</li> <li>ii. Apply a coordinated approach to address human resource issues related to the delivery of French language services.</li> <li>iii. Key public information is available in both languages.</li> </ul> <p><b>Planned Measures for 2018-2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Share information regarding the French Language Services Coordinating Committee with staff through email communications and team meetings.</li> <li>ii. Encourage staff to attend Awareness Training on French language services and the Acadian and francophone community.</li> <li>iii. Continue to support and promote the use of the Bonjour! Program.</li> <li>iv. Ability to work in French will be included as a consideration in recruiting and hiring new staff.</li> </ul>
--	--

<p>v. Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français en lui offrant des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources pour le développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français.</p> <p>vi. Assurer l'offre active des services en français en fonction de la capacité accrue du personnel.</p> <p>vii. Continuer d'élaborer et de diffuser des ressources de communication en français et de passer à un format bilingue lorsque les ressources sont mises à jour.</p> <p><b>Objectif stratégique 3 : Communications et consultations avec la communauté francophone</b></p> <p><i>Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation de services en français.</i></p> <p><b>Buts et objectifs en 2018-2019</b></p> <p>i. Intégrer les priorités de la communauté acadienne et francophone à notre initiative plus vaste de sensibilisation et d'approche.</p> <p><b>Mesures prévues en 2018-2019</b></p> <p>i. Recueillir des renseignements pour cerner les priorités de la communauté acadienne et francophone en matière d'approche.</p>	<p>v. Increase the skill level of the staff presently able to offer Services in French by providing staff with opportunities, learning tools, and resources for French-language skills development, maintenance, and growth.</p> <p>vi. Develop use of the active offer to provide services in French in coordination with increased staff capacity.</p> <p>vii. Continue to develop and distribute communication materials in French and move towards a bilingual format as resources are updated.</p> <p><b>Strategic Objective 3: Communications and consultations with the francophone community</b></p> <p><i>Encourage the participation of the Acadian and Francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.</i></p> <p><b>Goals and Objectives 2018-2019</b></p> <p>i. Integrate outreach priorities for the Acadian and francophone communities as part of our broader outreach initiative.</p> <p><b>Planned Measures for 2018-2019</b></p> <p>i. Gather information to identify areas of outreach priority within the Acadian and francophone communities.</p>
--	--

<p>ii. Augmenter la capacité d'offrir des présentations à la communauté acadienne et francophone par la formation du personnel et l'élaboration des présentations.</p> <p>iii. Sensibiliser davantage les gens au rôle du Bureau de l'ombudsman comme une avenue pour l'expression des préoccupations concernant la qualité des services gouvernementaux, y compris toute préoccupation concernant la prestation de services en français et le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p>	<p>ii. Increase capacity to deliver presentations to Acadian and francophone communities through staff training and presentation development.</p> <p>iii. Promote public awareness of the role of the Office of the Ombudsman as an avenue to express concerns regarding the quality of government services including any concerns regarding the provision of French-language services and adherence to the French Language Services Act.</p>
<p><b>Priorités de la communauté acadienne et francophone</b></p> <p>Continuer d'appuyer le dossier des services en français à l'intérieur et à l'extérieur du Bureau. Examiner des moyens d'améliorer la participation communautaire et les initiatives de proximité.</p>	<p><b>Priorities of the Acadian and Francophone Community</b></p> <p>Continue to champion French-language services internally and external to the Office. Review ways to enhance community engagement and outreach.</p>
<p><b>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</b></p> <p>La capacité du Bureau de l'ombudsman d'offrir des services en français permettra aux personnes acadiennes et francophones d'exprimer leurs préoccupations au sujet des services provinciaux et municipaux dans la langue de leur choix. De plus, le nombre accru d'employés qui ne sont pas de la communauté acadienne et francophone, mais qui peuvent communiquer en français pourront améliorer leur compréhension de la langue et de la culture acadienne et francophone.</p>	<p><b>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community</b></p> <p>The ability of the Office of the Ombudsman to provide French language services will allow Acadian and Francophone individuals to bring forward concerns about provincial and municipal services in their language of choice. In addition, the increased number of staff from outside the Acadian and Francophone community who can communicate in French will enhance their understanding of Acadian and Francophone language and culture.</p>