

Bureau de l'ombudsman
Plan de services en français
2019-2020



Mars 2019

Office of the Ombudsman
French Language Services Plan
2019-2020



March 2019

Table des matières		Table of Contents	
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
Coordonnatrice des services en français	Page 3	French-language Services Coordinator	Page 3
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2018-2019	Page 4	Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-2019	Page 4
Buts, objectifs et mesures pour 2019-2020	Page 8	Goals, Objectives, and Measures for 2019- 2020	Page 8
Priorités de la communauté acadienne et francophone	Page 8	Priorities of the Acadian and Francophone Community	Page 11
Conclusion : Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone	Page 11	Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community	Page 11
	Page 11		

<p><i>Message de l'ombudsman</i></p> <p>Introduction au Bureau de l'ombudsman</p> <p>Mission</p> <p>Notre mission est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance.</p> <p>Rôle et mandat</p> <p>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>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>Message de l'ombudsman</p> <p>Au nom du Bureau de l'ombudsman, je suis heureux de présenter notre plan de services en français pour l'exercice de 2019-2020, qui contient nos priorités et les initiatives pour continuer d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français. Le plan sera mis à jour annuellement.</p> <p>L'ombudsman,</p> <p>William Smith</p>	<p><i>Message from the Ombudsman</i></p> <p>Introduction to the Office of the Ombudsman</p> <p>Mission</p> <p>Our mission is to promote the principles of fairness, integrity and good governance.</p> <p>Role and Mandate</p> <p>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>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>Message from the Ombudsman</p> <p>On behalf of the Office of the Ombudsman, I am pleased to present our French language Services Plan for 2019-2020. 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>William Smith Ombudsman</p>
---	---

<p><u>Réponses aux demandes en français</u></p> <p>Le Bureau répond en français et en temps opportun aux demandes orales et écrites que le public lui adresse en français. Le travail est accompli par des employés du Bureau de l'ombudsman qui parlent couramment français ou, s'il le faut, par un service de traduction externe. Notre but continue d'être celui d'offrir en français la même qualité de service pour le traitement des demandes et les enquêtes qu'en anglais.</p>	<p><u>Responses to French Requests</u></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 staff of the Office of the Ombudsman who are proficient in French, or by external translation when necessary. Our goal continues to be to provide the same quality of handling inquiries and investigation in French as in English.</p>
<p><u>Inventaire des services en français</u></p> <p>Les documents suivants sont offerts en français et en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapports annuels du Bureau de l'ombudsman de 2004 jusqu'à présent • Dépliant intitulé <i>Avez-vous des préoccupations au sujet des services gouvernementaux provinciaux ou municipaux? (trilingue)</i> • Dépliant et affiche à l'intention des jeunes intitulée <i>Nous avons le temps de parler</i> (aussi disponible en mi'kmaq) • Affiche – Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse • Site Web du Bureau de l'ombudsman • Formulaire de plainte • Carte d'information à l'intention des aînés <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). Ils sont aussi distribués à différents organismes de défense des droits des enfants et des jeunes à l'échelle du pays ainsi qu'au personnel des établissements pour les jeunes.</p>	<p><u>French-language Services Inventory</u></p> <p>This Office provides the following documents in English and French:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office of the Ombudsman Annual Reports from 2004 to date • Brochure – <i>Do You Have Concerns about the Provincial and Municipal Government? (trilingual)</i> • Youth Brochure and Poster – <i>We Have Time to Talk</i> – (Also available in Mi'kmaq). • Poster – <i>Nova Scotia Office of the Ombudsman</i> • Ombudsman Website • Complaint Form • Senior Information (FAQ) Card <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 & RCMP), various Child and Youth Advocates across the country, and to staff of youth facilities.</p>

<p>De plus, tous nos documents de communication sont fournis au public lors des présentations, des conférences et des visites communautaires, et ils sont aussi remis aux établissements résidentiels pour aînés, aux établissements de correction pour adultes et aux centres de justice.</p> <p>Il y a actuellement un membre du personnel qui peut offrir tous les services en français et deux autres personnes dont la connaissance du français est de niveau intermédiaire. Toutes les demandes du public sont accueillies dans les deux langues et les personnes qui portent plainte en français sont informées que leur demande peut être traitée en français.</p>	<p>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.</p> <p>We currently have one staff member capable of providing full services in French, and two more with intermediate proficiency. All inquiries from the public are greeted in both languages, and French-speaking complainants are informed that their inquiry may be handled in French.</p>
<p>Coordonnatrice des services en français</p> <p>Christina Redmond, représentante de l’Ombudsman Pour la joindre : christina.redmond@novascotia.ca 902-424-1296</p>	<p>French-language Services Coordinator</p> <p>Christina Redmond, Ombudsman Representative Contact: christina.redmond@novascotia.ca 902-424-1296</p>

Progrès réalisés par rapport aux buts, aux objectifs et aux mesures pour 2018-2019

Objectif stratégique n° 1 : Appui aux structures administratives internes – Renforcer les cadres politiques, législatifs et administratifs

Buts et objectifs pour 2018-2019

- i. Élaborer et adapter des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus normal de planification.
- ii. S'acquitter de ses obligations conformément à *la Loi sur les services en français* et à son règlement.

Mesures prévues en 2018-2019

- i. Cerner et établir par ordre de priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.
- ii. Participer aux réunions du Comité de coordination des services en français et appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.
- iii. Publier le plan de services en français de 2018-2019

Dans ce domaine, il y a eu révision des procédures pour la prestation des services en français et les employés à l'accueil ont été informés de la façon de traiter les plaintes et les demandes en français. Le Bureau a continué de participer aux réunions du Comité de coordination des services en français et il a publié son plan de services en français de 2018-2019

Progress in Reaching Goals, Objectives, and Measures for 2018-2019

Strategic Objective 1: Support to internal administrative structures: Strengthening the policy, legislative and administrative frameworks

Goals and Objectives 2018-2019

- i. Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of regular planning process.
- ii. Fulfill obligations determined in the French-language Services Act and Regulations.

Planned Measures for 2018-2019

- i. Identify and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.
- ii. Participate on the French Language Services Coordinating Committee (FLSCC) and actively support the government's French language services initiative.
- iii. Publication of the 2018-2019 French-language services plan.

In this area, operational procedures for delivering French-language services were reviewed, and intake staff informed of how to direct complaints and inquiries in French. The Office continued to participate on the FLSCC, and published its 2018-2019 French-language services plan.

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

<p>vi. Assurer l'offre active des services en français en tenant compte des capacités accrues 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> <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel est informé des changements importants relatifs aux services en français. • Le programme <i>Bonjour!</i> continue d'être utilisé : le personnel à l'accueil répond aux appels téléphoniques dans les deux langues et il y a plusieurs affichettes <i>Bonjour!</i> dans les locaux. • La capacité de travailler en français est maintenant indiquée comme une considération ou un atout dans les annonces de poste. • Deux membres du personnel ont suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne en 2018-2019 dans le but de pouvoir offrir des services en français. • Tous les documents de communication qui font l'objet d'une publication sont en français. <p>Objectif stratégique n° 3 : Communications et consultations avec la communauté francophone</p> <p>Buts et objectifs pour 2018-2019</p> <p>i. Intégrer les priorités de la communauté acadienne et francophone à notre initiative plus vaste de sensibilisation et d'approche.</p>	<p>vii. Continue to develop and distribute communication materials in French and continue to move toward a bilingual format as resources are updated.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staff are kept informed of important updates regarding French-language services. • The Bonjour! program continues to be used, with intake staff greeting all phone inquiries in both languages, and several Bonjour! signs displayed. • Ability to work in French is now included as a consideration or asset on job postings. • Two staff have taken courses through Université Sainte Anne in 2018-2019 with the goal of developing the capacity to offer services in French. • All published communication materials continue to be offered in French. <p>Strategic Objective 3: Communications and consultations with the francophone community</p> <p>Goals and Objectives 2018-2019</p> <p>i. Integrate outreach priorities for the Acadian and francophone communities as part of our broader outreach initiative.</p>
---	---

Mesures prévues pour 2018-2019	Planned Measures for 2018-2019
<ul style="list-style-type: none"> i. Recueillir des renseignements pour cerner les priorités de la communauté acadienne et francophone en matière d'approche. ii. Augmenter la capacité de présenter des exposés à la communauté acadienne et francophone par la formation du personnel et l'élaboration des exposés. 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>. • Les représentants de l'ombudsman ont fait des visites cette année dans les établissements de soins de longue durée dans les localités acadiennes de Claire, d'Isle Madame et de Chéticamp. Au cours de ces visites, des exposés ont été présentés en anglais et en français. Le contenu dans les deux langues était déterminé par les besoins des personnes présentes. • Un membre du personnel a aussi participé à une exposition destinée aux personnes âgées à Tusket, où la personne a interagi avec plusieurs membres du public en français pour expliquer le rôle du Bureau de l'ombudsman. 	<ul style="list-style-type: none"> i. Gather information to identify areas of outreach priority within the Acadian and francophone communities. ii. Increase capacity to deliver presentations to Acadian and francophone communities through staff training and presentation development. 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. • Ombudsman Representatives have conducted several site visits this year to long-term care facilities in Acadian communities, including in Clare, Isle Madame, and Chéticamp. During these visits, presentations were given in English and French, with the content in both languages determined by the needs of those attending. • A staff member also participated in a seniors' expo in Tusket, which involved interacting with several members of the public in French in order to explain the role of the Office.

Buts, objectifs et mesures pour 2019-2020

Objectif stratégique n° 1 : Renforcer les structures de fonctionnement internes notamment les cadres politiques, législatifs et administratifs.

Buts et objectifs pour 2019-2020

- i. Continuer à étendre la capacité du Bureau d'offrir des services en français.
- ii. S'acquitter de ses obligations conformément à la *Loi sur les services en français* et à son règlement.

Mesures prévues pour 2019-2020

- i. Cerner et établir par ordre de priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.
- ii. Participer aux réunions du Comité de coordination des services en français et appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.
- iii. Publier le plan de services en français de 2019-2020.

Goals, Objectives, and Measures for 2019 - 2020

Strategic Objective 1: Strengthen internal operational structures including policy, legislative and administration frameworks

Goals and Objectives 2019-2020

- i. Continue to develop the capacity of the Office to deliver French-language services.
- ii. Fulfill obligations determined in the French-language Services Act and Regulations.

Planned Measures for 2019-2020

- i. Identify and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.
- ii. Participate on the French Language Services Coordinating Committee and actively support the government's French language services initiative.
- iii. Publish the 2019-2020 French-language services plan.

<p>Objectif stratégique n° 2 : Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.</p> <p>Buts et objectifs pour 2019-2020</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Sensibiliser davantage les employés à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. ii. Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français. iii. Veiller à ce que les documents de communication importants continuent d'être offerts en français. <p>Mesures prévues pour 2019-2020</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. ii. Encourager le personnel à assister à l'atelier <i>Acadie at a Glance</i> quand le nouveau contenu sera présenté. iii. Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme <i>Bonjour!</i> et de veiller à ce que tous les employés utilisent l'offre active durant le processus d'accueil. iv. Continuer d'inscrire dans les annonces de poste que les compétences en français sont un atout. v. Appuyer les membres du personnel qui veulent suivre les cours de français offerts à l'Université Sainte-Anne. vi. 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>Strategic Objective 2: Develop and deliver quality French-language services and programs to the public</p> <p>Goals and Objectives 2019-2020</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Increase employee awareness of the approach by government to provide French-language services. ii. Apply a coordinated approach to address human resource issues related to the delivery of French language services. iii. Ensure that key communications materials continue to be available in French. <p>Planned Measures for 2019-2020</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Share information regarding the French Language Services Coordinating Committee with staff through email communications and team meetings. ii. Encourage staff to attend <i>Acadie at a Glance</i> when the update course is introduced. iii. Continue to support and promote the use of the <i>Bonjour!</i> program and ensure that active offer is used by all staff during the intake process. iv. Continue to include French-language skills as an asset for new job postings. v. Support staff in seeking French-language training through courses offered at Université Sainte-Anne vi. Continue to develop and distribute communication materials in French and move towards a bilingual format as resources are updated
---	---

Objectif stratégique n° 3 : Maintenir un dialogue constant avec la communauté acadienne et francophone et continuer de la consulter.

Buts et objectifs pour 2019-2020

- i. Intégrer les priorités de la communauté acadienne et francophone à notre initiative plus vaste de sensibilisation et d'approche.

Mesures prévues pour 2019-2020

- i. Étudier les possibilités de faire des exposés dans les localités acadiennes et francophones ou lors d'activités qui attirent les membres de cette communauté.
- ii. 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 *Loi sur les services en français*.

Strategic Objective 3: Maintain ongoing dialogue and consultation with the Acadian and francophone community

Goals and Objectives 2019-2020

- i. Integrate outreach priorities for the Acadian and francophone communities as part of our broader outreach initiative.

Planned Measures for 2019-2020

- i. Consider opportunities to provide outreach presentations in Acadian and francophone communities, or at events that attract members of this population
- ii. 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><u>Priorités de la communauté acadienne et francophone</u></p> <p>Continuer d'appuyer le dossier des services en français à l'intérieur et à l'extérieur du Bureau. Étudier des moyens d'améliorer la participation communautaire et les initiatives de proximité.</p>	<p><u>Priorities of the Acadian and Francophone Community</u></p> <p>Continue to champion French-language services internally and external to the Office. Review ways to enhance community engagement and outreach.</p>
<p><u>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</u></p> <p>La capacité du Bureau de l'ombudsman d'offrir des services en français permettra Acadiens et aux 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 peuvent communiquer en français, mais qui ne sont pas membres de la communauté acadienne et francophone, pourront améliorer leur compréhension du français ainsi que de la culture acadienne et francophone.</p>	<p><u>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community</u></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>