

**Bureau de l'ombudsman  
Plan de services en français  
2014-2015**



**Mars 2014**

**Office of the Ombudsman  
French Language Services Plan  
2014-2015**



**March 2014**

<b>Table des matières</b>	<b>Table of Contents</b>
<i>Message de l'ombudsman par intérim.....page 1</i>	<i>Message from the Acting Ombudsman.....page 1</i>
<i>Réponses aux demandes en français .....page 2</i>	<i>Responses to French Requests.....page 2</i>
<i>Inventaire des services en français ..... page 2</i>	<i>French-language Services Inventory.....page 2</i>
<i>Coordonnatrice des services en français ..... page 3</i>	<i>French-language Services Coordinator.....page 3</i>
<i>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014... page 4</i>	<i>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014.....page 4</i>
<i>Buts, objectifs et indicateurs de rendement pour 2014-2015.....page 10</i>	<i>Goals, Objectives, and Measures for 2014-2015.....page 10</i>
<i>Priorités de la communauté acadienne et francophone ..... page 14</i>	<i>Priorities of the Acadian and Francophone Community.....page 14</i>
<i>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone .....page 14</i>	<i>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community.....page 14</i>

<b><i>Message de l'ombudsman par intérim</i></b>	<b><i>Message from the Acting Ombudsman</i></b>
<p><b>Introduction au Bureau de l'ombudsman</b></p> <p><b>Mission</b></p> <p>Notre mission est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance.</p> <p><b>Rôle et mandat</b></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><b>Message de l'ombudsman par intérim</b></p> <p>Au nom du Bureau de l'ombudsman, je suis heureuse de présenter notre plan de services en français pour l'exercice 2014-2015. Il contient 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>Christine Delisle-Brennan Ombudsman par intérim</p>	<p><b>Introduction to the Office of the Ombudsman</b></p> <p><b>Mission</b></p> <p>Our mission is to promote the principles of fairness, integrity and good governance.</p> <p><b>Role and Mandate</b></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><b>Message from the Acting Ombudsman</b></p> <p>On behalf of the Office of the Ombudsman, I am pleased to present our French language Services Plan for 2014-2015. 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>Christine Delisle-Brennan Acting 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 un service 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></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>• <i>Affiche – 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 fournis au public lors des présentations, des conférences et des visites communautaires,</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?</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 is 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 three staff (two permanent, one contract) with</p>

<p>et ils sont aussi remis aux établissements résidentiels pour aînés, aux établissements de correction pour adultes et aux centres de justice.</p> <p>Nous avons actuellement trois employés (deux permanents et un à contrat) qui ont des compétences en français mais avec certaines limites. L'affiche <i>Bonjour!</i> est bien en vue dans les bureaux de ces personnes. En 2013-2014, un employé a suivi des cours de français offerts par l'Université Sainte-Anne.</p>	<p>French language capacity, with some limitations. The <i>Bonjour</i> sign is displayed in the offices of these individuals. During 2013-2014, one staff took French language lessons through University Saint Anne.</p>
<p><b>Coordonnatrice des services en français</b></p> <p>Colleen Bob, représentante de l'ombudsman          Pour la joindre : <a href="mailto:bobtc@gov.ns.ca">bobtc@gov.ns.ca</a></p>	<p><b>French-language Services Coordinator</b></p> <p>Colleen Bob, Ombudsman Representative          Contact: <a href="mailto:bobtc@gov.ns.ca">bobtc@gov.ns.ca</a></p>

<p><b>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014</b></p> <p><i>Les objectifs stratégiques ou ministériels proviennent du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.</i></p> <p><b>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</b>  <i>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 Loi sur les services en français et de son règlement.</i></p> <p><b>Buts et objectifs en 2013-2014</b></p> <p>Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.</p> <p>Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français.</p> <p>Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation aux services en français.</p> <p>Élaborer un nouveau plan quinquennal pour le Bureau de l'ombudsman basé sur le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2013-2018.</p> <p>S'acquitter de ses obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p>Augmenter la capacité d'appuyer les ministères et offices dans la prestation de services en français.</p> <p><b>Mesures prévues en 2013-2014</b></p> <p>Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin de répondre aux besoins en matière de services en français.</p> <p>Participer au Comité de coordination des services en français.</p>	<p><b>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014</b></p> <p><i>Strategic objectives are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services</i></p> <p><b>Corporate Objective 1 – Leadership and Policy Direction</b>  <i>Champion and support the policy development, planning, and administrative framework for the implementation of the French-language Services Act and Regulations.</i></p> <p><b>Goals and Objectives 2013-2014</b></p> <p>Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of annual planning process</p> <p>Increase the skill level of the staff presently able to provide Services in French</p> <p>Encourage staff to attend Awareness Training on French language services.</p> <p>Develop a new five year plan for the Office of the Ombudsman based on the 2013-2018 French Language Services Strategic Plan.</p> <p>Fulfill obligations determined in the French-language Services Act and Regulations</p> <p>Increase capacity to support departments/offices in the delivery of French language services.</p> <p><b>Planned Measures for 2013-2014</b></p> <p>Develop linkages and partnerships within government that address the French language service needs.</p> <p>Participate on the French Language Services Coordinating Committee.</p> <p>Provide staff with opportunities, learning tools, and resources for French-language skills development, maintenance, and growth.</p>
--	---

Offrir au personnel des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources en vue du développement, du maintien et de l'amélioration des compétences en français.

Continuer d'inclure les localités acadiennes dans nos activités de proximité.

Lors du recrutement, inclure la mention voulant que les compétences en français soit un atout.

Faire traduire un plus grand nombre de rapports finaux.

Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme Bonjour!

Publier le plan de services en français 2013-2014.

***Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014***

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.

Le personnel a eu l'occasion de participer aux cours de français et à des activités connexes.

Nous avons poursuivi nos activités de proximité auprès des localités acadiennes dans le cadre de nos activités générales de proximité dans la province.

La mention voulant que les compétences en français soit un atout a figuré dans tous nos avis de concours.

Les rapports rendus publics ont été présentés dans un format bilingue.

Nous avons continué de soutenir le programme Bonjour! et d'en faire la promotion.

Le Plan de services en français continue d'être publié chaque année et affiché dans le site Web du Bureau de l'ombudsman.

***Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français***

*Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces*

Continue to Include Acadian communities in our community outreach initiatives.

Include French language competency as an asset in recruitment.

Increase the number of Final Reports to be translated

Continue to support and promote the use of the Bonjour! Program.

Publication of the 2013-2014 French-language services plan

***Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014***

Ensured representation on the French Language Services Coordinating Committee and staff attendance at French language services events within government.

Staff provided the opportunity to participate in French language training and events.

Continued outreach to Acadian communities as part of our comprehensive outreach throughout the province.

French language competency was listed as an asset in all job postings advertised.

Reports released publicly were provided in a bilingual format.

Continued support and promotion of the Bonjour! Program.

The French-language service plan continues to be published annually and provided on the Office of the Ombudsman website.

***Corporate Objective 2 – Availability and accessibility of French-language Services***

*Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic material, and increased French-language capacity of public servants.*

***Goals and Objectives 2013-2014***

Establish and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.

<p><i>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 2013-2014</b></p> <p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p> <p>Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p> <p>Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.</p> <p>Appuyer les employés qui suivent des cours de français.</p> <p><b>Mesures prévues en 2013-2014</b></p> <p>Continuer de distribuer le matériel de communication en français – brochures, plaques, rapports annuels, médias sociaux (p. ex. Twitter), site Web, logo Bonjour! dans les bureaux et sur le site Web.</p> <p>Élaborer une politique ou une stratégie interne sur les pratiques administratives et l'utilisation des services en français, p. ex. la réponse aux demandes initiales reçues en français et en anglais en personne, par téléphone et par écrit.</p> <p>Encourager et appuyer le personnel qui souhaite suivre des cours de français.</p> <p>Continuer de préparer le matériel de communication en français – brochures, plaques, rapports annuels, médias sociaux (p. ex. Twitter), site Web / kiosque, logo Bonjour! dans le Bureau. Continuer de mettre à jour le nouveau contenu du site Web en français. Publier un plus grand nombre de rapports d'enquête dans les deux langues.</p> <p>Déterminer la capacité du personnel d'offrir des services bilingues ou en français.</p> <p>Continuer d'appuyer les employés qui suivent les cours de français et encourager d'autres employés à suivre les cours.</p> <p>Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le</p>	<p>Increase employee and public awareness of the approach by government to provide French language</p> <p>Key public information is available in both languages</p> <p>Staff are supported in attending French language training</p> <p><b>Planned Measures for 2013-2014</b></p> <p>Continue to distribute communication materials in French – brochures, wall plaques, Annual Report, use of social media (i.e. Twitter), website display of Bonjour signage in Office and on website</p> <p>Develop internal policy/strategy regarding administrative practices and the use of French language services i.e. responding to initial inquiries in French and English in person, telephone and in writing.</p> <p>Encourage and support staff French language training.</p> <p>Continue to develop communication materials in French – brochures, wall plaques, Annual Report, use of social media (i.e. Twitter), website/kiosk display of Bonjour signage in Office. Continue to update new content placed on website in French. Provide more investigative reports in both languages.</p> <p>Identify French language/bilingual capacity of staff.</p> <p>Continue to support staff currently taking French language training and encourage additional staff to participate.</p> <p>Ability to work in French will be included as a consideration in recruiting and hiring new staff.</p> <p>Develop HR policies related to French-language services.</p> <p><b>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014</b></p>
---	--

<p>recrutement et l'embauche du personnel.</p> <p>Élaborer des politiques en ressources humaines relatives aux services en français.</p> <p><b>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014</b></p> <p>Les documents de promotion continuent d'être offerts en français. Nous avons distribué la documentation suivante en français durant l'exercice financier : 469 dépliants d'information générale, 208 dépliants pour les jeunes, 146 cartes d'information à l'intention des aînés, 19 affiches, 180 rapports annuels bilingues.</p> <p>Nous avons visité les localités acadiennes de Chéticamp, de Meteghan et de Grand-Pré.</p> <p>L'affichette Bonjour figure dans les bureaux des employés qui peuvent offrir des services en français et elle est bien en vue dans le site Web qui continue de présenter du contenu en français. Le Bureau a étendu ses efforts de communication pour présenter des messages en français sur Facebook et Twitter. Nous avons publié en français les communiqués de presse concernant le rapport annuel et la Journée nationale de l'enfant.</p> <p>Nous avons commencé à élaborer une politique ou une stratégie interne sur les pratiques administratives liées à l'utilisation des services en français, particulièrement la réponse aux demandes initiales reçues en français. Les pratiques exemplaires concernant l'offre active font l'objet d'une étude dans le contexte de la demande courante.</p> <p>Nous avons fait un sondage pour déterminer les compétences en français du personnel et son intérêt à l'égard des cours de français.</p> <p>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.</p> <p>Nous avons inséré dans tous nos avis de concours la mention voulant que les compétences en français soient un atout.</p> <p>Nous respectons les lignes directrices sur les ressources humaines pour appuyer la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p> <p><b>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation</b></p>	<p>Promotional material continues to be provided in French. The following French information was distributed during this fiscal year: 469 general information brochures, 208 youth brochures, 146 senior postcards, 19 posters, 180 bilingual annual reports.</p> <p>Acadian communities visited –Cheticamp, Meteghan and Grand Pre.</p> <p>The Bonjour sign is displayed in the offices of staff able to provide service in French and is prominently displayed on the website which continues to have bilingual content. The Office expanded to provide French messages on Facebook and Twitter. Media releases related to the annual report and to National Child Day were provided in French.</p> <p>The development of a policy/strategy regarding administrative practices related to French language Services, specific to responding to initial inquiries in French is being initiated. Best practices related to Active Offer are being explored within the context of the current demand.</p> <p>A survey was conducted to determine French language abilities of current staff as well as staff interest in French language training.</p> <p>Staff informed of French-language training opportunities, with encouragement and support to participate.</p> <p>French language ability was included as an asset in all job postings.</p> <p>Adherence to the Human Resources Guidelines to support implementation of the French-language Services Act.</p> <p><b>Corporate Objective 3 – Community engagement and outreach</b>  <i>Engage the Acadian and francophone community and provide services which support its development and growth.</i></p> <p><b>Goals and Objectives 2013-2014</b>          Support community, cultural and economic initiatives to meet the needs of the Acadian and Francophone communities.</p> <p>Key public information is available in both languages</p>
--	---

<p><i>Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone et offrir des services qui appuient son développement et son essor.</i></p> <p><b>Buts et objectifs en 2013-2014</b> Appuyer des initiatives communautaires, culturelles et économiques pour répondre aux besoins de la communauté acadienne et francophone.</p> <p>Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.</p> <p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p> <p>Continuer d'inclure les localités acadiennes dans nos activités de proximité.</p> <p>Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.</p> <p>Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.</p> <p><b>Mesures prévues en 2013-2014</b></p> <p>Appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.</p> <p>Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin de répondre aux besoins en matière de services en français.</p> <p>Continuer de participer au Comité de coordination des services en français.</p> <p>Continuer d'inclure les localités acadiennes dans nos activités de proximité.</p> <p>Faire traduire en français le formulaire de plainte et la carte d'information à l'intention des aînés.</p> <p>Maintenir le site Web bilingue et utiliser les médias sociaux (p. ex. Twitter).</p> <p>Fournir les communiqués de presse en français.</p>	<p>Establish and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.</p> <p>Continue to Include Acadian communities in our community outreach initiatives.</p> <p>Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of annual planning process</p> <p>Apply a coordinated approach to deal with human resource issues related to the delivery of French language services.</p> <p><b>Planned Measures for 2013-2014</b></p> <p>Actively support the government's French language services initiative.</p> <p>Develop linkages and partnerships within government that address the French language service needs.</p> <p>Continue representation on French language committee.</p> <p>Continue to Include Acadian communities in our community outreach initiatives.</p> <p>French translation of the complaint form and the seniors postcard</p> <p>Bilingual website and use of social media (i.e. Twitter)</p> <p>Media releases in French</p> <p>Ensure government departments/agencies are aware and promote that complainants who are not satisfied upon completion of the internal complaint process may be referred to the Nova Scotia Office of the Ombudsman.</p> <p><b>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2013-2014</b></p> <p>The Office of the Ombudsman supports the growth and development of Acadian communities by ensuring a presence and continued efforts towards increased French-language service delivery.</p> <p>This includes actively supporting the government's French-languages services</p>
---	---

<p>Faire en sorte que les ministères et organismes du gouvernement soient au courant que les personnes qui présentent des plaintes et qui ne sont pas satisfaites du résultat du processus interne de traitement des plaintes peuvent être dirigées vers le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse. Veiller à ce que les ministères et organismes fassent la promotion de cette option.</p> <p><b><i>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2013-2014</i></b></p> <p>Le Bureau de l'ombudsman appuie la croissance et le développement des localités acadiennes en garantissant sa présence et en maintenant ses efforts en vue d'accroître la prestation de services en français.</p> <p>Cette démarche comprend le soutien actif de l'initiative des services en français des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintien de la représentation au Comité de coordination des services en français</li> <li>- Participation aux activités gouvernementales liées aux services en français</li> <li>- Actions de proximité auprès des localités acadiennes et francophones</li> <li>- Communiqués de presse en français, site Web bilingue, page Facebook et messages sur Twitter en français</li> </ul> <p>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 nous adresser les personnes insatisfaites du processus interne de plainte pour que nous puissions étudier leurs plaintes.</p>	<p>initiative in the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continued representation on the French-language services committee</li> <li>- Attendance at government events related to French-language services</li> <li>- Outreach to Acadian and Francophone communities</li> <li>- French media releases, a bilingual website, and French Facebook and Twitter messages.</li> </ul> <p>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.</p>
--	---

**Buts, objectifs et mesures pour 2014-2015**

*Les objectifs stratégiques et les résultats attendus proviennent du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.*

**Objectif 1 – Leadership et orientation politique**

*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 Loi sur les services en français et de son règlement.*

**Buts et objectifs en 2014-2015**

Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.

Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français.

Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne.

Élaborer un nouveau plan quinquennal pour le Bureau de l'ombudsman basé sur le Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français 2013-2018.

S'acquitter de ses obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.

Augmenter la capacité d'appuyer les ministères et offices dans la prestation de services en français.

**Mesures prévues en 2014-2015**

Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin de répondre aux besoins en matière de services en français.

Participer au Comité de coordination des services en français.

**Goals, Objectives, and Measures for 2014-2015**

*Strategic objectives and expected results are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services*

**Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction**

*Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.*

**Goals and Objectives 2014-2015**

Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of annual planning process

Increase the skill level of the staff presently able to provide Services in French

Encourage staff to attend Awareness Training on French language services and the Acadian Community.

Develop a new five year plan for the Office of the Ombudsman based on the 2013-2018 French Language Services Strategic Plan.

Fulfill obligations determined in the French-language Services Act and Regulations

Increase capacity to support departments/offices in the delivery of French language services.

**Planned Measures for 2014-2015**

Develop linkages and partnerships within government that address the French language service needs.

Participate on the French Language Services Coordinating Committee.

Provide staff with opportunities, learning tools, and resources for French-language skills development, maintenance, and growth.

<p>Offrir au personnel des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources en vue du développement, du maintien et de l'amélioration des compétences en français. Examiner et modifier au besoin le présent plan en prévision des cinq prochaines années.</p> <p>Continuer d'inclure les localités acadiennes dans nos activités de proximité.</p> <p>Lors du recrutement, inclure la mention voulant que les compétences en français soit un atout.</p> <p>Faire traduire un plus grand nombre de rapports finaux.</p> <p>Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme Bonjour!</p> <p>Publier le plan de services en français 2014-2015.</p> <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 2014-2015</b></p> <p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p> <p>Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p> <p>Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.</p> <p>Appuyer les employés qui suivent des cours de français.</p> <p><b>Mesures prévues en 2014-2015</b></p> <p>Entamer des discussions avec les Affaires acadiennes et la communauté francophone pour étudier la faisabilité d'avoir un représentant de l'Ombudsman francophone.</p>	<p>Review and amend where appropriate existing plan looking forward for the next five years.</p> <p>Continue to Include Acadian communities in our community outreach initiatives.</p> <p>Include French language competency as an asset in recruitment.</p> <p>Increase use of translation of Final Reports.</p> <p>Continue to support and promote the use of the Bonjour! Program.</p> <p>Publication of the 2014-2015 French-language services plan</p> <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 2014-2015</b></p> <p>Establish and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.</p> <p>Increase employee and public awareness of the approach by government to provide French language</p> <p>Key public information is available in both languages</p> <p>Staff are supported in attending French language training</p> <p><b>Planned Measures for 2014-2015</b></p> <p>Engage in discussions with Acadian Affairs and the Francophone community to explore the feasibility of having a designated French-language Ombudsman Representative.</p> <p>Continue to distribute communication materials in French – brochures, wall plaques, Annual Report, use of social media (i.e. Twitter), website display of Bonjour signage in Office and on website</p>
---	--

<p>Continuer de distribuer le matériel de communication en français – dépliants, plaques, rapports annuels, médias sociaux (p. ex. Twitter), site Web, logo Bonjour! dans les bureaux et sur le site Web.</p> <p>Élaborer une politique ou une stratégie interne sur les pratiques administratives et l'utilisation des services en français, p. ex. la réponse aux demandes initiales en français et en anglais en personne, par téléphone et par écrit.</p> <p>Encourager et appuyer le personnel qui souhaite suivre des cours de français.</p> <p>Continuer de préparer le matériel de communication en français – dépliants, plaques, rapports annuels, médias sociaux (p. ex. Twitter), site Web / kiosque, logo Bonjour! dans le Bureau. Continuer de mettre à jour le nouveau contenu du site Web en français. Fournir un plus grand nombre de rapports d'enquête dans les deux langues.</p> <p>Continuer de surveiller la capacité du personnel d'offrir des services bilingues ou en français.</p> <p>Continuer d'appuyer les employés qui suivent les cours de français et encourager d'autres employés à suivre les cours.</p> <p>Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le recrutement et l'embauche du personnel.</p> <p>Élaborer des politiques en ressources humaines relatives aux services en français.</p> <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 des services en français.</i></p> <p><b>Buts et objectifs en 2014-2015</b></p> <p>Appuyer des initiatives communautaires, culturelles et économiques pour répondre aux besoins de la communauté acadienne et francophone.</p> <p>Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.</p> <p>Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.</p>	<p>Develop internal policy/strategy regarding administrative practices and the use of French language services i.e. responding to initial inquiries in French and English in person, telephone and in writing.</p> <p>Encourage and support staff French language training.</p> <p>Continue to develop communication materials in French – brochures, wall plaques, Annual Report, use of social media (i.e. Twitter), website/kiosk display of Bonjour signage in Office. Continue to update new content placed on website in French. Expand use of providing investigative reports in both languages.</p> <p>Continue to track French language/bilingual capacity of staff.</p> <p>Continue to support staff currently taking French language training and encourage additional staff to participate.</p> <p>Ability to work in French will be included as a consideration in recruiting and hiring new staff.</p> <p>Develop HR policies related to French-language services.</p> <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 2014-2015</b></p> <p>Support community, cultural and economic initiatives to meet the needs of the Acadian and Francophone communities.</p> <p>Key public information is available in both languages</p> <p>Establish and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.</p> <p>Continue to Include Acadian communities in our community outreach initiatives.</p>
--	---

<p>Continuer d'inclure les localités acadiennes dans nos activités de proximité.</p> <p>Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.</p> <p>Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions de ressources humaines en matière de prestation des services en français.</p> <p><b>Mesures prévues en 2014-2015</b></p> <p>Appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.</p> <p>Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin de répondre aux besoins en matière de services en français.</p> <p>Continuer de participer au Comité de coordination des services en français.</p> <p>Continuer d'inclure les localités acadiennes dans nos activités de proximité.</p> <p>Traduire en français le formulaire de plainte et la carte d'information à l'intention des aînés.</p> <p>Poursuivre la publication du site Web bilingue et l'utilisation des médias sociaux (p. ex. Twitter).</p> <p>Publier les communiqués de presse en français.</p> <p>Faire en sorte que les ministères et organismes du gouvernement soient au courant que les personnes qui présentent des plaintes et qui ne sont pas satisfaites du résultat du processus interne de traitement des plaintes peuvent être dirigées vers le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse. Veiller à ce que les ministères et organismes fassent la promotion de cette option.</p>	<p>Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of annual planning process</p> <p>Apply a coordinated approach to deal with human resource issues related to the delivery of French language services.</p> <p><b>Planned Measures for 2014-2015</b></p> <p>Actively support the government's French language services initiative.</p> <p>Develop linkages and partnerships within government that address the French language service needs.</p> <p>Continue representation on French language committee.</p> <p>Continue to Include Acadian communities in our community outreach initiatives.</p> <p>French translation of the complaint form and the seniors postcard</p> <p>Bilingual website and use of social media (i.e. Twitter)</p> <p>Media releases in French</p> <p>Ensure government departments/agencies are aware and promote that complainants who are not satisfied upon completion of the internal complaint process may be referred to the Nova Scotia Office of the Ombudsman.</p>
---	---

<p><b><i>Priorités de la communauté acadienne et francophone</i></b></p> <p>Continuer de soutenir 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><i>Priorities of the Acadian and Francophone Community</i></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><i>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</i></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><i>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community</i></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>