

Plan de services en français

French-language Services Plan

2016-2017



Bureau de l'ombudsman

Office of the Ombudsman



NOVA SCOTIA
NOUVELLE-ÉCOSSE

Table des matières	Table of Contents
<i>Message de l'ombudsman par intérim.....page 1</i>	<i>Message from the Acting Ombudsman.....page 1</i>
<i>Réponses aux demandes en françaispage 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 2015-2016... page 4</i>	<i>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016.....page 4</i>
<i>Buts, objectifs et indicateurs de rendement pour 2016-2017.....page 10</i>	<i>Goals, Objectives, and Measures for 2016-2017.....page 10</i>
<i>Priorités de la communauté acadienne et francophone page 12</i>	<i>Priorities of the Acadian and Francophone Community.....page 12</i>
<i>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophonepage 12</i>	<i>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community.....page 12</i>

<i>Message de l'ombudsman par intérim</i>	<i>Message from the Acting Ombudsman</i>
<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 par intérim</p> <p>Au nom du Bureau de l'ombudsman, je suis heureuse de présenter notre plan de services en français pour l'exercice 2016-2017. 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>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 Acting Ombudsman</p> <p>On behalf of the Office of the Ombudsman, I am pleased to present our French language Services Plan for 2016-2017. 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>Réponses aux demandes en français</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>Responses to French Requests</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>Inventaire des services en français</p> <p>Le Bureau offre les documents suivants en français et en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapports annuels du Bureau de l'ombudsman de 2004-2005 jusqu'à présent • Brochure intitulée <i>Avez-vous des préoccupations au sujet des services gouvernementaux provinciaux ou municipaux? (bilingue)</i> • Brochure et affiche à l'intention des jeunes intitulée <i>Nous avons le temps de parler</i> (aussi disponible en mi'kmaq) • <i>Affiche – Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse</i> • 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), 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>French-language Services Inventory</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 2004-2005 to date • Brochure – <i>Do You Have Concerns about the Provincial and Municipal Government? (bilingual)</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 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. 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>et ils sont aussi remis aux établissements résidentiels pour aînés, aux établissements de correction pour adultes et aux centres de justice.</p> <p>Cette année, nous avons embauché un employé bilingue, de la communauté acadienne, qui travaille à temps partiel avec notre équipe de réception et d'évaluation. 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>This year we engaged a bilingual staff from the Acadian community who is working with our intake and assessment team on a part time basis. This provides a welcome addition to our 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>Coordonnatrice des services en français</p> <p>Colleen Bob, représentante de l'ombudsman Pour la joindre : colleen.bob@novascotia.ca</p>	<p>French-language Services Coordinator</p> <p>Colleen Bob, Ombudsman Representative Contact: colleen.bob@novascotia.ca</p>

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2015-2016	Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016
<p><i>Les objectifs stratégiques ou ministériels proviennent du Plan stratégique de la Nouvelle-Écosse pour les services en français.</i></p>	<p><i>Strategic objectives are from the Nova Scotia Strategic Plan for French-language Services</i></p>
<p>Objectif 1 – Leadership et orientation politique <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>Strategic Objective 1 – Leadership and policy direction <i>Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.</i></p>
<p>Buts et objectifs en 2015-2016</p>	<p>Goals and Objectives 2015-2016</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>Develop and adapt plans and strategies for French language service delivery as part of annual planning process</p>
<p>Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français.</p>	<p>Increase the skill level of the staff presently able to provide Services in French</p>
<p>Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne.</p>	<p>Encourage staff to attend Awareness Training on French language services and the Acadian Community.</p>
<p>S'acquitter de ses obligations prévues par la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p>	<p>Fulfill obligations determined in the French-language Services Act and Regulations</p>
<p>Augmenter la capacité d'appuyer les ministères et offices dans la prestation de services en français.</p>	<p>Increase capacity to support departments/offices in the delivery of French language services.</p>
<p>Mesures prévues en 2015-2016</p>	<p>Planned Measures for 2015-2016</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>Develop linkages and partnerships within government that address the French language service needs.</p>
<p>Participer au Comité de coordination des services en français.</p>	<p>Participate on the French Language Services Coordinating Committee.</p>
<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.</p>	<p>Provide staff with opportunities, learning tools, and resources for French-language skills development, maintenance, and growth.</p>

<p>Examiner et modifier au besoin le présent plan en coordination avec l'examen général du Bureau de l'ombudsman et de sa fusion possible avec le Bureau de révision FOIPOP.</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 <i>Bonjour!</i></p> <p>Publier le plan de services en français 2015-2016.</p> <p>Progress réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016</p> <p>Le plan de services en français continue d'être publié chaque année et affiché sur le site Web du Bureau de l'ombudsman. Puisque le Bureau de l'ombudsman ne sera pas fusionné au Bureau de révision de la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, aucun changement au plan n'a été nécessaire.</p> <p>Le personnel a eu l'occasion de participer aux cours de français et à des activités connexes.</p> <p>Certains employés ont reçu des claviers en français et le programme de vérification grammaticale Antidote.</p> <p>La mention voulant que les compétences en français soit un atout a figuré dans tous nos avis de concours.</p> <p>Un agent d'évaluation bilingue de la communauté acadienne a été embauché à temps partiel, augmentant ainsi la capacité du personnel d'offrir des services en français.</p> <p>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.</p> <p>Nous avons poursuivi nos activités de proximité auprès des localités acadiennes dans le cadre de nos activités générales de proximité dans la province.</p>	<p>Review and amend where appropriate existing plan in coordination with the broader review of the Office of the Ombudsman and potential amalgamation with the FOIPOP Review Office.</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 2015-2016 French-language services plan</p> <p>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016</p> <p>The French-language service plan continues to be published annually and posted on the Office of the Ombudsman website. The Office of the Ombudsman will not be amalgamated with the FOIPOP Review Office and no changes to the French-language services plan were required as a result of the review process.</p> <p>Staff were provided the opportunity to participate in French language training and events.</p> <p>Some staff were provided with French keyboards and the grammar checker program Antidote.</p> <p>French language competency was listed as an asset in all job postings advertised.</p> <p>A bilingual Assessment Officer from the Acadian community was hired on a part time basis, increasing staff capacity to provide French language services.</p> <p>Ensured representation on the French Language Services Coordinating Committee and staff attendance at French language services events within government.</p> <p>Continued outreach to Acadian communities as part of our comprehensive outreach throughout the province.</p>
--	---

Le rapport annuel a été publié en format bilingue.

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

Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

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.

Buts et objectifs en 2015-2016

Élaborer et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.

Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.

Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.

Appuyer les employés qui suivent des cours de français.

Mesures prévues en 2015-2016

Entamer des discussions avec les Affaires acadiennes et la communauté francophone pour étudier la faisabilité d'avoir un représentant de l'ombudsman francophone.

Encourager et appuyer le personnel qui souhaite suivre des cours de français.

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.

Continuer de surveiller la capacité du personnel d'offrir des services bilingues ou en français.

Annual report was provided in a bilingual format.

Continued support and promotion of the *Bonjour!* Program.

Strategic 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 materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.

Goals and Objectives 2015-2016

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

Increase employee and public awareness of the approach by government to provide French language services.

Key public information is available in both languages.

Staff are supported in attending French language training.

Planned Measures for 2015-2016

Engage in discussions with Acadian Affairs and the Acadian and Francophone community to explore the feasibility of having a designated French-language Ombudsman Representative.

Encourage and support staff French language training.

Continue to develop and distribute 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.

Continue to track French language/bilingual capacity of staff.

<p>Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le recrutement et l'embauche du personnel.</p> <p>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016</p> <p>L'ajout de personnel bilingue a amélioré la capacité du Bureau de l'ombudsman d'offrir des services en français et d'assurer l'offre active de ces services au public.</p> <p>La brochure de renseignements généraux a été mise à jour cette année en format bilingue. Toute personne qui reçoit l'information est donc au courant que le service est offert en français et en anglais. 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.</p> <p>Le rapport annuel continue d'être publié en format bilingue.</p> <p>L'affichette <i>Bonjour!</i> figure dans les bureaux des employés qui peuvent offrir des services en français et elle est bien en vue sur le site Web qui continue de présenter du contenu en français. Le Bureau a présenté 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 fait un sondage auprès des nouveaux employés pour déterminer les compétences en français et l'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>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation <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>Ability to work in French will be included as a consideration in recruiting and hiring new staff.</p> <p>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016</p> <p>The addition of bilingual staff has enhanced the capacity of the Office of the Ombudsman to provide services in French and engage in actively offering these services to the public.</p> <p>The general information brochure was updated this year to a bilingual format so everyone receiving this information is aware the service is available in both French and English. The following promotional material continues to be provided in French: youth brochures, senior postcards, and posters.</p> <p>The annual report continues to be published in a bilingual format.</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 had French messages on Facebook and Twitter. Media releases related to the annual report and to National Child Day were provided in French.</p> <p>Conducted survey with new staff members measuring French language abilities and 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>Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach <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>Buts et objectifs en 2015-2016</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>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>Mesures prévues en 2015-2016</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>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>Goals and Objectives 2015-2016</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>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>Planned Measures for 2015-2016</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>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>
--	---

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016

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.

Cette démarche comprend le soutien actif de l'initiative des services en français des manières suivantes :

- Maintien de la représentation au Comité de coordination des services en français
- Participation aux activités gouvernementales liées aux services en français
- Actions de proximité auprès des localités acadiennes et francophones
- Communiqués de presse en français, site Web bilingue, page Facebook et messages sur Twitter en français

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.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

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.

This includes actively supporting the government's French-language services initiative in the following ways:

- Continued representation on the French-language services committee
- Attendance at government events related to French-language services
- Outreach to Acadian and Francophone communities
- French media releases, a bilingual website, and French Facebook and Twitter messages.

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.

Buts, objectifs et mesures pour 2016-2017

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 son règlement.

Buts et objectifs en 2016-2017

- 1.1. Élaborer et adapter des plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus régulier de planification.
- 1.2. S'acquitter de ses obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.

Mesures prévues en 2016-2017

- 1.1.1. Cerner et établir en priorité les services en français qui seront offerts et les stratégies ou les approches relatives à la prestation de services.
- 1.1.2. Participer au Comité de coordination des services en français et appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.
- 1.1.3. Publier le plan de services en français 2016-2017.

Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

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.

Buts et objectifs en 2016-2017

Goals, Objectives, and Measures for 2016-2017

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 2016-2017

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

Planned Measures for 2016-2017

- 1.1.1 Identify and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.
- 1.1.2 Participate on the French Language Services Coordinating Committee and actively support the government's French language services initiative.
- 1.1.3 Publication of the 2016-2017 French-language services plan.

Strategic 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 materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.

Goals and Objectives 2016-2017

<p>2.1. Sensibiliser davantage les employés à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.</p> <p>2.2. Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.</p> <p>2.3. Offrir l'information publique dans les deux langues officielles.</p> <p>Mesures prévues en 2016-2017</p> <p>2.1.1. Transmettre l'information au sujet du Comité de coordination des services en français au personnel par des courriels et des rencontres d'équipe.</p> <p>2.1.2. Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone.</p> <p>2.1.3. Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme <i>Bonjour!</i></p> <p>2.2.1. Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le recrutement et l'embauche du personnel.</p> <p>2.2.2. Augmenter la capacité du personnel qui est actuellement en mesure d'offrir des services en français en offrant au personnel des possibilités, des outils d'apprentissage et des ressources pour le développement, le maintien et l'amélioration des compétences en français.</p> <p>2.2.3. Assurer l'offre active des services en français en fonction de la capacité accrue du personnel.</p> <p>2.3.1. 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>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation</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>2.1 Increase employee awareness of the approach by government to provide French-language services.</p> <p>2.2 Apply a coordinated approach to address human resource issues related to the delivery of French language services.</p> <p>2.3 Key public information is available in both languages.</p> <p>Planned Measures for 2016-2017</p> <p>2.1.1 Share information regarding the French Language Services Coordinating Committee with staff through email communications and team meetings.</p> <p>2.1.2 Encourage staff to attend Awareness Training on French language services and the Acadian and francophone community.</p> <p>2.1.3 Continue to support and promote the use of the <i>Bonjour!</i> Program.</p> <p>2.2.1 Ability to work in French will be included as a consideration in recruiting and hiring new staff.</p> <p>2.2.2 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>2.2.3 Develop use of the active offer to provide services in French in coordination with increased staff capacity.</p> <p>2.3.1. Continue to develop and distribute communication materials in French and move towards a bilingual format as resources are updated.</p> <p>Strategic Objective 3 – Community engagement and outreach</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>Buts et objectifs en 2016-2017</p> <p>3.1. Intégrer les priorités de la communauté acadienne et francophone à notre initiative plus vaste de sensibilisation et d'approche.</p> <p>Mesures prévues en 2016-2017</p> <p>3.1.1 Recueillir des renseignements pour cerner les priorités de la communauté acadienne et francophone en matière d'approche.</p> <p>3.1.2 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>3.1.3 Sensibiliser davantage le 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>Goals and Objectives 2016-2017</p> <p>3.2. Integrate outreach priorities for the Acadian and francophone communities as part of our broader outreach initiative.</p> <p>Planned Measures for 2016-2017</p> <p>3.1.1 Gather information to identify areas of outreach priority within the Acadian and francophone communities.</p> <p>3.1.2 Increase capacity to deliver presentations to Acadian and francophone communities through staff training and presentation development.</p> <p>3.1.3 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>Priorités de la communauté acadienne et francophone</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>Priorities of the Acadian and Francophone Community</p> <p>Continue to champion French-language services internally and external to the Office. Review ways to enhance community engagement and outreach.</p>
<p>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</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>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community</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>