

Plan de services en français

French-language Services Plan

2017-2018



Bureau de l'ombudsman

Office of the Ombudsman



Table des matières	Table of Contents
<i>Message de l'ombudsmanpage 1</i>	<i>Message from the 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 2016-2017... page 4</i>	<i>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017.....page 4</i>
<i>Buts, objectifs et indicateurs de rendement pour 2017-2018.....page 8</i>	<i>Goals, Objectives, and Measures for 2017-2018.....page 8</i>
<i>Priorités de la communauté acadienne et francophone page 10</i>	<i>Priorities of the Acadian and Francophone Community.....page 10</i>
<i>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophonepage 10</i>	<i>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community.....page 10</i>

<p><i>Message de l'ombudsman</i></p> <hr/> <p>Introduction au Bureau de l'ombudsman</p> <p>Mission Notre mission est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance.</p> <p>Rôle et mandat 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 Au nom du Bureau de l'ombudsman, je suis heureux de présenter notre plan de services en français pour l'exercice 2017-2018. Ce plan présente nos priorités et les initiatives visant à continuer d'améliorer notre capacité d'offrir des services en français. Le plan sera mis à jour annuellement.</p> <p>William Smith Ombudsman</p>	<p><i>Message from the Ombudsman</i></p> <hr/> <p>Introduction to the Office of the Ombudsman</p> <p>Mission Our mission is to promote the principles of fairness, integrity and good governance.</p> <p>Role and Mandate 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 On behalf of the Office of the Ombudsman, I am pleased to present our French language Services Plan for 2017-2018. 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>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 les services 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?</i> (bilingue) • Brochure 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), 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</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>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>Cette année, nous avons embauché un représentant de l'ombudsman qui est en mesure d'offrir des services en français. Il s'agit d'un ajout apprécié à notre personnel, et ses capacités linguistiques en français sont au niveau intermédiaire. L'affiche <i>Bonjour!</i> est installée dans les bureaux de tous les employés qui sont en mesure d'offrir des services en français.</p>	<p>This year we hired an Ombudsman Representative capable of providing services in French. 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>Coordonnateur des services en français</p> <p>Tom Murdock, représentant de l'ombudsman Pour le joindre : Tom.Murdock@novascotia.ca</p>	<p>French-language Services Coordinator</p> <p>Tom Murdock, Ombudsman Representative Contact: Tom.Murdock@novascotia.ca</p>

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2016-2017

Les objectifs stratégiques ou ministériels 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 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.
- 1.2.1 Participer au Comité de coordination des services en français et appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.
- 1.2.2 Publier le plan de services en français 2016-2017.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2016-2017

- 1.1.1 Nous avons considéré les priorités en matière de services en français et nous les avons intégrées au processus de planification annuelle.
- 1.2.1 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.
- 1.2.2 Le plan de services en français continue d'être publié chaque année et affiché sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.

Progress in Reaching Goals and Objectives 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.
- 1.2.1 Participate on the French Language Services Coordinating Committee and actively support the government's French language services initiative.
- 1.2.2 Publication of the 2016-2017 French-language services plan.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017

- 1.1.1 Consideration of French language service priorities integrated into the annual planning process.
- 1.2.1 Ensured representation on the French Language Services Coordinating Committee and staff attendance at French language services events within government.
- 1.2.2 The French-language service plan continues to be published annually and posted on the Office of the Ombudsman website.

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

- 2.1 Sensibiliser davantage les employés à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.
- 2.2 Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.
- 2.3 Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.

Mesures prévues en 2016-2017

- 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.
- 2.1.2 Encourager le personnel à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone.
- 2.1.3 Continuer d'appuyer et de promouvoir l'utilisation du programme *Bonjour!*
- 2.2.1 Inclure la capacité de travailler en français comme une considération dans le recrutement et l'embauche du personnel.
- 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.
- 2.2.3 Assurer l'offre active des services en français en fonction de la capacité accrue du personnel.
- 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.

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

- 2.1 Increase employee awareness of the approach by government to provide French-language services.
- 2.2 Apply a coordinated approach to address human resource issues related to the delivery of French language services.
- 2.3 Key public information is available in both languages.

Planned Measures for 2016-2017

- 2.1.1 Share information regarding the French Language Services Coordinating Committee with staff through email communications and team meetings.
- 2.1.2 Encourage staff to attend Awareness Training on French language services and the Acadian and francophone community.
- 2.1.3 Continue to support and promote the use of the *Bonjour!* Program.
- 2.2.1 Ability to work in French will be included as a consideration in recruiting and hiring new staff.
- 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.
- 2.2.3 Develop use of the active offer to provide services in French in coordination with increased staff capacity.
- 2.3.1 Continue to develop and distribute communication materials in French and move towards a bilingual format as resources are updated.

<p>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2016-2017</p> <p>2.1.1 Le personnel a été informé au sujet des activités du Comité de coordination des services en français par des courriels et dans le cadre de rencontres d'équipe.</p> <p>2.1.2 Le personnel a été invité à participer à la formation de sensibilisation aux services en français et à la communauté acadienne et francophone.</p> <p>2.1.3 Nous avons continué de soutenir le programme <i>Bonjour!</i> et d'en faire la promotion. L'affiche <i>Bonjour!</i> figure dans l'aire de réception et dans les bureaux des employés qui peuvent offrir des services en français.</p> <p>2.2.1 Nous avons inséré dans tous nos avis de concours la mention voulant que les compétences en français soient un atout, et un représentant de l'ombudsman ayant la capacité d'offrir des services en français a été embauché au cours de la dernière année financière.</p> <p>2.2.2 Nous avons renseigné le personnel sur les possibilités de suivre des cours de français et nous l'avons assuré du soutien et de l'encouragement nécessaires. Le personnel a reçu la ressource <i>Conseils pratiques pour offrir les services en français</i>.</p> <p>2.2.3 Le personnel à la réception a reçu une liste des membres du personnel et de leurs capacités linguistiques en français afin de pouvoir offrir de l'aide aux clients francophones.</p> <p>2.3.1 Les ressources de promotion suivantes continuent d'être offertes en français : brochures à l'intention des jeunes, cartes postales à l'intention des aînés et affiches. La brochure de renseignements généraux et le rapport annuel sont bilingues.</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 de services en français.</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>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017</p> <p>2.1.1 Staff were kept informed on activities of the activities of the French Language Services Coordinating Committee through email communications and team meetings.</p> <p>2.1.2 Staff were invited to attend Awareness Training on French language services and the Acadian and francophone community.</p> <p>2.1.3 Continued support and promotion of the Bonjour! Program. The Bonjour sign is displayed in the reception area and in the offices of staff able to provide service in French.</p> <p>2.2.1 French language ability was included as an asset in all job postings and an Ombudsman Representative with the ability to provide services in French was hired within this fiscal year.</p> <p>2.2.2 Staff informed of French language training opportunities, with encouragement and support to participate. Staff provided with the resource “Practical tips for providing services in French.”</p> <p>2.2.3 Reception staff provided a list of staff and their associated French speaking capacity in order to refer French speaking clients appropriately.</p> <p>2.3.1 The following promotional material continues to be provided in French: youth brochures, senior postcards, and posters. The general information brochure and annual report are bilingual.</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>Goals and Objectives 2016-2017</p> <p>3.1 Integrate outreach priorities for the Acadian and francophone communities as part of our broader outreach initiative.</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>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2016-2017</p> <p>3.1.1 Des discussions ont eu lieu avec le comité de proximité concernant les efforts visant à faire la promotion et à améliorer la sensibilisation auprès de la communauté acadienne et francophone.</p> <p>3.1.2 Nous avons déterminé que la présentation en format PowerPoint doit être traduite en français et que la capacité linguistique en français du personnel doit être améliorée afin d'offrir les services de proximité en français.</p> <p>3.1.3 Nous avons poursuivi nos activités de proximité auprès de la communauté acadienne et francophone dans le cadre de nos activités générales de proximité dans la province. Le Bureau de l'ombudsman œuvre également pour que les ministères et organismes du gouvernement soient au courant de nos services et soient en mesure de diriger vers nous les personnes insatisfaites du processus interne de plainte pour que nous puissions étudier leurs plaintes.</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>Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017</p> <p>3.1.1 Discussions with the outreach committee regarding effort to promote and enhance outreach in Acadian and francophone communities.</p> <p>3.1.2 Identified the need to translate the outreach Power Point presentation into French and increase staff French language capacity to offer outreach in French.</p> <p>3.1.3 Continued outreach to Acadian and francophone communities as part of our comprehensive outreach throughout the province. The Office of the Ombudsman also works towards ensuring government departments and agencies are aware of our services and able to refer those unsatisfied with internal complaint processes to the Office of the Ombudsman for consideration.</p>
--	---

Buts, objectifs et mesures pour 2017-2018

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 oeuvre de la Loi sur les services en français et son règlement.

Buts et objectifs en 2017-2018

- 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 2017-2018

- 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.
- 1.2.1 Participer au Comité de coordination des services en français et appuyer activement l'initiative des services en français du gouvernement.
- 1.2.2 Publier le plan de services en français 2017-2018.

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 2017-2018

- 2.1 Sensibiliser davantage les employés à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.
- 2.2 Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.
- 2.3 Offrir l'information publique clé dans les deux langues officielles.

Goals, Objectives, and Measures for 2017-2018

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 2017-2018

- 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 2017-2018

- 1.1.1 Identify and prioritize French language services to be offered, and strategies or approaches for service delivery.
- 1.2.1 Participate on the French Language Services Coordinating Committee and actively support the government's French language services initiative.
- 1.2.2 Publication of the 2017-2018 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 2017-2018

- 2.1 Increase employee awareness of the approach by government to provide French-language services.
- 2.2 Apply a coordinated approach to address human resource issues related to the delivery of French language services.
- 2.3 Key public information is available in both languages.

<p>Mesures prévues en 2017-2018</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 <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>Buts et objectifs en 2017-2018</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 2017-2018</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>Planned Measures for 2017-2018</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 Bonjour! 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 <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>Goals and Objectives 2017-2018</p> <p>3.1 Integrate outreach priorities for the Acadian and francophone communities as part of our broader outreach initiative.</p> <p>Planned Measures for 2017-2018</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><i>Priorités de la communauté acadienne et francophone</i></p> <p>Continuer d'appuyer le dossier des services en français à l'intérieur et à l'extérieur du Bureau. Examiner des moyens d'améliorer la participation communautaire et les initiatives de proximité.</p>	<p><i>Priorities of the Acadian and Francophone Community</i></p> <p>Continue to champion French-language services internally and external to the Office. Review ways to enhance community engagement and outreach.</p>
<p><i>Conclusion – Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</i></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><i>Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community</i></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>