

The Carbon Trust  
Welsh Language Scheme  
Welsh Language Scheme prepared under the  
Welsh Language Act 1993

# **Welsh Language Scheme Contents**

1. Statement and Introduction
2. Service Planning and Delivery  
Policies, Legislation and Initiatives  
Delivery of Services  
The Standard of Service in Welsh
3. Services
4. Dealing with the Welsh-Speaking Public  
Communications in Writing  
Telephone Communications  
Face to Face Communications  
PDF and Electronic Communications  
Public Meetings
5. Corporate Image  
The Company's Public Face  
Publishing and Printing Public Materials  
Website
6. Operating the Scheme  
Staffing  
Learning Welsh  
Services Delivered on Behalf of the Carbon Trust by its  
Contractors  
Translation Facilities
7. Implementing and Monitoring
8. Publicising the Scheme

# **1. Statement and Introduction**

## **1.1 Statement**

### *Background*

The Carbon Trust welcomes dealing with customers and other stakeholders in both Welsh and English and is committed to providing an equally effective standard of service in both languages so far as is appropriate in the circumstances and reasonably practicable.

The Carbon Trust has adopted the principle that, in accordance with Section 5 of the Welsh Language Act 1993, in the conduct of its services to the public in Wales it will treat, so far as is both appropriate in the circumstances and reasonably practicable, the English and Welsh languages on a basis of equality. This scheme sets out how the Carbon Trust will work towards giving effect to that principle when providing services to the public in Wales over the next four years.

The Carbon Trust is committed to fulfilling its obligations under the Welsh Language Act 1993. This Scheme has received the approval of the Welsh Language Board under section 14(1) of the Act on 20/06/2012.

## **1.2 Introduction**

The Carbon Trust is an independent not-for-profit company, established by the UK government in 2001 with the mission to accelerate the move to a low carbon economy. We provide specialist support to help the UK business and public sector cut carbon emissions, save energy and commercialise low carbon technologies. By stimulating low carbon action we contribute to key UK goals of lower carbon emissions, the development of low carbon businesses, increased energy security and associated jobs.

The Carbon Trust is currently mainly funded by the Department of Energy and Climate Change, the Scottish Government, the Welsh Assembly Government, Invest Northern Ireland, the Department for Environment, Food and Rural Affairs, the Department for Transport and the Foreign and Commonwealth Office.

We are the UK's leading organisation addressing the need for business and the public sector to make business sense of climate change, with

offices in London, Tredomen (Ystrad Mynach), Glasgow and Belfast, and a Customer Advice Centre in Eynsham, Oxfordshire.

We work to reduce carbon emissions now by providing impartial specialist advice and information to (mainly) UK businesses and public sector bodies by way of website information and tools, telephone support, publications, carbon saving workshops, carbon surveys, carbon management services for larger businesses and public sector bodies, and building design advice. Our Advice Centre and a network of Account Managers are supported by a UK pool of technical consultants to ensure the information and guidance afforded to our customers is accurate and specifically tailored to their business needs. Initial contact is via our freephone advice line or web site.

We also provide financial support to help organisations overcome the capital barriers to implementing energy efficiency measures through interest-free energy efficiency loans to SMEs, enhanced capital allowances for energy saving equipment and by funding Salix Finance Limited to provide financial support for the public sector. Salix Finance is independent of the Carbon Trust, under separate and independent management and is not a subsidiary.

We set standards for carbon reduction through the Carbon Reduction Label and the Carbon Trust Standard.

We also work to reduce future carbon emissions by opening markets through insight and analysis, developing low carbon enterprises and technology acceleration projects; by technology commercialisation through business incubation services, applied research grant funding and research acceleration projects; and by making venture capital investments in early stage clean technology businesses.

Our head office is based in London and we also have an office in each of Wales, Scotland and Northern Ireland. We employ approximately 113 people across all four offices, with the majority of these employees being based in London. Eight of our employees are based in the Cardiff office.

#### *Current capacity to provide services in Welsh*

Our Welsh office's current capacity to provide services in Wales in Welsh is limited, but will develop in accordance with this scheme (and the timetable included within it. Currently the position is that:-

- The Carbon Trust main UK wide website has Welsh language versions of :-
  - Energy Efficiency Posters – series of 10;
  - Employee awareness sticker series;
  - Employee awareness posters series;
  - Large Stickers for general office equipment services (PFL269);
  - Small Stickers for general office equipment services (PFL270);
  - Several publications and reports – e.g. Carbon Dioxide and other Greenhouse Gas Emissions from Wales (CTC725); Energy Wales (NWL032).
  
- Signage at exhibitions in Wales is in Welsh and English.

Set out in the next sections of this scheme are the steps the Carbon Trust is taking and the provision that it will make in accordance with the scheme and timetable to meet its commitments in relation to its provision in Wales of services in Welsh to the public.

## **2. Service Planning and Delivery**

### **2.1 Policies, Legislation and Initiatives**

**2.1.1** When the Carbon Trust plans and formulates new policies or initiatives in Wales which fall within the scope of this Scheme, it will ensure that they meet the commitments given in this scheme. The Carbon Trust will thereby ensure that such new policies and initiatives facilitate the use of Welsh and move the organisation closer to implementing the principle of equality. The Carbon Trust will ensure that the measures contained in this scheme are applied where appropriate to new policies and initiatives when they are implemented.

**2.1.2** The Carbon Trust will consult with the Welsh Language Board before any new proposed policies or initiatives which are likely to require changes to the Carbon Trust’s Welsh language scheme are made.

**2.1.3** Staff involved in formulating and implementing new policies and initiatives will be made aware of the requirements of the Welsh Language Act 1993 and the Welsh Language Scheme. Guidelines will be issued to staff concerning the likely impacts of new proposals on the scheme and the steps required to ensure that these measures are

complied with. These guidelines will be issued in the earlier part of our programme for the implementation of the scheme.

**2.1.4** The Directors of the Carbon Trust are fully aware of the requirements of this scheme and will ensure that these requirements will be reflected in the provision of customer services in Wales by the Carbon Trust (and its main contractors who provide such services directly to the Welsh speaking public) and they will ensure that all employees are made aware of the requirements of this scheme.

**2.1.5** This scheme will be monitored by the Carbon Trust's Welsh Language Steering Group under the chairmanship of the Manager - Wales. The Steering Group will work to ensure that ownership of the scheme is shared throughout the Carbon Trust. The Operation Executive in Wales (or such other person appointed from time to time by the Manager - Wales) will be responsible for the implementation of the scheme on a day to day basis. This role will include responding to enquiries from staff or members of the public as to the scheme and the provision, in accordance with it, of services in Welsh.

## **2.2 Delivery of Services**

**2.2.1** Service delivery varies, with some services provided direct to the customer and others provided from the offices in London and the Devolved Administration offices or from the Customer Advice Centre in Oxfordshire.

**2.2.2** It is the Carbon Trust's aim to provide a consistent and reliable service in Wales for Welsh speakers across relevant public-facing departments and service areas. However, notwithstanding the commitment to this aim, where services are significantly specialist or technical, it may be difficult or essentially not possible to provide this during the lifetime of this scheme. Offices in Wales will, in accordance with the Welsh Language Act and this scheme and as set out in more detail in Item 5, be staffed appropriately to such a level as will be consistent with satisfying demand and aspirations of customers wishing to communicate in the Welsh language. Initially the company will arrange for Welsh speaking customers to discuss relevant services in Welsh either by telephone or by appointment when no Welsh speakers are available. Moving forward the company will implement the processes set out in this scheme (including in accordance with Item 5) to improve its ability to meet the aspirations of customers wishing to communicate in the Welsh language.

**2.2.3** The Carbon Trust's intention is to provide services in Wales in Welsh. However, having regard to the special technical nature of

many of its services and the nature of its customers and the sectors in which they operate, it will not be practicable for it do so in relation to those services which are of a special technical nature. Should it in the future become practicable for the Carbon Trust to do so, it will provide such services in Welsh. Employees who do not speak Welsh will be provided with information on the services that are available in Welsh and as to how they may be accessed. All employees will be made aware of the scheme, the commitments contained within it and the systems, procedures and services in place to meet those commitments. Employees will be made aware of the scheme through all normal communication media including team briefings and staff newsletters.

**2.2.4** The Carbon Trust has outsourced a large part of its operation, including the day to day advice provided to its customers. The Carbon Trust will expect any of its contractors carrying out customer services in Wales directly to the Welsh speaking public on its behalf to comply with the scheme.

## **2.3 The Standard of Service in Welsh**

**2.3.1** The Carbon Trust welcomes dealings in Welsh or English and aims as set out in this scheme to provide an equally effective standard of service in Wales in both languages. That principle will be stated on the Carbon Trust's website and in key documents such as annual reviews.

**2.3.2** The Carbon Trust's aim is to provide a high standard of service and customer care in every aspect of its work in accordance with the commitments contained in this scheme. Standards of service are subject to regular review and will apply equally to the provision of services in Welsh as well as English.

## **3. Dealing with the Welsh Speaking Public**

### **3.1. Communications in Writing**

**3.1.1** In accordance with this scheme, the Carbon Trust will work to ensure that customers are welcome to correspond with the Carbon Trust in Welsh in relation to its services provided in Wales, and that those who write in Welsh will receive a reply in Welsh on bilingual headed note paper.

**3.1.2** Similarly, in accordance with the scheme, the Carbon Trust will (by year 2 of the scheme) work to ensure that any correspondence

sent to a customer as a consequence of a meeting held in Welsh, whether face to face or over the telephone, will be sent in the Welsh language. An English copy of the correspondence will also be required for internal use to enable consistency within our CRM system and allow non Welsh speaking account managers throughout the UK to benefit from the knowledge contained within such documentation.

**3.1.3** An English copy of the correspondence will be provided to the recipient if this is requested by the recipient (including if this request is implied from the fact that the recipient has corresponded with the Carbon Trust in both Welsh and English).

**3.1.4** A list of customers preferring to receive communications in Welsh will be maintained by the Carbon Trust.

**3.1.5** To facilitate corresponding with customers in Welsh, the Carbon Trust will maintain and make available to employees an approved list of translators.

**3.1.6** Headed note paper for the Welsh office will have a note at the bottom welcoming correspondence through the medium of Welsh or English.

## **3.2 Telephone Communications**

**3.2.1** Customers will be greeted with a bilingual greeting by the receptionist answering the telephone at the Welsh office. Customers wishing to conduct a telephone conversation in Welsh with our Welsh office will be welcome to do so with appropriate employees or representatives as we implement the ability to do so in accordance with this scheme. We currently do not have the facilities available to offer telephone communications in Welsh. However, we will by the end of year 3 of this scheme have implemented our Welsh microsite which will set out a telephone number which a Welsh speaking caller can call to discuss in Welsh the services we provide in Wales. We will by the same date have implemented the scheme such that we have a Welsh speaker available to carry on such a discussion. We will ensure that the number of Welsh speakers available for such discussions equates appropriately to the volume of the customers of our services wishing to discuss matters in Welsh.

**3.2.2** In the period prior to the Welsh office (in accordance with the scheme) having a Welsh speaker(s) available and/or the relevant



telephone number published on the Welsh microsite, then where a customer is unable to be dealt with immediately by a Welsh speaker and a ring back has been arranged, the customer should be left feeling that every effort had been made to satisfy the initial request.

**3.2.3** Staff will be provided with specific guidance (in accordance with this scheme) on handling telephone calls from Welsh speakers, including details of employees who are able to deal with calls in Welsh.

**3.2.4** It is not practicable for staff in our offices outside Wales to conduct telephone conversations in Welsh.

**3.2.5** Arrangements will be made to ensure that callers to the Advice Centre (currently located in Eynsham, Oxford) can be referred to a Welsh speaker (or the Welsh office) should they so wish. If a Welsh speaker is not available at that time, the customer will be called back at a later time when one is available.

### **3.3 Face to Face Communications**

**3.3.1** Customers visiting the offices of the Carbon Trust in Wales will be welcome to discuss their business in Welsh if they wish to do so. The Carbon Trust is not currently able to provide such customers with someone who can discuss their business in Welsh but, in accordance with this scheme, by the end of year 4 of this scheme the Carbon Trust is committed to making every effort to ensure the presence of a Welsh speaking employee to deal with the Welsh language enquiries at such offices. If the enquiry relates to a matter which cannot be dealt with by the receiving employee every effort will be made to find an appropriate employee either in person or by telephone. If this cannot be done the customer will be given the opportunity of discussing the matter in English or else the customer's enquiry will be noted and passed to an appropriate employee so that a written translated response in Welsh can be sent to the customer.

### **3.4 Electronic Communications**

**3.4.1** Anyone wishing to communicate with the Carbon Trust in Welsh can do so via email (appropriate email contact details will be on the Welsh microsite) and will receive a response in Welsh in line with the principles outlined above.

**3.4.2** Documents including reports, brochures and posters will be available in Welsh to download in pdf format from the Welsh microsite.

### **3.5 Public Meetings**

**3.5.1** On occasions when localised public meetings are held in Wales, the organisers of the meeting will assess the need for a bilingual services based on the language profile of the registered attendees and the information which the organisers have in relation to the attendees of the meeting. The organisers in publicising the meeting will ask attendees to inform them in advance as to whether attendees will wish to make contributions in Welsh. Where it is clear that the circumstances are such that it is appropriate to provide the capacity for contributions to be made in Welsh as well as English, this will be arranged.

## **4. Corporate Image**

### **4.1 The Company's Public Face**

**4.1.1** The Carbon Trust will adopt a full bilingual corporate identity in Wales and operate under the name the Carbon Trust / Ymddiriedolaeth Garbon, and ensure that all letterheads, logos and slogans are bilingual.

**4.1.2** All general and public notices and situations vacant issued to Wales based media will be bilingual.

**4.1.3** Display and information material used by the Carbon Trust at exhibitions and promotion at events in Wales will be bilingual or, where this is not practical, will be made available in both Welsh and English. Signage at exhibitions is in both Welsh and English.

**4.1.4** At displays and exhibitions in Wales, the Carbon Trust will ensure the presence of a Welsh speaking employee or representative (unless the expected attendees have indicated that this is not required).

**4.1.5** Signs outside all offices of the Carbon Trust in Wales will be bilingual. The signs will be equal in format, size, legibility and prominence.

### **4.2 Publishing and Printing Public Materials**

**4.2.1** When the Carbon Trust office in Wales prints and publishes material specifically for the Welsh public, it is standard practice to publish those documents in Welsh and English.

**4.2.2** In accordance with this scheme, the Carbon Trust's Welsh office will work to (by the end of the first year of the scheme) publish bilingually such documents. Such documents will include those which it issues or makes available to the Welsh public, and which:-

- Provide information on the Carbon Trust's services;
- Seek the views of the public through consultation.

**4.2.3** Where it is not possible or appropriate for the Carbon Trust's Welsh office to produce bilingual materials, separate Welsh and English versions will be produced. In such cases both versions will be of the same standard, published simultaneously, distributed together and be equally accessible and will carry a message stating that a Welsh/English version is also available.

**4.2.4** The Carbon Trust will have regard to this scheme in relation to its general UK publications. It will generally not be reasonably practicable and appropriate in the circumstances to publish general UK publications in the Welsh language. The matters in this regard that the Carbon Trust will consider at the time of preparing material for publication shall include the following criteria:

4.2.4.1 whether the material is intended for a specialist and/or international audience;

4.2.4.2 what is the need the publication is seeking to address, how important is this need and what are the resources (including cost) required in order to publish it in both English and Welsh (including by reason of the level of technical complexity in the publication and/or the need to regularly update it);

4.2.4.3 where the publication is published and how widely it is distributed;

4.2.4.4 whether the publication is aimed at the public in Wales and the size and nature of the target audience; and

4.2.4.5 the availability of a suitable interpreter with sufficient technical knowledge to be able to translate the publication to the appropriate level of accuracy (an issue which is not expected to be frequent).

**4.2.5** Where a customer is charged for a document, the cost of that document in a Welsh or bilingual version shall not exceed the cost of the equivalent English version.

## **4.3 Website**

**4.3.1** The Carbon Trust's website will, from the date that this scheme comes into operation, house both Welsh and English versions of publications where those publications are produced in Welsh as indicated above, in addition to a Welsh language microsite. The microsite will provide information about the services provided by the Carbon Trust.

**4.3.2** Where publications are produced in Welsh in the period after August 2013, they will be published on the main website until the Welsh microsite is available. Such publications will, in accordance with the normal Carbon Trust procedures, be deleted when they become dated. Over the course of the period to August 2014, the Welsh microsite will be developed. The materials placed on that site will be in Welsh and may also be in English. Website "landing pages" for Carbon Trust (Wales) in both Welsh and English will be in place by June 2012.

**4.3.3** As the capacity to provide more contact details or information or services in the Welsh language develops in accordance with this scheme, the relevant details and information shall be added to the website.

**4.3.4** The content of the Welsh microsite will be developed during the course of the planning and implementation period before it goes live in August 2014]. However, as a minimum the microsite will contain:-

- Home page – explaining the Carbon Trust;
- A statement that the Carbon Trust welcomes dealings in Welsh or English and aims as set out in this scheme to provide an equally effective standard of service in Wales in both languages in accordance with the scheme;
- Page – setting out the relevant directors and management details;
- Contact page;
- Site map;
- Events page for Welsh events;
- Description of services, particularly those available in Wales;
- Legal statement;
- Privacy Policy;
- Publications in Welsh; and
- Link to the Carbon Trust main website.

## **5. Operating the Scheme**

## **5.1 Staffing**

**5.1.1** The Carbon Trust recognises the need to employ sufficient Welsh speaking employees of appropriate skills so as to be able to operate this scheme, and particularly in respect of employees having regular contact with customers and employees at establishments open to the public.

**5.1.2** The Carbon Trust will identify those locations, roles and posts where the ability to speak Welsh is essential or desirable, and ensure that appointments are made accordingly. In making appointments, the Carbon Trust will ensure that selection is made fairly on the grounds of technical or objectively required experience. In circumstances where the ability to speak Welsh has been identified as essential for a particular post, candidates will be assessed on the quality of their Welsh language skills and will be selected on the basis of those skills, in addition to other relevant skills and the requirements of employment law. In circumstances where the ability to speak Welsh has been identified as desirable for a particular post, appropriate Welsh language training will be provided as necessary.

**5.1.3** So as to facilitate the operation of this scheme the HR departments of the Carbon Trust and its contractors will maintain lists, reviewed annually, of all employees able to speak Welsh, and ensure that job descriptions in the media reflect the requirements of this scheme.

## **5.2 Learning Welsh**

**5.2.1** The Carbon Trust will encourage and support members of staff at the Welsh office who wish to learn Welsh or improve their Welsh and will encourage Welsh speaking employees to use the language on all practicable occasions.

**5.2.2** The Carbon Trust will undertake a training needs assessment of employees so as to identify staff who will benefit from training programmes, supported financially and through work time, established by the Carbon Trust designed to:

- Assist Welsh speaking employees who need to further develop their language skills in carrying out their duties;
- Provide Welsh speaking employees with such administrative, technical or operational skills as they may require to provide customers with a Welsh language service;

- Issue specific information on aspects of services provided;
- Develop Welsh language ability amongst non-Welsh speakers.

**5.2.3** The Carbon Trust will introduce measures to monitor the progress of those either developing or/and learning Welsh Language skills and the HR department of the Carbon Trust will maintain a register of Welsh speakers and learners.

### **5.3 Services Delivered on Behalf of the Carbon Trust by its Contractors**

**5.3.1** The Carbon Trust will ensure through its contracting arrangements that contractors will implement all the relevant elements of the scheme when dealing with customers of the public at large.

**5.3.2** Provisions will be made to monitor compliance with the relevant parts of this scheme by the Carbon Trust.

### **5.4 Translation Facilities**

**5.4.1** The Wales office of the company will maintain:

- A list of official spokespersons who are able to represent the company in the Welsh language;
- A list of official translators providing services which are available to employees in dealing with responses to customers and in the preparation of published materials;
- An index of suppliers of simultaneous translation equipment for use at public meetings;
- A computer based directory of official, technical and other words and phrases and standard paragraphs in plain Welsh accessible to employees dealing with customers in the Welsh language.

## **6. Implementing and Monitoring**

**6.1** This Scheme has been approved by the Carbon Trust's Executive Directors.

**6.2** The directors of the Carbon Trust are fully aware of the requirements of the Scheme and will ensure that these requirements are reflected in the provision of customer services by the Carbon Trust and its main contractors on behalf of the company.

**6.3** This scheme will be monitored by a Welsh Language Steering Group under the chairmanship of the Manager - Wales of the Carbon Trust and will represent all areas of the business. The Steering Group will meet every six months and will have overall responsibility for co-ordinating all activities of the scheme but all managers will have responsibility for implement those aspects of the scheme relevant to their area of business. The Operation Executive in Wales (or such other person appointed from time to time by the Manager – Wales) will be responsible for the implementation of the scheme on a day to day basis and dealing with enquiries.

**6.4** The Directors, through the Welsh Language Steering Group, will ensure that all employees are made aware of the requirements of this scheme, and in particular that all Senior Managers adhere to the requirements of the scheme in respects of their areas of operational responsibility. Written instructions, guidance and other communications will be issued to employees of the requirements of the scheme.

**6.5** The Welsh Language Steering Group will operate a continuous review of material published by the Carbon Trust, including literature, notices, advertisements, press releases, display items at exhibitions, the arrangements for training in the Welsh language, the appointment of and the maintenance of lists of Welsh speaking employees and facilities in general for dealing with Welsh speaking customers.

**6.6** The Steering Group will prepare an annual report (in the format agreed with the Welsh Language Board) which the Carbon Trust will submit to the Welsh Language Board. The annual report will contain the following information:

- an update on implementation of the scheme's action plan;
- a copy of the impact assessment matrix used to assess the impact of new policies and initiatives on the Welsh language (this will be provided with the report for the first year only);
- examples of policy documents or new initiatives which have been produced or which are planned and which mainstream the Welsh language;
- details of the percentage and number of bilingual staff working in the Welsh office;

- details of the percentage of third party contractors who provide services in line with the relevant measures set out in the scheme;
- details of the percentage and number of staff who have received Welsh language awareness training; and
- explain whether account has been taken of the Board's bilingual software accreditation scheme in relation to the development and procurement of new IT systems and software applying in respect of its services in Wales.
- details of the number of complaints received about the lack of Welsh language service provision and the steps taken to resolve such complaints.

**6.7** The Carbon Trust's detailed action plan setting out how it will ensure that it operates in accordance with the scheme is attached to this scheme. The action plan will come into effect from the date the Welsh Language Board approve the scheme.

**6.8** The Carbon Trust will not alter this Welsh Language Scheme without first consulting with the Welsh Language Board.

**6.9** This scheme will be reviewed in line with the Carbon Trust's monitoring process and in partnership with the Welsh Language Board after a period of four years.

**6.10** The Carbon Trust will provide contact details (email address and telephone number) to enable any person with a complaint relating to the implementation of the scheme to contact the Carbon Trust. The Carbon Trust also notes that pursuant to section 17 of the Welsh Language Act 1993, the Welsh Language Board may investigate if it appears to the Board that there may be a failure in the carrying out of a scheme.

## **7. Publicising the Scheme**

**7.1** The Carbon Trust will refer to this scheme in its published Annual Review, and general customer information literature, and will stress to customers that the Carbon Trust's customers are welcome to use the Welsh Language in dealing with the company and its employees in relation to its services in Wales of the type described in paragraph 2.2.2.



**7.2** The Carbon Trust will provide copies of the scheme to customers on request.

**7.3** The Carbon Trust welcomes suggestions for improvements in its scheme from customers and employees, and any comments concerning this scheme or its operation should be addressed to Welsh Language Steering Group, c/o Manager - Wales, The Carbon Trust, Tredomen Gateway, Tredomen Park, Ystrad Mynach, CF82 7EH.

Yr Ymddiriedolaeth Garbon  
Cynllun Iaith Gymraeg  
Welsh Language Scheme  
Cynllun Iaith Gymraeg a baratowyd o dan  
Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993

# **Cynllun Iaith Gymraeg Cynnwys**

1. Datganiad a Chyflwyniad
2. Cynllunio a Chyflenwi Gwasanaethau  
Polisiau, Deddfwriaeth a Mentrau  
Cyflenwi Gwasanaethau  
Safon y Gwasanaeth yn y Gymraeg
3. Gwasanaethau
4. Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg  
Cyfathrebu Ysgrifenedig  
Cyfathrebu dros y Ffôn  
Cyfathrebu Wyneb yn Wyneb  
Cyfathrebu Electronig a thrwy PDFs  
Cyfarfodydd Cyhoeddus
5. Y Ddelwedd Gorfforaethol  
Wyneb Cyhoeddus y Cwmni  
Cyhoeddi ac Argraffu Defnyddiau Cyhoeddus  
Y Wefan
6. Gweithredu'r Cynllun  
Staffio  
Dysgu Cymraeg  
Gwasanaethau a Gyflenwir ar ran yr Ymddiriedolaeth Garbon gan  
ei Gontractwyr  
Cyfleusterau Cyfieithu
7. Gweithredu a Monitro
8. Rhoi Sylw i'r Cynllun

# **1. Datganiad a Chyflwyniad**

## **1.1 Datganiad**

*Y Cefndir*

Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn falch o gael delio â chwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill yn y Gymraeg a'r Saesneg, ac mae wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth yr un mor effeithiol yn y ddwy iaith, cyn belled ag y bo hynny'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol.

Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon wedi mabwysiadu'r egwyddor, yn unol ag Adran 5 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993, y bydd yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal wrth gyflenwi ei wasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru, cyn belled ag y bo hynny'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol. Mae'r cynllun hwn yn nodi sut y bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn gweithio tuag at wireddu'r egwyddor honno wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru dros y pedair blynedd nesaf.

Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon wedi ymrwymo i gyflawni ei chyfrifoldebau o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993. Cymeradwywyd y Cynllun hwn gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg o dan adran 14(1) o'r Ddeddf ar 20/06/2012.

## **1.2 Cyflwyniad**

Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn gwmni annibynnol nid-er-elw, a sefydlwyd gan lywodraeth y Deyrnas Unedig yn 2001, gyda'r genhadaeth o gyflymu'r symudiad at economi garbon isel. Rydym yn cynnig cymorth arbenigol i helpu'r sector busnes a'r sector cyhoeddus yn y DU i leihau allyriadau carbon, i arbed ynni ac i fasnacheiddio technolegau carbon isel. Trwy hybu gweithgarwch carbon isel, rydym yn cyfrannu at dargedau allweddol o DU o sicrhau llai o allyriadau carbon, datblygu busnesau carbon isel, diogelu ffynonellau ynni a chreu swyddi cysylltiedig.

Ar hyn o bryd, caiff yr Ymddiriedolaeth Garbon ei hariannu'n bennaf gan yr Adran Ynni a Newid Hinsawdd; Llywodraeth yr Alban; Llywodraeth Cynulliad Cymru; Invest Northern Ireland; Adran yr Amgylchedd, Bwyd a Materion Gwledig; yr Adran Drafnidiaeth; a'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad.

Ni yw'r prif gorff yn y DU sy'n mynd i'r afael â'r angen i fusnesau a'r sector cyhoeddus wneud synnwyr busnes o newid yn yr hinsawdd ac mae gennym swyddfeydd yn Llundain, Tredomen (Ystrad Mynach), Glasgow a Belfast, a Chanolfan Cynghori'r Cyhoedd yn Eynsham, Swydd Rydychen.

Rydym yn gweithio i ostwng allyriadau carbon trwy gynnig gwybodaeth a chyngor arbenigol, diduedd i fusnesau a chyrff yn y sector cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig (yn bennaf). Gwnawn hyn trwy wybodaeth ac offer ar ein gwefan, cymorth dros y ffôn, cyhoeddiadau, gweithdai arbed carbon, arolygon carbon, gwasanaethau rheoli carbon i fusnesau mawr a chyrff sector cyhoeddus, a chyngor ar ddylunio adeiladau. Caiff ein Canolfan Gynghori a'n rhwydwaith o Reolwyr Cyfrifon eu cefnogi gan gronfa o ymgynghorwyr technegol yn y DU sy'n sicrhau bod yr wybodaeth a'r arweiniad a roddir i'n cwsmeriaid yn gywir ac wedi'u paratoi'n arbennig ar gyfer anghenion eu busnes. Gwneir y cysylltiad cychwynol trwy ein llinell gynghori rhadffôn neu ein gwefan.

Rydym hefyd yn cynnig cymorth ariannol i helpu sefydliadau i oresgyn y rhwystrau ariannol sy'n eu hatal rhag cymryd camau i arbed ynni. Rydym yn cynnig benthyciadau di-log i BBaChau er mwyn arbed ynni, lwfansau cyfalaf gwell ar gyfer offer arbed ynni ac rydym yn ariannu Salix Finance Limited i roi cymorth ariannol i'r sector cyhoeddus. Mae Salix Finance yn annibynnol ar yr Ymddiriedolaeth Garbon, yn cael ei reoli'n annibynnol ac ar wahân, ac nid yw'n is-gwmni.

Rydym yn pennu safonau ar gyfer gostwng allyriadau carbon trwy'r Label Gostwng Carbon a Safon yr Ymddiriedolaeth Garbon.

Rydym hefyd yn gweithio i ostwng allyriadau carbon yn y dyfodol gan agor marchnadoedd trwy fod yn graff a dadansoddi, a datblygu mentrau carbon isel a phrosiectau cyflymu technoleg; trwy ddefnyddio gwasanaethau deor busnesau, grantiau ymchwil gymwysedig a phrosiectau cyflymu ymchwil i fasnacheiddio technoleg; a thrwy wneud buddsoddiadau cyfalaf menter mewn busnesau technoleg lân sydd newydd eu sefydlu.

Yn Llundain y mae ein prif swyddfa ac mae gennym swyddfa bob un hefyd yng Nghymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon. Rydym yn cyflogi cyfanswm o tua 113 o bobl yn y pedair swyddfa, y rhan fwyaf ohonynt yn Llundain. Mae wyth o bobl yn gweithio yn swyddfa Caerdydd.

*Ein gallu presennol i gynnig gwasanaethau Cymraeg*

Ar hyn o bryd, nid yw swyddfa Cymru'n gallu darparu llawer o wasanaethau Cymraeg ond bydd hyn yn datblygu yn unol â'r cynllun (a'r amserlen sy'n rhan ohono). Dyma'r sefyllfa ar hyn o bryd:-

- Ar brif wefan yr Ymddiriedolaeth Garbon ar gyfer y DU, ceir fersiynau Cymraeg o:-
  - Posteri Arbed Ynni – cyfres o 10;
  - Cyfres sticeri ymwybyddiaeth gweithwyr;
  - Cyfres posteri ymwybyddiaeth gweithwyr;
  - Sticeri mawr ar gyfer offer cyffredinol yn y swyddfa (PFL269);
  - Sticeri bach ar gyfer offer cyffredinol yn y swyddfa (PFL270);
  - Nifer o gyhoeddiadau ac adroddiadau – e.e. Allyriannau Carbon Deuocsid a Nwyon Tŷ Gwydr Eraill yng Nghymru (CTC725); Egnioli Cymru (NWL032).
- Mae'r arwyddion mewn arddangosfeydd yng Nghymru yn ddwyieithog.

Yn adrannau nesaf y cynllun, nodir y camau y mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn eu cymryd a'r ddarpariaeth y bydd yn ei gwneud yn unol â'r cynllun a'r amserlen i gyflawni ei hymrwymadau i ddarparu gwasanaethau Cymraeg i'r cyhoedd yng Nghymru.

## **2. Cynllunio a Chyflenwi Gwasanaethau**

### **2.1 Polisiâu, Deddfwriaeth a Mentrau**

**2.1.1** Pan fydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn cynllunio ac yn ffurfio polisiâu neu fentrau newydd yng Nghymru sy'n dod o fewn cylch y Cynllun hwn, bydd yn sicrhau eu bod yn cyflawni'r ymrwymadau a roddir yn y Cynllun. Trwy hynny, bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn sicrhau bod y polisiâu a'r mentrau newydd hynny yn hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg ac yn symud y sefydliad yn nes at weithredu egwyddor cydraddoldeb. Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn sicrhau bod mesurau'r cynllun hwn yn cael eu cynnwys, lle bo'n briodol, mewn polisiâu a mentrau newydd pan gânt eu gweithredu.

**2.1.2** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn ymgynghori â Bwrdd yr Iaith Gymraeg cyn llunio unrhyw bolisiâu neu fentrau newydd sy'n debygol o alw am newid cynllun iaith yr Ymddiriedolaeth Garbon.

**2.1.3** Bydd staff sy'n paratoi ac yn gweithredu polisiau a mentrau newydd yn cael gwybod am ofynion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 a'r Cynllun Iaith Gymraeg. Rhoddir canllawiau i staff am effeithiau tebygol bwriadau newydd ar y Cynllun a'r camau sy'n angenrheidiol er mwyn sicrhau y cydymffurfir â'r mesurau hyn. Caiff y canllawiau hyn eu dosbarthu yn gynnar yn ein rhaglen ar gyfer gweithredu'r cynllun.

**2.1.4** Mae Cyfarwyddwyr yr Ymddiriedolaeth Garbon yn gwybod yn iawn am ofynion y cynllun hwn a byddant yn sicrhau bod y gofynion yn cael eu hadlewyrchu yn y gwasanaethau y mae'r Ymddiriedolaeth Garbon (a'i brif gontractwyr sy'n darparu gwasanaethau o'r fath yn uniongyrchol i'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg) yn eu darparu i gwsmeriaid yng Nghymru. Byddant yn sicrhau hefyd bod yr holl weithwyr yn cael gwybod am ofynion y cynllun.

**2.1.5** Caiff y cynllun ei fonitro gan Grŵp Llywio Iaith Gymraeg yr Ymddiriedolaeth Garbon o dan gadeiryddiaeth y Rheolwr yng Nghymru. Bydd y Grŵp Llywio'n gweithio i sicrhau bod perchenogaeth y cynllun yn cael ei rhannu trwy'r Ymddiriedolaeth Garbon i gyd. Bydd y Swyddog Gweithredu yng Nghymru (neu rywun arall a benodir o bryd i'w gilydd gan y Rheolwr yng Nghymru) yn gyfrifol am weithredu'r cynllun o ddydd i ddydd. Bydd dyletswyddau'r swydd hon yn cynnwys ymateb i ymholiadau gan y staff neu aelodau'r cyhoedd am y cynllun ac am ddarparu gwasanaethau yn y Gymraeg yn unol â'r cynllun.

## **2.2 Cyflenwi Gwasanaethau**

**2.2.1** Mae'r gwaith o gyflenwi gwasanaethau'n amrywio. Caiff rhai gwasanaethau eu darparu'n uniongyrchol i'r cwsmer a chaiff eraill eu darparu o'r swyddfeydd yn Llundain, y swyddfeydd yn y gwledydd a ddatganolwyd neu'r Ganolfan Cynghori Cwsmeriaid yn Swydd Rydychen.

**2.2.2** Nod yr Ymddiriedolaeth Garbon yw darparu gwasanaeth cyson a dibynadwy yng Nghymru ar gyfer siaradwyr Cymraeg yn yr adrannau a'r meysydd gwasanaeth perthnasol sy'n ymwneud â'r cyhoedd. Fodd bynnag, er ein bod wedi ymrwymo i'r nod hwn, os yw gwasanaethau'n rhai arbenigol neu dechnegol iawn, efallai y bydd yn anodd neu fwy neu lai'n amhosibl ei gyflawni yn ystod oes y cynllun hwn. Yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg a'r cynllun hwn ac, fel y nodir yn fwy manwl yn Eitem 5, caiff y swyddfeydd yng Nghymru eu staffio'n briodol fel y gallant ateb galw a dyheadau cwsmeriaid sy'n dymuno cyfathrebu yn y Gymraeg. I ddechrau, bydd y cwmni'n trefnu i gwsmeriaid Cymraeg eu hiaith drafod gwasanaethau perthnasol yn y Gymraeg naill ai dros y ffôn neu trwy wneud trefniant i gyfarfod pan na fydd neb sy'n siarad

Cymraeg ar gael. Gan symud ymlaen, bydd y cwmni'n gweithredu'r prosesau a nodir yn y cynllun hwn (ac yn unol ag Eitem 5) er mwyn dod yn fwy abl i fodloni dyheadau cwsmeriaid sy'n dymuno cyfathrebu yn y Gymraeg.

**2.2.3** Bwriad yr Ymddiriedolaeth Garbon yw darparu gwasanaethau Cymraeg yng Nghymru. Fodd bynnag, o ystyried natur dechnegol arbennig llawer o'i gwasanaethau a natur ei chwsmeriaid a'r sectorau y maent yn gweithio ynddynt, ni fydd yn ymarferol iddi wneud hynny gyda'r gwasanaethau sydd o natur dechnegol arbennig. Os daw'n ymarferol i'r Ymddiriedolaeth Garbon wneud hynny yn y dyfodol, bydd yn darparu'r gwasanaethau hynny yn y Gymraeg. Bydd gweithwyr di-Gymraeg yn cael gwybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael yn y Gymraeg a sut y mae manteisio arnynt. Bydd yr holl weithwyr yn cael gwybod am y cynllun, yr ymrwymadau sydd ynddo, a'r systemau, y gweithdrefnau a'r gwasanaethau sydd ar gael i gyflawni'r ymrwymadau hynny. Bydd y gweithwyr yn cael gwybod am y cynllun trwy'r holl ddulliau cyfathrebu arferol, yn cynnwys cyfarfodydd timau a chylchlythyron staff.

**2.2.4** Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn prynu llawer o'i gwasanaethau i mewn, yn cynnwys y cyngor o-ddydd-i-ddydd a roddir i'w chwsmeriaid. Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn disgwyl i'w chontractwyr gydymffurfio â'r cynllun os ydynt yn cynnig gwasanaethau cwsmeriaid yng Nghymru yn uniongyrchol i'r cyhoedd Cymraeg eu hiaith.

## **2.3 Safon y Gwasanaeth yn y Gymraeg**

**2.3.1** Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn croesawu pobl i gysylltu â hi yn y Gymraeg neu'r Saesneg ac y mae'n ceisio cynnig safon gwasanaeth yr un mor effeithiol yn y ddwy iaith yng Nghymru, fel y nodir yn y cynllun hwn. Nodir yr egwyddor honno ar wefan yr Ymddiriedolaeth Garbon ac mewn dogfennau allweddol fel adolygiadau blynyddol.

**2.3.2** Mae'n nod gan yr Ymddiriedolaeth Garbon i ddarparu gwasanaethau a gofal cwsmer o safon uchel ym mhob agwedd ar ei gwaith yn unol â'r ymrwymadau a nodir yn y cynllun hwn. Mae'r safonau gwasanaeth yn cael eu hadolygu'n rheolaidd a byddant yr un mor berthnasol i wasanaethau a ddarperir yn y Gymraeg ag yn y Saesneg.

## **3. Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg**



### **3.1. Cyfathrebu Ysgrifenedig**

**3.1.1** Yn unol â'r cynllun hwn, bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn gweithio i sicrhau bod croeso i gwsmeriaid ohebu â'r Ymddiriedolaeth Garbon yn y Gymraeg ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarperir yng Nghymru a bod pobl sy'n ysgrifennu yn y Gymraeg yn cael ateb Cymraeg ar bapur swyddogol dwyieithog.

**3.1.2** Yn yr un modd, yn unol â'r cynllun, bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn gweithio i sicrhau y bydd unrhyw ohebiaeth a anfonir at gwsmer o ganlyniad i gyfarfod a gynhaliwyd yn y Gymraeg, wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, yn cael ei hanfon yn y Gymraeg (erbyn ail flwyddyn y cynllun). Bydd angen copi Saesneg o'r ohebiaeth hefyd ar gyfer defnydd mewnol er mwyn sicrhau cysondeb yn ein system CRM a sicrhau bod rheolwyr cyfrifon di-Gymraeg ledled y DU yn cael elwa ar yr wybodaeth sydd ynddi.

**3.1.3** Anfonir copi Saesneg o'r ohebiaeth at y derbynnydd os bydd yn gofyn am un (yn cynnwys os awgrymir yr hoffai'r derbynnydd gael copi Saesneg gan ei fod/bod wedi ysgrifennu at yr Ymddiriedolaeth Garbon yn y Gymraeg a'r Saesneg).

**3.1.4** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn cadw rhestr o'r cwsmeriaid sy'n dymuno cael gohebiaeth Gymraeg.

**3.1.5** Er mwyn hwyluso'r gwaith o ohebu â chwsmeriaid yn y Gymraeg, bydd gan yr Ymddiriedolaeth Garbon restr o gyfieithwyr cymeradwy a bydd hon ar gael i'r gweithwyr.

**3.1.6** Bydd nodyn ar waelod papur ysgrifennu swyddogol swyddfa Cymru yn croesawu gohebiaeth trwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg.

### **3.2 Cyfathrebu dros y Ffôn**

**3.2.1** Caiff cwsmeriaid eu cyfarch yn ddwyieithog gan y derbynnydd sy'n ateb y ffôn yn swyddfa Cymru. Bydd croeso i gwsmeriaid siarad Cymraeg â gweithwyr neu gynrychiolwyr perthnasol yn swyddfa Cymru wrth i ni ddatblygu'r gallu i wneud hynny yn unol â'r cynllun hwn. Ar hyn o bryd, nid oes gennym gyfleusterau i siarad Cymraeg dros y ffôn. Fodd bynnag, erbyn diwedd blwyddyn 3 yn y cynllun, bydd gennym feicro-wefan Gymraeg yn nodi rhif ffôn y gellir ei alw i drafod y

gwasanaethau a gynigiwn yng Nghymru yn y Gymraeg. Erbyn hynny hefyd, byddwn wedi gweithredu'r cynllun fel bod gennym rhywun ar gael i siarad Cymraeg. Byddwn yn sicrhau bod gennym ddigon o siaradwyr Cymraeg ar gael ar gyfer nifer y cwsmeriaid sy'n dymuno trafod yn y Gymraeg.

**3.2.2** Yn y cyfnod cyn bod siaradwr/siaradwyr Cymraeg ar gael yn swyddfa Cymru a/neu'r rhif ffôn perthnasol wedi'i gyhoeddi ar y feicro-wefan Gymraeg (yn unol â'r cynllun), os nad oes siaradwr Cymraeg ar gael i ddelio â'r cwsmer ar unwaith a bod trefniadau wedi'u gwneud i'w ffonio nôl, dylai'r cwsmer deimlo bod pob ymdrech wedi'i gwneud i fodloni'r cais gwreiddiol.

**3.2.3** Bydd y staff yn cael canllawiau penodol (yn unol â'r cynllun hwn) ar gyfer trafod galwadau ffôn gan bobl sy'n siarad Cymraeg, yn cynnwys manylion gweithwyr sy'n gallu delio â galwadau Cymraeg.

**3.2.4** Nid yw'n ymarferol i'r staff yn ein swyddfeydd y tu allan i Gymru gynnal sgysiau ffôn yn y Gymraeg.

**3.2.5** Gwneir trefniadau i sicrhau bod pobl sy'n ffonio'r Ganolfan Gynghori (yn Eynsham, Rhydychen ar hyn o bryd) yn gallu cael eu cyfeirio at rywun sy'n siarad Cymraeg (neu swyddfa Cymru) os dymunant. Os na fydd neb sy'n siarad Cymraeg ar gael ar y pryd, bydd y cwsmer yn cael galwad nôl yn nes ymlaen pan fydd rhywun ar gael.

### **3.3 Cyfathrebu Wyneb yn Wyneb**

**3.3.1** Bydd croeso i gwsmeriaid sy'n dod i swyddfeydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yng Nghymru drafod eu busnes yn y Gymraeg os dymunant. Ar hyn o bryd, nid yw'r Ymddiriedolaeth Garbon yn gallu darparu rhywun a all drafod busnes y cwsmeriaid hyn yn y Gymraeg ond, yn unol â'r cynllun, erbyn diwedd blwyddyn 4 o'r cynllun hwn, mae'r Ymddiriedolaeth Garbon wedi ymrwymo i wneud pob ymdrech i sicrhau presenoldeb gweithiwr sy'n siarad Cymraeg i ddelio ag ymholiadau Cymraeg yn y swyddfeydd hynny. Os bydd yr ymholiad yn ymwneud â mater na all y gweithiwr cyntaf ymdrin ag ef, gwneir pob ymdrech i ddod o hyd i weithiwr priodol naill ai yn y fan a'r lle neu dros y ffôn. Os na ellir gwneud hyn, rhoddir y cyfle i'r cwsmer drafod y mater yn Saesneg, neu gellir gwneud nodyn o ymholiad y cwsmer a'i basio i weithiwr perthnasol fel y gellir anfon ymateb ysgrifenedig wedi'i gyfieithu i'r Gymraeg at y cwsmer.

### **3.4 Cyfathrebu Electronig**

**3.4.1** Gall unrhyw un sy'n dymuno cysylltu â'r Ymddiriedolaeth Garbon yn y Gymraeg wneud hynny trwy e-bost (bydd manylion cysylltu priodol ar y feicro-wefan Gymraeg) ac fe gaiff ateb Cymraeg yn unol â'r egwyddorion a amlinellir uchod.

**3.4.2** Bydd dogfennau, yn cynnwys adroddiadau, taflenni a phosteri Cymraeg ar gael i'w lawrlwytho ar ffurf pdf o feicro-wefan Cymru.

## **5.5 Cyfarfodydd Cyhoeddus**

**3.5.1** Ar yr adegau pan gynhelir cyfarfodydd cyhoeddus lleol yng Nghymru, bydd trefnwyr y cyfarfod yn asesu'r angen am wasanaethau dwyieithog ar sail proffil ieithyddol y bobl sydd wedi cofrestru i ddod a'r wybodaeth sydd gan y trefnwyr am y rhai fydd yn y cyfarfod. Wrth roi cyhoeddusrwydd i'r cyfarfod, bydd y trefnwyr yn gofyn i'r sawl sy'n dod roi gwybod iddynt ymlaen llaw a fyddant am gyfrannu yn y Gymraeg. Lle bo'n glir ei bod yn briodol o dan yr amgylchiadau i ganiatáu i gyfraniadau gael eu gwneud yn y Gymraeg ac yn Saesneg, fe drefnir hynny.

## **4. Y Ddelwedd Gorfforaethol**

### **4.1 Wyneb Cyhoeddus y Cwmni**

**4.1.1** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn mabwysiadu delwedd gorfforaethol ddwyieithog lawn yng Nghymru ac yn gweithredu o dan yr enw Carbon Trust / Ymddiriedolaeth Garbon. Bydd yn sicrhau bod yr holl bapur ysgrifennu swyddogol, y logos a'r slogans yn ddwyieithog.

**4.1.2** Bydd yr holl hysbysiadau cyffredinol a chyhoeddus a'r hysbysebion swyddi gwag a anfonir at y cyfryngau yng Nghymru yn ddwyieithog.

**4.1.3** Bydd y defnyddiau arddangos a gwybdoeth a ddefnyddir gan yr Ymddiriedolaeth Garbon mewn arddangosfeydd a digwyddiadau hyrwyddo yng Nghymru yn ddwyieithog neu, os nad yw hyn yn ymarferol, byddant ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg. Mae'r arwyddion mewn arddangosfeydd yn y Gymraeg a'r Saesneg.

**4.1.4** Mewn arddangosfeydd a sioeau yng Nghymru, bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn sicrhau bod gweithiwr neu gynrychiolydd sy'n siarad Cymraeg ar gael (os nad yw'r bobl y disgwylir iddynt ddod wedi dweud nad oes angen hyn).

**4.1.5** Bydd yr arwyddion y tu allan i holl swyddfeydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yng Nghymru yn ddwyieithog. Bydd yr arwyddion yn gyfartal o ran fformat, maint, eglurdeb ac amlygrwydd.

## **4.2 Cyhoeddi ac Argraffu Defnyddiau Cyhoeddus**

**4.2.1** Pan fydd swyddfa'r Ymddiriedolaeth Garbon yng Nghymru yn argraffu ac yn cyhoeddi defnyddiau yn neilltuol ar gyfer y cyhoedd yng Nghymru, y drefn arferol yw bod y dogfennau hyn yn cael eu cyhoeddi yn y Gymraeg a'r Saesneg.

**4.2.2** Yn unol â'r cynllun hwn, bydd swyddfa'r Ymddiriedolaeth Garbon yng Nghymru yn gweithio (erbyn diwedd blwyddyn gyntaf y cynllun) i gyhoeddi dogfennau fel hyn yn ddwyieithog. Bydd y dogfennau hyn yn cynnwys dogfennau a gaiff eu hanfon at y cyhoedd yng Nghymru, neu y trefnir eu bod ar gael iddynt, ac sydd:-

- Yn rhoi gwybodaeth am wasanaethau'r Ymddiriedolaeth Garbon;
- Yn holi barn y cyhoedd trwy ymgynghori.

**4.2.3** Lle nad yw'n bosibl neu'n briodol i swyddfa'r Ymddiriedolaeth Garbon yng Nghymru gynhyrchu defnyddiau dwyieithog, caiff fersiynau Cymraeg a Saesneg eu paratoi ar wahân. Mewn achosion felly, bydd y ddwy fersiwn o'r un safon, cânt eu cyhoeddi ar yr un pryd a'u dosbarthu gyda'i gilydd, byddant yr un mor hygyrch a bydd neges arnynt yn dweud bod fersiwn Gymaeg/Saesneg ar gael hefyd.

**4.2.4** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn talu sylw i'r cynllun hwn wrth baratoi cyhoeddiadau cyffredinol ar gyfer y DU. Ar y cyfan, ni fydd yn rhesymol ymarferol nac yn briodol o dan yr amgylchiadau i gyhoeddi cyhoeddiadau cyffredinol y DU yn y Gymraeg. Bydd y materion perthnasol y bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn eu hystyried wrth baratoi defnyddiau i'w cyhoeddi yn cynnwys y meini prawf isod:

4.2.4.1 a fwriedir y defnydd ar gyfer cynulleidfa arbenigol a/neu ryngwladol;

4.2.4.2 beth yw'r angen y mae'r cyhoeddiad yn ceisio ymateb iddo, pa mor bwysig yw'r angen hwn a pha adnoddau (yn cynnwys y costau) sy'n angenrheidiol er mwyn ei gyhoeddi yn y Gymraeg a'r Saesneg (yn cynnwys cymhlethdod technegol y cyhoeddiad a/neu'r angen i'w ddiweddarau'n rheolaidd);

4.2.4.4 lle y caiff y cyhoeddiad ei gyhoeddi a pha mor eang y caiff ei ddosbarthu;

- 4.3.4.5 a yw'r cyhoeddiad wedi'i anelu at y cyhoedd yng Nghymru a natur a maint y gynulleidfa darged; ac
- 4.2.4.5 a oes cyfieithydd addas ar gael gyda digon o ddealltwriaeth dechnegeol i gyfieithu'r cyhoeddiad yn ddigon cywir (nid yw hyn yn debygol o godi'n aml).

**4.2.5** Pan godir tâl ar gwsmer am ddogfen, ni ddylai cost y ddogfen hon yn y Gymraeg neu'n ddwyieithog fod yn fwy na chost y fersiwn Saesneg gyfatebol.

### **4.3 Y Wefan**

**4.3.1** O'r dyddiad y daw'r cynllun hwn i rym, bydd gwefan yr Ymddiriedolaeth Garbon yn cynnwys fersiynau Cymraeg a Saesneg cyhoeddiadau lle caiff y cyhoeddiadau hynny eu cynhyrchu yn y Gymraeg fel y nodir uchod, yn ogystal â meicro-wefan Gymraeg. Bydd y feicro-wefan yn rhoi gwybodaeth am y gwasanaethau a ddarperir gan yr Ymddiriedolaeth Garbon.

**4.3.2** Pan gaiff cyhoeddiadau Cymraeg eu cynhyrchu yn y cyfnod ar ôl mis Awst 2013, cânt eu cyhoeddi ar y brif wefan hyd nes y bydd y feicro-wefan Gymraeg ar gael. Yn unol â threfniadau arferol yr Ymddiriedolaeth Garbon, caiff y cyhoeddiadau hyn eu dileu pan ânt yn hen. Caiff y feicro-wefan Gymraeg ei datblygu yn ystod y cyfnod hyd at fis Awst 2014. Rhoddir defnyddiau Cymraeg ac, efallai, rai Saesneg hefyd ar y wefan honno. Bydd "tudalennau glanio" ar gyfer yr Ymddiriedolaeth Garbon (Cymru) yn y Gymraeg a'r Saesneg ar gael ar y wefan erbyn mis Mehefin 2012.

**4.3.3** Wrth i'r gallu i gynnig rhagor o fanylion cysylltu neu wybodaeth neu wasanaethau yn y Gymraeg ddatblygu yn unol â'r cynllun, caiff y manylion a'r wybodaeth berthnasol eu hychwanegu at y wefan.

**4.3.5** Caiff cynnwys y feicro-wefan Gymraeg ei ddatblygu yn ystod y cyfnod cynllunio a gweithredu cyn ei lansio ym mis Awst 2014. Fodd bynnag, bydd y feicro-wefan yn cynnwys y pethau hyn, o leiaf:

- Hafan – yn esbonio'r Ymddiriedolaeth Garbon;
- Datganiad yn dweud bod yr Ymddiriedolaeth Garbon yn croesawu pobl i gysylltu â hi yn y Gymraeg neu'r Saesneg a'i bod yn ceisio cynnig gwasanaethau o'r un safon effeithiol yn y ddwy iaith yng Nghymru, fel y nodir yn y cynllun hwn;

- Tudalen yn cyflwyno'r cyfarwyddwyr perthnasol a manylion y drefn reoli;
- Tudalen gysylltiadau;
- Map o'r wefan;
- Tudalen ar gyfer digwyddiadau yng Nghymru;
- Disgrifiad o'r gwasanaethau, yn enwedig y rhai sydd ar gael yng Nghymru;
- Datganiad cyfreithiol;
- Polisi Preifatrwydd;
- Cyhoeddiadau Cymraeg; a
- Dolen i brif wefan yr Ymddiriedolaeth Garbon.

## **5. Gweithredu'r Cynllun**

### **5.1 Staffio**

**5.1.1** Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn cydnabod bod angen cyflogi digon o weithwyr Cymraeg eu hiaith â sgiliau priodol fel y gall weithredu'r cynllun hwn. Mae hyn yn arbennig o wir am weithwyr sy'n dod i gysylltiad â chwsmeriaid yn rheolaidd a gweithwyr mewn sefydliadau sy'n agored i'r cyhoedd.

**5.1.2** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn penderfynu ym mha leoedd, swyddi a swyddogaethau y mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol a bydd yn sicrhau y gwneir penodiadau yn unol â hynny. Wrth benodi gweithwyr, bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn sicrhau y gwneir y dewis yn deg ar sail profiad technegol neu brofiad y mae angen gwrthrychol amdano. O dan amgylchiadau lle nodwyd bod y gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol ar gyfer swydd benodol, caiff yr ymgeiswyr eu hasesu ar ansawdd eu sgiliau yn yr iaith Gymraeg a chânt eu dewis ar sail y sgiliau hynny, yn ogystal â'r sgiliau perthnasol eraill a gofynion cyfraith cyflogaeth. O dan amgylchiadau lle nodwyd bod y gallu i siarad Cymraeg yn ddymunol ar gyfer swydd benodol, rhoddir hyfforddiant priodol yn yr iaith Gymraeg yn ôl yr angen.

**5.1.3** Er mwyn hwyluso'r gwaith o gynnal y cynllun hwn, bydd adrannau adnoddau dynol yr Ymddiriedolaeth Garbon a'i chontractwyr yn cadw rhestrau, a gaiff eu hadolygu bob blwyddyn, o'r holl weithwyr sy'n gallu siarad Cymraeg a byddant yn sicrhau bod disgrifiadau swyddi yn y cyfryngau yn adlewyrchu anghenion y cynllun hwn.

### **5.2 Dysgu Cymraeg**

**5.2.1** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn annog ac yn cefnogi aelodau o'r staff yn swyddfa Cymru sy'n dymuno dysgu Cymraeg neu wella eu Cymraeg a bydd yn annog gweithwyr sy'n siarad Cymraeg i ddefnyddio'r iaith pryd bynnag y bydd yn ymarferol.

**5.2.2** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn cynnal asesiad o anghenion hyfforddi'r gweithwyr er mwyn canfod staff a fydd yn elwa ar raglenni hyfforddi, gyda chymorth ariannol ac yn amser gwaith, a sefydlwyd gan yr Ymddiriedolaeth Garbon gyda'r nod o:

- Helpu gweithwyr Cymraeg eu hiaith y mae angen iddynt ddatblygu eu sgiliau iaith i wneud eu gwaith;
- Sicrhau bod gan weithwyr Cymraeg eu hiaith y sgiliau gweinyddol, technegol neu weithredol y mae arnynt eu hangen er mwyn cynnig gwasanaeth Cymraeg i gwsmeriaid;
- Cyhoeddi gwybodaeth benodol ar agweddau o'r gwasanaethau a ddarperir;
- Datblygu sgiliau Cymraeg ymhlith y di-Gymraeg.

**5.2.3** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn cyflwyno mesurau i fonitro cynnydd pobl sydd yn datblygu a/neu'n dysgu sgiliau Cymraeg a bydd adran adnoddau dynol yr Ymddiriedolaeth Garbon yn cadw rhestr o'r rhai sy'n siarad neu'n dysgu Cymraeg.

### **5.3 Gwasanaethau a Gyflenwir ar ran yr Ymddiriedolaeth Garbon gan ei Gcontractwyr**

**5.3.1** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn sicrhau, trwy ei threfniadau contractio, bod contractwyr yn gweithredu holl elfennau perthnasol y cynllun wrth ddelio â chwsmeriaid neu'r cyhoedd yn gyffredinol.

**5.3.2** Gwneir darpariaeth i fonitro i ba raddau y mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn cydymffurfio â rhannau perthnasol y cynllun.

### **5.4 Cyfleusterau Cyfieithu**

**5.4.1** Bydd swyddfa'r cwmni yng Nghymru yn cadw:

- Rhestr o lefarwyr swyddogol a all gynrychioli'r cwmni trwy gyfrwng y Gymraeg;
- Rhestr o gyfieithwyr swyddogol sy'n cynnig gwasanaethau sydd ar gael i weithwyr wrth ddelio ag atebion i gwsmeriaid ac wrth baratoi defnyddiau i'w cyhoeddi;
- Rhestr o gyflenwyr offer cyfieithu ar y pryd i'w defnyddio mewn cyfarfodydd cyhoeddus;

- Cyfeiriadur cyfrifiadurol o eiriau ac ymadroddion swyddogol, technegol ac eraill a pharagraffau safonol mewn Cymraeg clir y gall gweithwyr eu defnyddio wrth ddelio â chwsmeriaid yn y Gymraeg.

## **6. Gweithredu a Monitro**

**6.1** Mae'r Cynllun hwn wedi'i gymeradwyo gan Gyfarwyddwyr Gweithredol yr Ymddiriedolaeth Garbon.

**6.2** Mae Cyfarwyddwyr yr Ymddiriedolaeth Garbon yn gwybod yn iawn am ofynion y cynllun a byddant yn sicrhau bod y gofynion yn cael eu hadlewyrchu yn y gwasanaethau y mae'r Ymddiriedolaeth Garbon a'i brif gontractwyr yn eu darparu i gwsmeriaid ar ran y cwmni.

**6.3** Caiff y cynllun ei fonitro gan Grŵp Llywio Iaith Gymraeg yr Ymddiriedolaeth Garbon o dan gadeiryddiaeth Rheolwr yr Ymddiriedolaeth Garbon yng Nghymru a bydd yn cynrychioli pob maes yn y busnes. Bydd y Grŵp Llywio yn cyfarfod bob chwe mis a bydd yn gyfrifol yn gyffredinol am gydgyssylltu holl weithgareddau'r cynllun ond bydd pob rheolwr yn gyfrifiol am weithredu'r agweddau hynny ar y cynllun a fydd yn berthnasol i'w maes nhw o'r busnes. Bydd y Swyddog Gweithredu yng Nghymru (neu rywun arall a benodir o bryd i'w gilydd gan Reolwr Cymru) yn gyfrifol am weithredu'r cynllun o ddydd i ddydd ac am ddelio ag ymholiadau.

**6.4** Bydd y Cyfarwyddwyr, trwy Grŵp Llywio'r Iaith Cymraeg, yn sicrhau bod yr holl weithwyr yn cael gwybod am ofynion y cynllun hwn, ac, yn neilltuol, bod yr holl Uwch Reolwyr yn cadw at ofynion y cynllun yn y meysydd gweithredu y maen nhw'n gyfrifol amdanynt. Bydd y gweithwyr yn cael cyfarwyddiadau ysgrifenedig, canllawiau a negeseuon eraill am ofynion y cynllun.

**6.5** Bydd Grŵp Llywio'r Iaith Gymraeg yn cynnal adolygiad parhaus o ddefnyddiau a gyhoeddir gan yr Ymddiriedolaeth Garbon, yn cynnwys taflenni, hysbysiadau, hysbysebion, datganiadau i'r wasg, eitemau mewn arddangosfeydd, trefniadau ar gyfer hyfforddiant yn y Gymraeg, penodi gweithwyr sy'n siarad Cymraeg, a rhestrau ohonynt, a chyfleusterau yn gyffredinol ar gyfer ymwneud â chwsmeriaid Cymraeg eu hiaith.

**6.6** Bydd y Grŵp Llywio yn paratoi adroddiad blynyddol (ar ffurf y cytunir arno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg) a bydd yr Ymddiriedolaeth



Garbon yn ei gyflwyno i Fwrdd yr Iaith Gymraeg. Bydd yr adroddiad blynyddol yn cynnwys yr wybodaeth a ganlyn:

- y newyddion diweddaraf am gyflenwi'r cynllun gweithredu;
- copi o'r matrices asesu effaith a ddefnyddir i asesu effaith polisiau a mentrau newydd ar yr iaith Gymraeg (darperir hwn gyda'r adroddiad am y flwyddyn gyntaf yn unig);
- enghreifftiau o ddogfennau polisi neu fentrau newydd a gynhyrchwyd neu y bwriedir eu cynhyrchu ac sy'n prif-ffrydio'r iaith Gymraeg;
- manylion canran a nifer y staff dwyieithog sy'n gweithio yn swyddfa Cymru;
- manylion canran y contractwyr trydydd parti sy'n darparu gwasanethau yn unol â'r mesurau perthnasol a nodir yn y cynllun;
- manylion canran a nifer y staff sydd wedi cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg; ac yn
- esbonio a dalwyd sylw i gynllun achredu meddalwedd dwyieithog y Bwrdd wrth ddatblygu a chaffael systemau TG a meddalwedd newydd ar gyfer ei gwasanaethau yng Nghymru.
- manylion nifer y cwynion a gafwyd am ddiffyg darpariaeth yn yr iaith Gymraeg a'r camau a gymerwyd i ddatrys y cwynion hynny.

**6.7** Mae cynllun gweithredu manwl yr Ymddiriedolaeth Garbon yn nodi sut y bydd yn sicrhau ei bod yn gweithredu yn unol â'r Cynllun Iaith yn dod gyda'r cynllun hwn. Daw'r cynllun gweithredu i rym o'r dyddiad y bydd Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn cymeradwyo'r Cynllun Iaith.

**6.8** Ni fydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn newid y Cynllun Iaith hwn heb ymgynghori â Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn gyntaf.

**6.9** Caiff y Cynllun Iaith ei adolygu yn unol â phroses fonitro'r Ymddiriedolaeth Garbon ac mewn partneriaeth â Bwrdd yr Iaith Gymraeg ar ôl cyfnod o bedair blynedd.

**6.10** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn darparu manylion cysylltu (cyfeiriad e-bost a rhif ffôn) fel y gall unrhyw un sydd â chwyn ynglŷn

â'r ffordd y gweithredir y cynllun gysylltu â'r Ymddiriedolaeth Garbon. Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn nodi hefyd y caiff Bwrdd yr Iaith Gymraeg ymchwilio, yn unol ag adran 17 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993, os ymddengys i'r Bwrdd y gall fod diffyg yn y ffordd y caiff y cynllun ei gynnal.

## **7. Rhoi Sylw i'r Cynllun**

**7.1** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn cyfeirio at y cynllun hwn yn yr Adolygiad Blynyddol a gyhoeddir ganddo, ac mewn taflenni gwybodaeth cyffredinol ar gyfer cwsmeriaid, a bydd yn pwysleisio wrth gwsmeriaid bod croeso i gwsmeriaid yr Ymddiriedolaeth Garbon ddefnyddio'r iaith Gymraeg wrth ddelio â'r cwmni a'i weithwyr wrth gael gwasanaethau o'r math a ddisgrifir ym mharagraff 2.2.2 yng Nghymru.

**7.2** Bydd yr Ymddiriedolaeth Garbon yn rhoi copïau o'r cynllun i gwsmeriaid os gofynnant amdanynt.

**7.3** Mae'r Ymddiriedolaeth Garbon yn croesawu awgrymiadau gan gwsmeriaid neu weithwyr ar gyfer gwelliannau i'r cynllun. Dylid cyfeirio unrhyw sylwadau am y cynllun hwn neu'r ffordd y caiff ei weithredu i Grŵp Llywio Materion y Gymraeg, d/o Y Rheolwr - Cymru, Yr Ymddiriedolaeth Garbon, Porth Tredomen, Parc Tredomen, Ystrad Mynach, CF82 7EH.