

Plan de services en français 2010-2011

Transports et Renouvellement de
l'infrastructure

French-language Services Plan 2010-2011

Transportation and Infrastructure
Renewal

02/25/2010



**Transportation and
Infrastructure Renewal**

**Transports et Renouvellement
de l'infrastructure**

1. Message du sous-ministre

Le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure est responsable d'offrir des services au gouvernement et au grand public. Le service aux Néo-Écossais est notre priorité, et le ministère prend très au sérieux ses obligations envers les Acadiens et les francophones de la Nouvelle-Écosse. Je suis heureux de faire état des progrès dans la prestation de services au cours de la dernière année, et j'espère pouvoir offrir encore davantage de programmes et de services du ministère en français au cours de la prochaine année.

2. Réponse aux demandes en français

Les cadres supérieurs du ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure ont été avisés de l'exigence de répondre aux demandes en français. La plupart des demandes reçues par le ministère sont reçues à des endroits où des membres francophones du personnel sont présents. Nous avons mis à jour la liste des personnes qui sont prêtes à répondre en français aux demandes effectuées en personne ou par téléphone. Cette liste mise à jour sera distribuée au personnel dans les régions.

La correspondance écrite en français a toujours reçue et continuera de recevoir une réponse en français avec l'aide des services de traduction de l'Office des affaires acadiennes.

1. Message from the Deputy Minister

The Department of Transportation and Infrastructure Renewal is responsible for providing service to both government and the general public. Serving Nova Scotians is our most important job and the Department takes its obligation to Acadian and Francophone Nova Scotians very seriously. I am pleased to report on the progress in service delivery over the past year and look forward to providing even more Department programs and services in French in the year ahead.

2. Responding to Requests in French

Senior management staff at Transportation and Infrastructure Renewal have been notified of the requirement to respond to enquiries in French. Most of the enquires received by the Department are in locations where there are French-speaking staff. We have updated a list of individuals willing to respond to in-person or phone enquires in French. This updated list will be shared with staff in the regions.

Written correspondence in French has been, and will continue to be, responded to in French with the help of translation services at the Office of Acadian Affairs.

3. Inventaire des services en français

Dans le cadre du Congrès mondial acadien, le ministère a permis à la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) de participer au programme d'affiches pour l'identité des communautés, et des affiches en français ont été installées sur les autoroutes aux limites des cinq régions acadiennes. La FANE a assumé les coûts liés à ces affiches.

En mai 2005, le ministère a élaboré et mis en œuvre une politique et des procédures connexes sur les affiches indiquant les noms de rue et de communautés dans les cinq régions acadiennes.

Nous avons élaboré une version française de la vidéo et du livret d'activités de Sammy le Chasse-neige, un programme de sécurité en hiver. Ces ressources sont disponibles sur le site Web www.sammysnowplow.ca.

En plus du programme Sammy le Chasse-neige, le ministère a collaboré avec l'Office des affaires acadiennes afin d'offrir un plus grand nombre de ressources sur la sécurité routière en français. Ces ressources incluent les campagnes sur les sièges d'appoint et sur l'interdiction de l'utilisation de téléphones cellulaires au volant, des annonces sur les nouvelles mesures de sécurité routière, l'entretien routier hivernal, l'utilisation des phares de jour, la sécurité dans les passages piétons et la sécurité dans les zones de travail.

3. French-language Services Inventory

As part of the Congrès mondial acadien, the Department permitted the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) to participate in the Community Identity Sign Program and French language signs were erected on highways at the boundaries to the five Acadian regions. FANE paid for the costs of these signs.

In May of 2005, the Department developed and implemented a "Community and Road Name Signs in the Five Acadian Regions" policy and corresponding procedures.

We developed French versions of our Sammy Snowplow video and Sammy's Safety Games Booklet for the winter safety program Sammy Snowplow. These are available on the web at www.sammysnowplow.ca.

In addition to Sammy Snowplow, the Department has worked with the Office of Acadian Affairs to make more road safety materials available in French. The materials include those used for the booster seat and ban on hand held cell phones campaigns, announcements on new road safety measures, winter maintenance, daytime running lights, crosswalk safety, work zone safety and the ban on hand held cell phones.

Nos caméras Web et notre rapport automatisé sur les conditions routières, qui offre des renseignements sur la construction routière et sur les conditions routières hivernales, sont offerts en français et en anglais. Nous effectuons actuellement un sondage auprès des utilisateurs du service 511, qui est offert en français et en anglais sur le site Web 511.

Nous offrons également la chance à la communauté francophone de participer aux consultations provinciales en français. En plus du sondage sur le service 511, au cours des dernières années nous avons offert en français notre sondage auprès des utilisateurs des autoroutes aux autoroutes et sur la sécurité routière.

4. Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2009-2010

Objectif 1 – Cadre de travail et politique
Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la Loi sur les services en français.

1.2 Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations en vertu de la Loi sur les services en français et de son règlement.

Buts et objectifs pour 2009-2010
Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes.

Our web cameras, and the automated road conditions report, which provides information on road construction and winter road conditions, are both available in both French and English. We are currently undertaking a survey of 511 users, and the survey is available in both French and English on the 511 website.

We are also providing opportunities for the French-speaking community to participate in French in our province-wide consultations. In addition to the 511 survey noted earlier, for the past couple of years we have made our highway customer survey available in French, as well as our road safety survey.

4. Progress in Reaching Goals and Objectives for 2009-2010

Corporate Objective 1 – Framework and Policy
Strengthen the policy, regulatory, and administrative framework in support of the French-language Services Act

1.2 Designated public institutions better fulfill their obligations pursuant to the French-language Services Act and Regulations.

Goals and Objectives 2009-2010
To support the work of the Office of Acadian Affairs.

Mesures prévues

- Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* en assurant la représentation du ministère au sein du comité de coordination des services en français.
- Participer aux sous-comités pertinents du comité de coordination des services en français.
- Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.
- Promouvoir la mise en œuvre des initiatives gouvernementales élaborées par le comité de coordination des services en français au sein du ministère.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2009-2010

- Le ministère a été représenté au sein du comité de coordination des services en français au cours de l'année 2009-2010.
- Le ministère a également participé au sous-comité sur les consultations et au sous-comité sur l'examen des services.
- Le ministère a fait rapport de ses progrès à l'Office des affaires acadiennes pour la publication du rapport d'étape annuel sur les services en français.

Planned Measures

- Support the work of the Office of Acadian Affairs and the implementation of the *French-language Services Act* by ensuring representation on the French-language Services Coordinating Committee.
- Participate on relevant sub-committees for the French-language Services Coordinating Committee.
- Contribute to the Government's annual progress report on French-language services.
- Promote implementation of government-wide initiatives developed by the French-language Services Coordinating Committee within the Department.

Progress in reaching goals and objectives for 2009-2010

- The Department had representation on the French-language Services Coordinating Committee throughout 2009-2010.
- The Department also participated on the consultation subcommittee, and the Review of Services subcommittee.
- The Department reported on progress to the Office of Acadian Affairs for the annual progress report on French-language services.

- Les renseignements sur les lignes directrices pour les sites Web, les lignes directrices pour les services de traduction, les lignes directrices pour les consultations et la trousse d'information pour les consultations ont été distribués aux membres du personnel du ministère.

***Objectif 2 – Prestation de services en français
Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.***

2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.

Buts et objectifs pour 2009-2010

- Offrir la chance aux Néo-Écossais francophones de participer aux consultations provinciales.

Mesures prévues

- Inclure une composante francophone aux consultations publiques (par exemple le sondage sur la satisfaction des clients par rapport aux autoroutes et le sondage proposé sur la sécurité routière).

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2009-2010

- Trois sondages ont été effectués à l'échelle de la province en 2009-2010; le sondage auprès des utilisateurs des autoroutes, le sondage sur la sécurité routière et le sondage en ligne sur le service 511. Les trois sondages étaient offerts en français.

- Information on the Website Guidelines, the Translation Service Guidelines, and the Consultation Guidelines and Consultation Toolkit were shared with relevant staff throughout TIR.

***Corporate Objective 2 - Enabling French-language Services
Consult, plan, develop, and deliver French-language services in priority areas***

2.1 Designated public institutions deliver services that better respond to the priority needs of the Acadian and Francophone community as identified through consultation.

Goals and Objectives 2009-2010

- To provide the opportunity for French-speaking Nova Scotians to participate in province-wide consultations.

Planned Measures

- Include a French-language component in public consultations (such as the highway customer satisfaction survey and the proposed road safety survey).

Progress in reaching goals and objectives for 2009-2010

- Three province-wide surveys were conducted in 2009-2010; the highway customer survey, the road safety survey and an online survey about 511 services. These all were available in French.

2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences de communiquer en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.

Buts et objectifs pour 2009-2010

- Continuer d'identifier le personnel qui est en mesure d'offrir des services en français.

Mesures prévues

- Préparer une liste à jour des employés du ministère capables d'interagir avec des clients francophones et promouvoir l'utilisation du programme *Bonjour!* auprès de ces employés.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2009-2010

- La liste des membres du personnel qui sont prêts à répondre à des demandes en français a été mise à jour au début de l'année 2010. Ces employés recevront le matériel *Bonjour!* et la liste sera distribuée au reste du personnel du ministère.

2.3 Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.

2.2 Public service employees are more knowledgeable about the approach being taken by the government to provide French-language services. They are more sensitive to cultural issues pertaining to the Acadian and Francophone community and more aware of the requirements to communicate in French; they promote services in French to the public.

Goals and Objectives 2009-2010

- To continue to identify staff who are able to deliver services in French.

Planned Measures

- Prepare an updated list of Department staff capable of interacting with French speaking clients and promote the use of the *Bonjour!* program with these staff.

Progress in reaching goals and objectives for 2009-2010

- The list of staff willing to respond to enquiries in French was updated early in 2010. These staff will be provided with *Bonjour!* materials and the list will be circulated other TIR staff.

2.3 Key stakeholders and the community better understand the approach being taken by the government to provide French-language services and they are more aware of the programs and services available to them.

Buts et objectifs pour 2009-2010

- Contribuer à la promotion de l'importance de la langue française en Nouvelle-Écosse.
- Faciliter l'accès au contenu en français sur notre site Web.

Mesures prévues

- Le ministère continuera de collaborer avec le ministère du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine afin d'installer des panneaux d'accueil bilingues aux principaux points d'entrée de la province.
- Le ministère des Transports et du Renouveau de l'infrastructure étudiera les lignes directrices sur l'affichage du contenu en français sur les sites Web du gouvernement provincial et s'y conformera.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2009-2010

- Le ministère du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine (TCP) a terminé la conception des affiches bilingues. Puisque TRI ne peut pas imprimer les affiches avec les photos, TCP les envoie à l'imprimeur et les retourne à TRI pour la production des panneaux routiers. Les panneaux routiers pour les régions de Pictou et Digby sont prêts et doivent être installés au printemps 2010.

Goals and Objectives 2009-2010

- To help promote the importance of the French language in Nova Scotia.
- To make French content on our website easier to access.

Planned Measures

- The Department will continue to work with the Department of Tourism, Culture, and Heritage to install bilingual welcome signs at the province's major points of entry.
- Transportation and Infrastructure Renewal will review the "Guidelines for displaying French on Provincial Government web sites" and use these guidelines for the French language content on our website.

Progress in reaching goals and objectives for 2009-2010

- Tourism, Culture and Heritage (TCH) have finished designing the bilingual signs. As TIR cannot print the signs with the pictures, TCH sends them off for printing and then forwards them to TIR for production of the road signs. The road signs for Pictou and Digby are ready and are expected to be installed in the spring of 2010.

- Le site Web du ministère a été mis à jour pour y inclure le bouton *Bonjour!* comme lien au contenu en français sur le site Web, notamment le service de conditions routières 511, les caméras Web, le programme Sammy le Chasse-neige et la brochure sur la sécurité routière. D'autres renseignements seront ajoutés à mesure qu'ils seront disponibles.

2.4 Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont identifiés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.

Buts et objectifs pour 2009-2010

- Continuer d'offrir les ressources sur la sécurité routière en français.

Mesures prévues

- Les ressources sur la sécurité routière seront traduites et mises à la disposition de la population francophone de la Nouvelle-Écosse. Ces ressources incluent les documents liés à la nouvelle stratégie sur la sécurité routière et à sa mise en œuvre.

- TIR's website has been updated to include the Bonjour! Button with links the French content on or website, namely 511 road conditions, the web cameras, Sammy Snowplow and the road safety brochure. Other information will be added when it becomes available.

2.4 Services in French considered as priorities are identified, strategies or approaches for services delivery are implemented, and services are offered.

Goals and Objectives 2009-2010

- To continue to provide road safety materials in French.

Planned Measures

- Road safety materials will be translated and made available to the French-speaking population of Nova Scotia. This will include materials related to the newly developed road safety strategy and its implementation.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2009-2010

- Une campagne, effectuée conjointement avec l'organisme MADD, visant à signaler les conducteurs aux facultés affaiblies en composant le 911 a été lancée en français et en anglais en décembre 2009. D'autres campagnes sur la sécurité routière ont été traduites en français, y compris l'entretien routier hivernal, l'utilisation des phares de jour, la sécurité dans les passages pour piétons et la sécurité dans les zones de construction routière. Le ministère a également créé une brochure sur la sécurité routière intitulée « La sécurité routière : C'est la responsabilité de tous », qui a été traduite en français et qui est disponible sur notre site Web.

2.5 La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.

Buts et objectifs pour 2009-2010

- Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français.

Mesures prévues en 2009-2010

- Continuer d'aviser le personnel des possibilités de formation linguistique en français offertes par l'Office des affaires acadiennes.

Progress in reaching goals and objectives for 2009-2010

- A campaign, done in conjunction with MADD, to report drinking and driving by dialing 911 was launched in both French and English in December of 2009. Other road safety campaigns translated into French included those on winter maintenance, the use of daytime running lights, crosswalk safety and work zone safety. The Department also produced a road safety brochure, "Road Safety...It's everyone's responsibility," which was translated in French and made available on our website.

2.5 The capacity of the Public Service to provide services in French has increased.

Goals and Objectives 2009-2010

- To provide access to French-language training to staff.

Planned Measures 2009-2010

- Continue to make staff aware of French language training opportunities offered through the Office of Acadian Affairs.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2009-2010

- Lorsque le ministère reçoit un avis que des possibilités de formation linguistique en français sont offertes, les renseignements sont transmis au comité de direction ainsi qu'aux personnes qui ont déjà participé ou qui ont exprimé leur intérêt à participer aux formations.

5. Buts, objectifs et mesures pour l'année 2010-2011

***Objectif 1 – Cadre de travail et politique
Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la Loi sur les services en français.***

1.2 Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations en vertu de la Loi sur les services en français et de son règlement.

Buts et objectifs pour 2010-2011

- Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes.

Mesures prévues en 2010-2011

- Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* en assurant la représentation du ministère au sein du comité de coordination des services en français.
- Participer aux sous-comités pertinents du comité de coordination des services en français.
- Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.

Progress in reaching goals and objectives for 2009-2010

- When the Department receives notices of French language training opportunities these are forwarded to Executive Committee, as well as to individuals who have previously participated, or expressed interest, in the training.

5. Goals, Objectives and Measures for 2010-2011

***Corporate Objective 1 – Framework and Policy
Strengthen the policy, regulatory, and administrative framework in support of the French-language Services Act***

1.2 Designated public institutions better fulfill their obligations pursuant to the French-language Services Act and Regulations.

Goals and Objectives 2010-2011

- To support the work of the Office of Acadian Affairs.

Planned Measures for 2010-11

- Support the work of the Office of Acadian Affairs and the implementation of the *French-language Services Act* by ensuring representation on the French-language Services Coordinating Committee.
- Participate on relevant sub-committees for the French-language Services Coordinating Committee.
- Contribute to the Government's annual progress report on French-language services.

- Promouvoir la mise en œuvre des initiatives gouvernementales élaborées par le comité de coordination des services en français au sein du ministère.

***Objectif 2 – Prestation de services en français
Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.***

2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.

Buts et objectifs pour 2010-2011

- Offrir la chance aux Néo-Écossais francophones de participer aux consultations provinciales.

Mesures prévues en 2010-2011

- Inclure une composante francophone aux consultations publiques (par exemple sondage auprès des utilisateurs des autoroutes et le sondage sur la sécurité routière).

2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences de communiquer en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.

- Promote implementation of government-wide initiatives developed by the French-language Services Coordinating Committee within the Department.

***Corporate Objective 2 - Enabling French-language Services
Consult, plan, develop, and deliver French-language services in priority areas***

2.1 Designated public institutions deliver services that better respond to the priority needs of the Acadian and Francophone community as identified through consultation.

Goals and Objectives 2010-2011

- To provide the opportunity for French-speaking Nova Scotians to participate in province-wide consultations.

Planned Measures 2010-2011

- Include a French-language component in public consultations (such as the highway customer survey and the road safety survey).

2.2 Public service employees are more knowledgeable about the approach being taken by the government to provide French-language services. They are more sensitive to cultural issues pertaining to the Acadian and Francophone community and more aware of the requirements to communicate in French; they promote services in French to the public.

Buts et objectifs pour 2010-2011

- Continuer d'identifier le personnel qui est en mesure d'offrir des services en français.

Mesures prévues en 2010-2011

- Distribuer la liste mise à jour des employés du ministère capables d'interagir avec des clients francophones et promouvoir l'utilisation du programme *Bonjour!* auprès de ces employés. Informer le personnel que ces personnes sont disponibles pour les aider à répondre aux besoins de la population francophone.

2.3 Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.

Buts et objectifs pour 2010-2011

- Contribuer à la promotion de l'importance de la langue française en Nouvelle-Écosse.

Mesures prévues en 2010-2011

- Le ministère continuera d'appuyer le ministère du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine par l'installation d'affiches bilingues d'accueil aux principaux points d'entrée en Nouvelle-Écosse.

2.4 Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont identifiés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.

Goals and Objectives 2010-2011

- To continue to identify staff who are able to deliver services in French.

Planned Measures 2010-2011

- Circulate the updated list of Department staff capable of interacting with French speaking clients and promote the use of the *Bonjour!* program with these staff. As well as, informing staff about these individuals and what they can do to help meet the needs of the French-language population.

2.3 Key stakeholders and the community better understand the approach being taken by the government to provide French-language services and they are more aware of the programs and services available to them.

Goals and Objectives 2010-2011

- To help promote the importance of the French language in Nova Scotia.

Planned Measures 2010-2011

- The Department will continue to support the Department of Tourism, Culture, and Heritage with the bilingual welcome signs by installing the signs at the major points of entry to Nova Scotia.

2.4 Services in French considered a priority are identified, strategies or approaches for service delivery are implemented and services are offered.

Buts et objectifs pour 2010-2011

- Continuer d'offrir les ressources sur la sécurité routière en français.

Mesures prévues en 2010-2011

- Les ressources sur la sécurité routière seront traduites et mises à la disposition de la population francophone de la Nouvelle-Écosse.

2.5 La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.

Buts et objectifs pour 2010-2011

- Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français.

Mesures prévues en 2010-2011

- Le ministère continuera d'aviser le personnel des possibilités de formation linguistique en français offertes par l'Office des affaires acadiennes.

6. Aborder les priorités de la communauté acadienne et francophone

À l'heure actuelle, nous ne sommes pas au courant de priorités spécifiques de la communauté acadienne et francophone qui relèvent de notre mandat. De temps à autre, nous sommes avisés d'enjeux possibles ou de demandes, et nous les traitons au fur et à mesure que nous les recevons. Par exemple, nous avons reçu une demande d'affichage bilingue de communautés du comté de Guysborough, et nous avons été en mesure de répondre à

Goals and Objectives 2010-2011

- To continue to provide road safety materials in French.

Planned Measures 2010-2011

- Road safety materials will be translated and made available to the French-speaking population of Nova Scotia.

2.5 The capacity of the Public Service to provide services in French has increased.

Goals and Objectives 2010-2011

- To provide access to French-language training to staff.

Planned Measures 2010-2011

- The Department will continue to make staff aware of French language training opportunities offered through the Office of Acadian Affairs.

6. Addressing the Priorities of the Acadian and Francophone Community

Currently we are not aware of specific priorities of the Acadian and Francophone community as they relate to our mandate. From time to time we are made aware of potential issues or requests and address these at the time. For example, we received a request for bilingual signage from communities in Guysborough County and we were able to accommodate this request. The Department will review

cette demande. Le ministère examinera les priorités au fur et à mesure qu'elles seront identifiées et élaborera un plan d'action approprié.

7. Conclusion : Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone

La langue est un élément clé de l'identité d'une société. Notre ministère a contribué à l'effort de préservation de la langue des communautés acadiennes et francophones en installant des panneaux bilingues dans ces communautés. Nous augmentons cet effort en indiquant au personnel qu'il peut inclure des affiches en français sur les édifices du gouvernement, et nous continuerons d'appuyer cet effort en offrant davantage de ressources en français.

priorities as they are identified and develop an appropriate plan of action.

7. Conclusion: Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community

Language is a key component of the identity of a society. Our Department has contributed to the effort to preserve the language of the Acadian and Francophone community by providing bilingual signage in these communities. We are expanding this effort by making staff aware that they can include French signage on government buildings and we will continue to support the effort by providing more resources in French.