

# Plan de services en français 2011-2012

Transports et Renouvellement de  
l'infrastructure

# French-language Services Plan 2011-2012

Transportation and Infrastructure  
Renewal

02/07/2011



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. Au cours des dernières années nous avons augmenté nos ressources à l'appui de la population francophone de la Nouvelle-Écosse en offrant des services tels que de l'information bilingue sur les conditions des routes et sur les caméras Web. Nous avons également offert de l'information en français sur les initiatives liées à la sécurité routière. Au cours de la prochaine année, le Ministère poursuivra ces importantes initiatives, comme le décrit notre plan.

## **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. La liste actualisée a été 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 services to both government and the general public. Over the past few years we have increased our resources to the French-speaking population of Nova Scotia through such activities as providing bilingual road condition information and bilingual web camera information. We have also provided information on road safety initiatives in French. Over the coming year the Department will continue with these important initiatives as indicated in our plan below.

## **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. The updated list has been shared with staff in the districts.

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 rues 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](http://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 notamment, la campagne 911, l'interdiction d'utiliser un téléphone cellulaire portatif au volant, les sièges d'appoint, la campagne *Pour ma sécurité* (campagne de sensibilisation concernant le doublement d'un véhicule d'urgence dont les gyrophares sont allumés), les nouvelles pénalités liées au taux d'alcoolémie et la sécurité dans les zones de construction routière.

### 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](http://www.sammysnowplow.ca).

In addition to Sammy Snowplow, the Department has worked with the Office of Acadian Affairs to make road safety materials available in French. The materials include those for Campaign 911, ban on hand held cell phones, booster seats, the Move Over Campaign, the new low Blood Alcohol Content law, and work zone safety.

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 offrons également la chance à la communauté francophone de participer aux consultations provinciales en français, telles que le sondage sur le système 511, le sondage sur la satisfaction des utilisateurs des autoroutes et le sondage sur la sécurité routière.

#### **4. Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 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.

Our web cameras, and the automated road conditions report, which provide information on road construction and winter road conditions, are both available in French and English.

We are also providing opportunities for the French-speaking community to participate in French in our province-wide consultations. Such as, the 511 survey, the highway customer survey, and the road safety survey.

#### **4. Progress in Reaching Goals and Objectives 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.

- 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 en 2010-2011*

- Le Ministère a été représenté au sein du Comité de coordination des services en français au cours de l'année 2010-2011.
- Le Ministère a également pris part à de nombreux sous-comités, notamment ceux des communications et de l'examen des services.
- Le Ministère a fait rapport de ses progrès à l'Office des affaires acadiennes pour la préparation du rapport d'étape annuel sur les services en français.
- L'information concernant l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* et d'autres initiatives a été distribuée au personnel.

- 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 2010-2011*

- The Department had representation on the French-language Services Coordinating Committee throughout 2010-2011.
- The Department also participated on a number of the subcommittees, in particular: the Communications 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.
- Information on Acadie at a Glance, as well as information on other initiatives, was circulated to staff.

***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***

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

***Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011***

- Les Néo-Écossais francophones ont eu l'occasion de participer, en français, au sondage sur la sécurité routière. Le sondage sur la satisfaction des utilisateurs des autoroutes n'a pas été entrepris en 2010.

***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).

***Progress in reaching goals and objectives for 2010-2011***

- French speaking Nova Scotians were provided with an opportunity to participate in French as part of the road safety survey. The highway customer survey was not undertaken in 2010.

***2.2 Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du 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 actualisée 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.

*Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011*

- Une liste actualisée du personnel en mesure de répondre aux demandes en français a été distribuée dans les bureaux de chaque région.
- De l'information sur l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* a été distribuée par courrier électronique et des affiches ont été installées dans l'édifice Johnston.

***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 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.

*Progress in reaching goals and objectives for 2010-2011*

- The updated list of staff who volunteered to respond to enquiries in French was distributed to each of the area offices.
- Information on *Acadie at a Glance* was circulated to staff via emails and posters were put up in the Johnston Building.

***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 en installant des affiches bilingues d'accueil aux principaux points d'entrée en Nouvelle-Écosse.

*Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011*

- Le Ministère a collaboré avec le ministère du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine pour l'installation de deux affiches d'accueil bilingues aux principaux points d'entrée en Nouvelle-Écosse à Digby et à Pictou.

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

*Buts et objectifs pour 2010-2011*

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

***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.

*Progress in reaching goals and objectives for 2010-2011*

- The Department collaborated with Tourism, Culture and Heritage to erect two bilingual welcome signs at the major entry points to Nova Scotia in Digby and Pictou.

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

*Goals and Objectives 2010-2011*

- To continue to provide road safety materials in French.



#### *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.

#### *Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011*

- Diverses ressources sur la sécurité routière ont été traduites en français, notamment la campagne 911, la campagne *Pour ma sécurité* (campagne de sensibilisation sur le doublement d'un véhicule d'urgence dont les gyrophares sont allumés), la sécurité dans les passages piétons, les nouvelles pénalités liées au taux d'alcoolémie et la campagne de sécurité dans les zones de construction routière.
- Le Ministère a fait l'essai d'un logiciel de reconnaissance de la voix pour son système d'information sur les conditions routières 511. Les essais ont été menés en français et en anglais.

#### ***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.

#### *Planned Measures 2010-2011*

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

#### *Progress in reaching goals and objectives for 2010-2011*

- Various road safety materials were translated into French, including those for Campaign 911, the Move Over Campaign, Crosswalk Safety, the new Low Blood Alcohol Content law, and the Work Zone Safety Campaign.
- The Department tested voice recognition software for the 511 road condition information system. Testing was undertaken in both French and English.

#### ***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.

*Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011*

- L'information sur la formation a été distribuée au fur et à mesure qu'elle nous a été fournie par l'Office des affaires acadiennes.

**5. Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012**

*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 2011-2012*

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

*Mesures prévues en 2011-2012*

- 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 2010-2011*

- Information on training was circulated as it became available from the Office of Acadian Affairs.

**5. Progress in Reaching Goals and Objectives for 2011-2012**

*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 2011-2012*

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

*Planned Measures for 2011-2012*

- 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 2011-2012*

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

*Mesures prévues en 2011-2012*

- Intégrer une composante francophone aux consultations publiques (par exemple, le sondage sur la sécurité routière).

***2.2 Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication 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 2011-2012*

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

*Planned Measures 2011-2012*

- Include a French-language component in public consultations (such as 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 2011-2012*

- Continuer d'identifier le personnel qui est en mesure d'offrir des services en français.
- Fournir de l'information sur les questions d'ordre culturel qui se rapportent à la communauté acadienne et francophone.

*Mesures prévues en 2011-2012*

- Faire la mise à jour et distribuer la liste du personnel qui est en mesure d'interagir avec les clients francophones au besoin.
- Distribuer l'information sur le programme *Bonjour!* et l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie*, et d'autre information pertinente.

***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 2011-2012*

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

*Mesures prévues en 2011-2012*

- Le Ministère continuera à appuyer l'installation d'affiches d'accueil bilingues aux principaux points d'entrée en Nouvelle-Écosse, au besoin.

*Goals and Objectives 2011-2012*

- To continue to identify staff who are able to deliver services in French.
- To provide information on cultural issues pertaining to the Acadian and francophone community.

*Planned Measures 2011-2012*

- Update and circulate the list of departmental staff capable of interacting with French speaking clients, as necessary.
- Circulate information on the Bonjour! program, Acadie at a Glance, and other information as appropriate.

***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 2011-2012*

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

*Planned Measures 2011-2012*

- The Department will continue to support the erection of bilingual welcome signs at the major points of entry to Nova Scotia, as the need arises.

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

*Buts et objectifs pour 2011-2012*

- Continuer à fournir les ressources sur la sécurité routière ainsi que d'autre information en français.

*Mesures prévues en 2011-2012*

- Les ressources sur la sécurité routière seront traduites et mises à la disposition de la population francophone de la Nouvelle-Écosse.
- Le Ministère poursuivra la mise en œuvre du logiciel de reconnaissance de la voix (en français et en anglais) pour le système d'information sur les conditions routières 511.

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

*Buts et objectifs pour 2011-2012*

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

*Mesures prévues en 2011-2012*

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

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

*Goals and Objectives 2011-2012*

- To continue to provide road safety materials and other information in French.

*Planned Measures 2011-2012*

- Road safety materials will be translated and made available to the French-speaking population of Nova Scotia.
- The Department will continue to work on implementing voice recognition software (French and English) for the 511 road condition information system.

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

*Goals and Objectives 2011-2012*

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

*Planned Measures 2011-2012*

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

## **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 cette demande. Le Ministère examinera les priorités au fur et à mesure qu'elles seront définies 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 poursuivons cet effort en informant le personnel des initiatives culturelles telles que l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* et en continuant d'offrir des ressources en français.

## **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 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 informing staff about cultural initiatives, such as *Acadie at a Glance*, and by continuing to provide resources in French.