

1999-2000 SERVICES EN LANGUE  
FRANÇAISE 1999-2000 SERVICES  
EN LANGUE FRANÇAISE 1999-2000  
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE  
1999-2000 SERVICES EN LANGUE

Secrétariat des services en langue française

Un premier rapport  
sur les

# SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE 1999-2000

FRANÇAISE 1999-2000 SERVICES  
EN LANGUE FRANÇAISE 1999-2000  
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE  
1999-2000 SERVICES EN LANGUE  
FRANÇAISE 1999-2000 SERVICES  
EN LANGUE FRANÇAISE 1999-2000  
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE  
1999-2000 SERVICES EN LANGUE  
FRANÇAISE 1999-2000 SERVICES  
EN LANGUE FRANÇAISE 1999-2000  
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE  
1999-2000 SERVICES EN LANGUE  
FRANÇAISE 1999-2000 SERVICES  
EN LANGUE FRANÇAISE 1999-2000



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Message du ministre responsable des services en langue française</b> .....	2	Conservation .....	22
<b>Avant-propos</b> .....	3	Consommation et Corporations .....	22
<b>Dix ans de mise en œuvre</b> .....	4	Finances .....	25
<b>Points saillants de 1999-2000</b> .....	6	Industrie, Commerce et Mines .....	25
<b>Impressions globales :</b>		Travail et Immigration .....	26
Engagements et progrès .....	7	Secrétariat des services en langue française .....	27
Défis et améliorations nécessaires .....	8	<i>Bureaux de l'Assemblée législative :</i>	
<b>Activités et réalisations dans le domaine des services en français</b>		Élections Manitoba .....	28
Culture, Patrimoine et Tourisme .....	11	Ombudsman .....	28
Éducation et Formation professionnelle ..	12	<i>Sociétés de la Couronne :</i>	
Justice .....	14	Manitoba Hydro .....	28
Santé, et organisations de santé désignées ..	14	Société des alcools du Manitoba .....	29
Services à la famille et Logement, et organismes de services sociaux désignés .....	17	Société d'assurance publique du Manitoba .....	29
Voirie et Services gouvernementaux .....	19	<b>Statistiques sur les postes désignés bilingues</b> .....	30
Affaires autochtones et du Nord .....	20	<b>Partenariats et coopération</b> .....	31
Affaires intergouvernementales .....	21	<b>Orientations futures</b> .....	32
Agriculture et Alimentation .....	21	<b>Annexe – Politique en matière de services en langue française et carte des régions désignées</b> .....	33
Commission de la fonction publique .....	21		
Conseil exécutif .....	22		

# MESSAGE DU MINISTRE



Greg Selinger

*Ministre responsable des  
services en langue française*

La politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la communauté francophone de notre province constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Le bilinguisme officiel de notre pays est représenté par le segment de la population de notre province qui vit en français et en anglais.

La politique s'applique à des instances administratives désignées, qui la mettent en œuvre. Ces instances comprennent les ministères du gouvernement, les sociétés de la Couronne, les organisations de santé, les organismes de services sociaux et les offices régionaux de la santé désignés, etc.\*

Lancée en 1989, la politique des SLF a été revue et mise à jour en 1999, en fonction des changements proposés par le juge Chartier dans son rapport *Avant toute chose, le bon sens : un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba*.

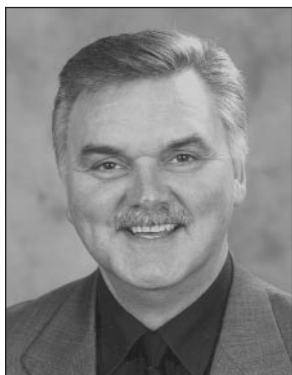
Aller de recommandations logiques à des solutions pratiques, voilà ce que vise notre gouvernement. Le rapport Chartier a présenté un cadre raisonnable pour une mise en œuvre efficace de services en français de qualité par les instances administratives désignées.

Grâce aux recommandations du juge Chartier et à diverses mesures prises par les responsables de l'application de la politique des SLF, la prestation de ces services continue à s'améliorer. Les efforts dans ce domaine sont concentrés sur l'offre active de services dans les deux langues officielles là où est concentrée la population francophone.

Certes, il reste beaucoup à faire, mais il est encourageant de constater les progrès accomplis. Les succès sont souvent attribuables au leadership de ceux et celles qui jouent un rôle essentiel dans la mise en application de notre politique. De même, les liens solides établis avec la communauté francophone permettent d'atteindre avec plus d'efficacité les objectifs de la politique.

À tous les dirigeants et les fournisseurs de services des instances administratives désignées qui veillent à l'offre active de services en français de qualité, je suis sincèrement reconnaissant. Je tiens également à remercier les dirigeants et les membres de notre communauté franco-manitobaine qui participent à des projets visant à contribuer au développement de leur communauté, assurant ainsi l'existence de cette composante importante de notre société.

\* Voir la liste des instances administratives dans la politique annexée.



## AVANT-PROPOS

**Edmond LaBossière**

*Conseiller spécial  
Secrétariat des services en langue française*

Le Secrétariat des services en langue française, créé en 1981, a pour mandat de guider et de surveiller la mise en œuvre de la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba. La publication de ce premier rapport sur les services en français découle de la recommandation n° 28 du rapport Chartier, qui suggérait « *que le SSLF produise un rapport annuel dans lequel seront énumérés les progrès, les obstacles et les solutions trouvées à la mise en œuvre de la Politique des services en langue française.* »

La préparation de ce premier rapport a posé divers problèmes. L'obtention et le traitement de renseignements provenant d'un grand nombre d'instances administratives ont demandé énormément de temps et d'efforts. La collecte et le classement des données devraient être plus simples la prochaine fois.

Certains organismes ont fourni beaucoup de détails, d'autres des renseignements limités. Il ne faut pas en conclure que les organisations qui ont produit moins d'information ont été moins actives en matière de services en français. Il y a des instances administratives qui ont peu de contacts avec le public, et n'ont donc pas autant besoin d'offrir des services en français. Santé Manitoba, par exemple, a vu diminuer dans une large mesure sa prestation directe de services en français depuis la création des offices régionaux de la santé.

Certaines instances administratives se sont distinguées sur le plan de l'offre active de services à leur clientèle francophone et au grand public. En se concentrant sur

une période d'un an pour représenter les activités et les réalisations d'un organisme en matière de services en français, on ne donne pas nécessairement une image juste des résultats qu'il a obtenus dans ce domaine au cours des dix dernières années. De même, si une organisation a entrepris toutes sortes d'activités en 1999-2000 en vue du présent rapport, cela ne veut pas forcément dire qu'elle a adopté de bonnes règles pour répondre aux besoins de la population francophone. Nombre de ministères ont ajouté aux renseignements fournis un préambule donnant un aperçu du contexte, ce qui permet d'avoir une meilleure idée de la situation générale.

Un rapport comme celui-ci devrait-il souligner les lacunes qui existent dans la mise en œuvre de la politique des services en français? La réponse consiste peut-être en une autre question : doit-on considérer que le verre est à moitié vide ou à moitié plein? Le Secrétariat des services en langue française a choisi de montrer les progrès accomplis ces dernières années pour ce qui est de l'offre de services en français. L'image donnée par ce rapport, comparée aux circonstances qui existaient à la génération précédente, témoigne de l'évolution nette dans le domaine de la prestation de services à l'intention de la population du Manitoba qui parle la langue officielle de la minorité. La mise en œuvre efficace de la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba aide cette communauté à vivre et à fonctionner dans la langue de l'un des groupes fondateurs de notre province et de notre pays.

# DIX ANS DE MISE EN ŒUVRE

## Étapes de la mise en œuvre et principales initiatives

### Politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba

*Au cours des années 1990, toutes  
sortes d'activités et d'efforts  
divers ont contribué à  
l'amélioration des services en  
français. Ce tableau en donne les  
points saillants.*

### I (1989-1991)

- Introduction de la politique en matière de services en langue française (SLF) en novembre 1989
- Mise en œuvre des SLF en vertu de la politique officielle et pour la continuation de certains projets élaborés avant l'adoption de la politique
- Étude sur les façons et les moyens d'assurer des services de santé en français (Rapport Gauthier)
- Signature de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

### II (1991-1993)

- Élaboration d'un ensemble complet de lignes directrices pour la mise en œuvre de la politique mettant l'accent sur l'offre active de services en langue française
- Création du Comité consultatif sur les services de santé en français et premières mesures de suivi découlant des recommandations du Rapport Gauthier
- Publication du *Guide des services en langue française*, un document d'information et de promotion
- Installation de panneaux routiers bilingues dans les zones désignées
- Soutien à la prestation de services de traduction pour les municipalités bilingues

*Mesures permanentes en matière de SLF : formulaires et documents bilingues, panneaux bilingues dans les centres de services désignés, services dans les deux langues officielles en personne ou par télécommunication grâce à des personnes bilingues travaillant dans des centres de services désignés, contributions à la prestation constante de services de traduction pour les municipalités bilingues, participation à diverses initiatives et divers projets francophones touchant la culture, l'éducation, les jeunes, l'économie, etc.*

### III (1993-1995)

- Élaboration des plans de mise en œuvre des services en français conformément aux lignes directrices, pour les ministères, les sociétés de la Couronne concernées et les établissements de santé désignés dans le Rapport Gauthier
- Établissement d'une maison de seconde étape pour les femmes francophones et leurs enfants (victimes de violence familiale)
- Mise sur pied d'un service de ressources spécial, *Santé en français*, pour aider les établissements de santé désignés dans leurs activités de planification et de prestation de services en français
- Création de la Division scolaire franco-manitobaine
- Renforcement des dispositions de la Partie III de la *Loi sur la Ville de Winnipeg* en ce qui concerne la prestation des services en langue française
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

### IV (1995-1997)

- Efforts particuliers visant à assurer la mise en œuvre satisfaisante de la politique :
  - Séances d'information et de présentation d'une vidéocassette sur l'offre active, à l'intention des personnes occupant des postes désignés dans des bureaux désignés
  - Cours de français destinés aux personnes occupant des postes désignés
- Études sur les façons et les moyens d'offrir des services sociaux en français (pour les personnes âgées, les personnes handicapées, etc.)
- Approbation et planification des travaux de construction d'un centre du patrimoine franco-manitobain
- Désignation d'Offices régionaux de la santé en vue d'assurer la prestation de services en langue française dans le contexte du regroupement et de la régionalisation des services de santé
- Création du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba
- Soutien aux initiatives de développement économique dans la communauté francophone

### V (1997-1999)

- Évaluation de l'offre et de la prestation de services par rapport à l'énoncé de la politique (Rapport Dubé)
- Révision de la politique en matière de SLF (Rapport Chartier)
- Modification de la politique et des lignes directrices qui s'y rapportent (selon les recommandations du Rapport Chartier)
- Élaboration d'un règlement sur les obligations des Offices régionaux de la santé en matière de SLF
- Promotion des SLF notamment à l'aide d'Internet
- Amélioration des SLF dans les zones désignées grâce à de nouvelles technologies et à des approches différentes (Projet d'amélioration des systèmes, etc.)
- Création d'un comité consultatif des services sociaux en langue française
- Désignation de certains organismes de services sociaux recevant des fonds du gouvernement provincial qui doivent veiller à offrir leurs services en français
- Construction du Centre du patrimoine franco-manitobain comme annexe au Centre culturel franco-manitobain
- Décision du Conseil des ministres d'établir des centres de services gouvernementaux bilingues dans les zones désignées

# POINTS SAILLANTS DE 1999-2000

## Centres de services gouvernementaux bilingues

- Autorisation du Conseil du Trésor pour l'ouverture de trois centres pilotes de services gouvernementaux bilingues.
- Création d'une équipe de facilitateurs des SLF rattachée au Secrétariat des SLF, dont le mandat est de faciliter l'établissement des nouveaux centres de services et d'aider les instances administratives à appliquer la politique révisée des SLF.
- Étude entreprise à l'échelle du gouvernement afin de cerner les services qui devront être offerts dans chaque centre de services par les instances administratives désignées (le gouvernement fédéral a mené une étude semblable).
- Préparatifs en vue de l'ouverture des trois premiers centres de services, sur un total de six, à Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes.

## Services à la famille et Santé

- Achèvement et approbation des trois premiers plans de mise en œuvre des SLF s'appliquant à des organismes de services sociaux désignés.
- Examen des plans de mise en œuvre des SLF élaborés par les Offices régionaux de la santé désignés, en fonction des recommandations du rapport Chartier.
- Ouverture d'un centre de soins primaires totalement bilingue à Saint-Boniface.
- Création d'un poste de coordonnateur du recrutement de personnel de la santé bilingue, dans le but d'aider les employeurs à trouver des employés et des professionnels bilingues pour les établissements de santé désignés.

## Justice et Éducation

- Autorisation accordée par le gouvernement à un projet pilote visant à établir des tribunaux et des services judiciaires bilingues à Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Élaboration d'une formule pratique, en collaboration avec divers intervenants, pour la prestation de services en français par la GRC.
- Autorisation accordée pour la construction d'une école française (M-8<sup>e</sup>) dans le sud de Saint-Vital.
- Renforcement du financement et du soutien offert à la Division scolaire franco-manitobaine grâce à l'Entente Canada-Manitoba relative aux langues officielles dans l'enseignement.

## Secteur économique

- Signature d'une entente tripartite (entre le Canada, le Manitoba et les municipalités bilingues de la province) visant la création d'un comité paritaire chargé de faciliter les échanges et d'encourager la coopération dans le domaine du développement économique.

## Francophonie nationale et internationale

- Représentation du Manitoba au Sommet de la Francophonie de Moncton, Nouveau-Brunswick, et participation à sa Vitrine technologique en septembre 1999.
- Octroi d'une subvention de 300 000 \$ à Francofonds, fondation communautaire franco-manitobaine, pour souligner l'Année nationale de la francophonie; cette subvention, augmentant son capital, permet à l'organisme d'intensifier le soutien offert en vue du développement de la communauté.

# IMPRESSIONS GLOBALES

## Engagements et progrès :

Le gouvernement du Manitoba s'est engagé à explorer de nouvelles directions et à adopter des moyens innovateurs pour la prestation des services en français destinés à la population francophone. Il a indiqué clairement sa volonté d'établir des centres de services gouvernementaux bilingues dans les régions désignées et d'appliquer les recommandations du rapport Chartier. À la fin de l'exercice 1999-2000, huit des 29 recommandations avaient été mises en pratique et bien d'autres sont en passe de l'être.

Au cours des dix dernières années, les instances administratives sont devenues de plus en plus conscientes de la nécessité d'offrir activement des services en français. Il reste encore bien du chemin à faire, mais on a pu constater une augmentation considérable du nombre de documents d'information imprimés ou électroniques mis à la disposition du public francophone, ainsi qu'une amélioration pour ce qui est des panneaux bilingues installés dans les régions désignées, tant urbaines que rurales.

Il est encourageant de voir, bien que la situation ne soit pas généralisée, que bien des instances administratives font des efforts pour offrir des services en français pendant leurs audiences publiques, pour faire participer la communauté francophone lorsqu'elles organisent des groupes de consultation, et pour que des francophones prennent part aux présentations publiques.

Il faut souligner le travail accompli par le Service de traduction afin de répondre aux besoins en matière de traduction et d'interprétation, qui ont augmenté considérablement ces dernières années. Il y a eu, par exemple, une augmentation de 46 % du nombre de mots traduits pour des documents d'information destinés au public, par rapport à 1998-1999, une hausse de 241 % du nombre de mots traduits pour Internet, et un accroissement de l'utilisation des services d'interprétation.

De plus, il s'est aussi produit une augmentation globale du nombre d'employés suivant une formation pour apprendre le français ou améliorer leurs connaissances dans cette langue. Les inscriptions ont plus que doublé en 1999-2000 (125 personnes, contre 56 l'année précédente), en partie à cause du fait que certains cours étaient offerts pour la première fois sur Internet.

Plus que jamais, le gouvernement et la communauté franco-manitobaine collaborent en vue d'atteindre des objectifs communs, grâce à divers partenariats établis dans différents secteurs.





# IMPRESSIONS GLOBALES

## Défis et améliorations nécessaires :

Lorsqu'on demanda aux ministères et aux sociétés de la Couronne de faire un rapport sur leurs services en français, on les invita aussi à signaler les défis auxquels ils se heurtaient et les améliorations qui leur semblaient nécessaires. Voici certains des défis et des améliorations les plus souvent mentionnés, ainsi que les stratégies qui permettront de surmonter les obstacles.

## Défis et améliorations nécessaires

## Stratégies

### Ressources humaines

Recrutement de personnel bilingue compétent pour les postes techniques et spécialisés.

Dotation des postes désignés lorsque le roulement du personnel est limité ou en cas de réduction des effectifs.

Maintien d'un nombre suffisant d'employés bilingues lorsqu'on réorganise des programmes ou que l'on entreprend de nouvelles activités.

Dispositions permettant aux coordonnateurs des SLF de remplir leurs fonctions comme il faut lorsque la plus grande partie de leur temps est consacrée à d'autres tâches.

Collaborer avec la communauté et les intervenants intéressés afin de trouver et de mettre en pratique des stratégies de formation et de recrutement.

Offrir une formation en français au personnel en place et faciliter la rotation des employés et les mutations afin que les employés bilingues finissent par occuper les postes désignés.

Réexaminer les exigences concernant les postes bilingues lorsqu'on révisé les plans des SLF.

Accroître les ressources et l'autorité de chaque coordonnateur, ainsi que le temps qu'il ou elle consacre à ses fonctions. Faire appel le plus possible à l'équipe de facilitateurs, mise sur pied récemment pour venir en aide aux coordonnateurs.

# IMPRESSIONS GLOBALES

## Défis et améliorations nécessaires

## Stratégies

### Ressources humaines

Mesures visant à corriger la notion que la désignation de postes bilingues limite les perspectives d'emploi tant pour les employés bilingues qui occupent ces postes que pour les employés unilingues.

Nécessité de réduire les réactions négatives et les plaintes de certains membres du personnel ou du public vis-à-vis des employés bilingues.

Organiser des séances d'orientation sur la politique des SLF et l'importance de l'*offre active* pour tous les employés. Réexaminer les exigences en matière de formation linguistique lorsqu'on révisé les plans des SLF. Les centres de services gouvernementaux bilingues concentreront et valideront le travail des employés bilingues, tout en réduisant le nombre de ces employés en dehors des régions désignées.

Fournir, dans la mesure du possible, des services en français dans des centres de services totalement bilingues situés dans les régions désignées. Faire la promotion de l'*offre active* auprès du personnel et du public.

### Communications

Maintien de l'excellente qualité des services offerts par le Service de traduction, alors que les délais sont serrés.

Entretien de l'intérêt des employés envers la formation en français et de leur volonté d'atteindre un niveau de compétence convenable.

Création de formulaires bilingues qui ne soient pas trop volumineux et qui soient de format acceptable; publication de documents d'information dans les deux langues officielles simultanément; production de matériel audiovisuel et de documents imprimés bilingues avec des fonds limités.

Prévoir assez de ressources humaines et de fonds pour la traduction. Mettre à niveau les logiciels, bases de données et autres outils. Accorder des fonds spéciaux par l'intermédiaire de l'Entente cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles.

Payer les frais d'inscription des employés aux cours de formation en français. Participer au comité *Réseau des apprenants*, qui coordonne des activités d'apprentissage en dehors des classes ordinaires.

Planifier, établir un budget soigneusement, et concevoir dès le départ les documents sous une forme bilingue.

# IMPRESSIONS GLOBALES

## Défis et améliorations nécessaires

## Stratégies

### Technologie

Normalisation du matériel et des logiciels en français utilisés au sein du système informatisé dont se sert le gouvernement provincial.

Mise à niveau des systèmes centraux dans le but de permettre aux employés de correspondre avec les clients dans la langue officielle de leur choix de façon plus systématique.

Mettre en pratique les recommandations du comité directeur des SLF et des systèmes, établi en juin 1999 afin de fournir une rétroaction, de cerner les besoins et de définir les exigences en matière de français.

Aborder certains de ces problèmes avec l'aide du Secrétariat des SLF, du Bureau des technologies de l'information, du Projet d'amélioration des systèmes et du Service de bureautique.

### Centres de services gouvernementaux bilingues

Gestion d'un projet à intervenants multiples et établissement dans un même local de services provinciaux, fédéraux et municipaux.

Nécessité de « vendre » à différentes instances administratives l'idée de centres de services gouvernementaux totalement bilingues visant à fournir des services à guichet unique dans les deux langues.

Dispositions permettant aux instances administratives de fournir, par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs centres, des services spécialisés ou itinérants répondant à certains critères.

Continuer à collaborer de diverses façons, y compris par l'intermédiaire du comité de facilitation et d'harmonisation fédéral-provincial-municipal, établi en janvier 2000 en vue de définir les questions à étudier et de trouver des façons de rédiger les descriptions de postes, de recruter, de choisir et de former le personnel commun qui doit travailler dans les nouveaux centres de services.

Encourager le personnel des instances administratives à garder l'esprit ouvert et à se servir de son imagination lorsque de nouvelles initiatives sont mises en œuvre pour offrir des services en français conformément au rapport Chartier.

Lier les programmes du gouvernement provincial aux besoins de la communauté francophone et offrir de nouveaux renseignements et de nouveaux programmes à cette communauté afin d'améliorer l'offre active des services en français.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Comme l'indique la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba : « Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives. »

Pour rédiger ce rapport annuel, le Secrétariat des SLF rassemble les données envoyées par les ministères et les sociétés de la Couronne et portant sur les succès remportés, les défis à relever et les aspects à améliorer dans le domaine de l'offre active des services en français. Ces renseignements ont servi à préparer ce qui suit.

## CULTURE, PATRIMOINE ET TOURISME

*anciennement Culture, Patrimoine et Citoyenneté*

Au cours des dix dernières années, ce ministère a beaucoup amélioré ses capacités en matière de services en français. De fait, 85 à 90 % des publications du ministère destinées au grand public existent dans les deux langues officielles; d'autre part, le nombre de postes du Service de traduction est passé de 19 à 23, ce qui représente une hausse de 21 %.

Le ministère a également appuyé un certain nombre de projets communautaires, y compris la construction du Centre du patrimoine, dont il a partagé les coûts.

- Le ministère offre des services en français depuis des années par l'entremise de ses divers programmes.
- Il a publié les Lignes directrices du Programme de subventions destinées au patrimoine sous une forme bilingue, plutôt qu'en deux versions séparées.
- Il a soutenu les organisations francophones et les collectivités bilingues en accordant des subventions d'équipement s'élevant à un total de 207 000 \$ à 19 projets par l'intermédiaire du programme Place aux communautés.
- La Direction des arts a une consultante francophone, principale agente de liaison avec la communauté francophone. Les organisations artistiques et culturelles francophones (comités culturels, organisations artistiques provinciales, groupes artistiques à but non lucratif) reçoivent des fonds de fonctionnement par l'intermédiaire de quatre programmes. Dans les bureaux régionaux et à Winnipeg, des consultants bilingues peuvent aider les organisations francophones à obtenir un financement pour leurs projets d'éveil artistique. Les maisons d'édition francophones du Manitoba, Les Éditions du Blé et Les Éditions des Plaines, ont reçu des subventions pour la commercialisation et les projets spéciaux grâce aux programmes de subventions pour maisons d'édition. La direction a également appuyé les projets spéciaux suivants: le 75<sup>e</sup> anniversaire du Cercle Molière, Les 1<sup>ers</sup> jeux de la francophonie canadienne, organisés par le Conseil Jeunesse provincial, les troupes publicitaires créées par l'Ensemble folklorique de la Rivière-Rouge et la participation de la Société franco-manitobaine au Sommet de la francophonie.
- Quatre publications ont été traduites en 1999-2000 pour la Direction des loisirs et de la promotion du mieux-être, dont : Des localités hiveractives grâce à vous; le Guide des subventions et des ressources et Ensemble, mettons fin à la négligence et aux mauvais traitements subis par les enfants.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Le Programme de possibilités récréatives a aidé plusieurs collectivités francophones, en accordant par exemple des fonds à la Commission récréative de la Rivière aux Rats, qui sert la collectivité de Saint-Pierre-Jolys et la M. R. de DeSalaberry.
- Durant l'exercice 1999-2000, environ 1000 livres et vidéos en français ont été ajoutés à la collection centrale des Services de bibliothèques publiques, qui ont maintenant un site web en français. Cette direction publie aussi son bulletin et des documents d'information en français. Dix bibliothèques de collectivités francophones ont reçu des subventions s'élevant au total à 176 287 \$.
- Les Services régionaux ont continué d'offrir des services en français, de même que des séances de consultation publiques dans les bureaux satellites (Lorette, Saint-Pierre, Sainte-Anne, Saint-Georges, Saint-Adolphe and Saint-Claude).
- La Direction des ressources historiques a aidé La Maison Gabrielle Roy inc. à préparer ses plans de restauration, d'activités et de marketing. Des avis de qualification d'un site historique provincial ont été publiés dans La Liberté lorsqu'il s'agissait de sites francophones. La direction a également rendu bilingue son site web afin que les usagers puissent passer d'une version à l'autre sans avoir à retourner à la page d'accueil.
- Le volume de traductions faites par le Service de traduction a augmenté de 40,9 % par rapport à 1998-1999. Ces services ont été fournis à 320 directions et organismes du gouvernement, et le total des mots traduits s'élevait à 5 470 317, soit 21 881 pages. Il y a eu une augmentation de 41,4 % du nombre de pages traduites pour les communications publiques; parmi ces pages, 1900 ont été traduites expressément pour le site web du gouvernement. Les demandes d'interprétation (traduction orale) ont occupé 265 jours-personnes, ceci comprenant la recherche et la présence d'interprètes à 79 occasions. En 1999-2000, les demandes de terminologie se sont élevées à 1641 (4011 unités de terminologie), soit une augmentation de 10,3 % par rapport à l'année précédente.
- La Division du tourisme a fait traduire et présenté sous une forme bilingue les pages d'introduction de son Guide de l'hébergement et du camping 2000. La page d'accueil interactive de Voyage Manitoba existe dans les deux langues officielles. Huit cent troussees générales en français contenant des renseignements sur les vacances et 208 troussees en français pour les écoles ont été distribuées en 1999-2000.
- On a ajouté un poste bilingue à la Direction générale des services aux personnes âgées. En janvier 2000, L'âge et l'expérience au volant a été publié. En collaboration avec la Fédération des aînés franco-manitobains, la direction générale a veillé à ce que les renseignements sur les programmes à l'intention des aînés soit inclus dans l'Annuaire des services en français au Manitoba publié par la Société franco-manitobaine.

## ÉDUCATION ET FORMATION PROFESSIONNELLE

Au cours des dix dernières années, Éducation et Formation professionnelle Manitoba a entrepris de nombreux projets qui, étant donné sa clientèle des écoles francophones et d'immersion, ont entraîné beaucoup de demandes de traduction. Voici des exemples de ses principaux projets :

Le Groupe de travail sur la gestion des écoles franco-manitobaines a entraîné la création de la Division scolaire franco-manitobaine en 1993. Les francophones ont obtenu le droit de gérer leurs propres écoles et l'on a entrepris la

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

rénovation des écoles franco-manitobaines et la construction de nouvelles écoles. La Commission de révision du système universitaire a donné naissance au Conseil de l'enseignement postsecondaire qui, depuis sa création, a approuvé l'ajout de programmes au Collège de Saint-Boniface, accroissant ainsi les choix de cours et de carrières pour les étudiants francophones. En outre, l'examen des programmes du secondaire a eu pour résultat de stimuler la production de programmes d'études et de documents de politique, qui, eux aussi, ont dû être traduits, ce qui a grandement augmenté la demande. C'est ainsi qu'une des années-personnes du ministère a été transformée en poste de traducteur afin de faire face aux besoins croissants dans ce domaine.

En 1999-2000, on a créé quatre postes de traducteurs, exclusivement consacrés au ministère, et la coordonnatrice des services en français s'est vue accorder une adjointe, dont elle avait grand besoin. Plus de 20 employés du ministère se sont inscrits à des cours de français pour mieux servir les Franco-Manitobains. De plus, un certain nombre des sites web du ministère ont été traduits, permettant ainsi une meilleure communication de l'information en français.

Éducation et Formation professionnelle Manitoba a fourni des services en français par l'entremise de nombreux programmes et projets, dont les suivants :

- Création de sites web bilingues pour le Programme d'aide aux étudiants, Rescol à la source et la Direction de l'apprentissage, et expansion d'autres sites du ministère.
- Publication de brochures bilingues sur l'apprentissage de divers métiers, du Rapport sur les professions à forte demande au Manitoba, de Perspectives manitobaines et du Bulletin « Nouvelles directions ».
- Publicité sur le Salon des carrières de Winnipeg et celui de Brandon dans les deux langues officielles.
- Parution des annonces d'emploi dans l'hebdomadaire francophone du Manitoba, La Liberté.
- Élaboration de documents d'information pour une entrevue en français à la radio sur le Service d'emploi temporaire pour étudiants (STEP).
- Traduction et publication de renseignements sur *Cancopy*, le Prix du premier ministre pour service bénévole, la Médaille du Lieutenant-gouverneur pour services rendus en matière d'alphabétisation et la Semaine nationale de sensibilisation aux toxicomanies.
- Augmentation considérable du volume de traduction en 1999-2000 par rapport aux années précédentes.
- Organisation et animation de la conférence intitulée : Échanges sur les études canadiennes dans les deux langues officielles.
- Participation à la production de Virtrepreneur, logiciel visant à aider les élèves du secondaire à établir et gérer leur propre entreprise.
- Création d'une banque de terminologie spécialisée en éducation afin de garantir l'uniformité du vocabulaire utilisé dans la documentation imprimée.
- Élaboration et traduction des programmes de mathématiques, d'espagnol et d'études agricoles pour l'enseignement à distance.
- Participation au Programme d'indicateurs pancanadiens de l'éducation.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Mise en œuvre du Projet multimédia interdisciplinaire pour le niveau intermédiaire (MINI).
- Réalisation de disques compacts dans le domaine des sciences humaines et des affaires, tel Voyage dans les Prairies.
- Élaboration du Programme de formation pour la sécurité des piétons autour des autobus scolaires.

## JUSTICE

Au cours des dix dernières années, Justice Manitoba a appliqué la politique en matière de SLF grâce à son personnel bilingue et à la publication de documents d'information bilingues. Des juges bilingues ont été nommés, des interprètes et des traducteurs (français-anglais) ont été engagés pour les procès et les auditions, ainsi que des greffiers et des préposés à l'enregistrement bilingues. Les parties à un litige ont pu obtenir la traduction des documents judiciaires gratuitement. Le ministère a publié des formules, documents d'identité et certificats destinés au grand public sous une forme bilingue. Il a engagé quatre auditeurs bilingues pour surveiller les interrogatoires préalables dans plusieurs localités de la province.

- Plusieurs postes bilingues ont été pourvus en 1999-2000 : des postes de spécialiste de la santé et du développement social, d'administrateur successoral, de traducteur et de secrétaire d'administration.
- Le ministère a commencé à rendre bilingue son site web en faisant traduire 28 pages de renseignements.
- Il a participé au Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba, qui a mis sur pied un projet pilote visant à fournir des services judiciaires bilingues et à organiser des tribunaux bilingues à Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Il a collaboré à l'élaboration d'une formule pratique pour la prestation de services en français par la GRC, en fonction des régions désignées et des recommandations du rapport Chartier.

## SANTÉ

- Le ministère a fourni des services en français au public par l'intermédiaire du bureau de sa coordonnatrice bilingue des SLF, et a mis en poste trois représentants bilingues du service à la clientèle à la réception de la Direction des services assurés, au bureau 1005 du 300, rue Carlton.
- Il a développé son site web bilingue.
- Il a fait traduire 781 pages de textes, de l'anglais vers le français et du français vers l'anglais, dont :
  - des feuilles d'information sur les services assurés et le régime d'assurance-médicaments;
  - des documents d'information : Le diabète, La maladie de Lyme, L'hépatite B, La campagne de vaccination contre la grippe, Le programme d'immunisation pour enfants et adultes, etc.
  - des brochures de la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances :
    - En sortir gagnant — Maîtriser les règles du jeu
    - Miser sur le changement
    - Des choix gagnants pour la famille

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

La marijuana

La cocaïne

L'inhalation de solvants et autres substances

- Il a fait publier un article dans le bulletin *Inside Health* sur les SLF au ministère de la Santé.
- Il a fait installer un nouveau tableau indicateur bilingue dans l'immeuble où se trouvent ses nouveaux bureaux, au 300, rue Carlton, à Winnipeg.

## ORGANISATIONS DE SANTÉ DÉSIGNÉES

La politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba s'applique à diverses instances administratives, dont les organisations de santé, les organismes de services sociaux et les Offices de la santé désignés, qui la mettent en pratique.

Le rapport Gauthier, publié en novembre 1990, donnait la liste des établissements de santé (hôpitaux et foyers de soins personnels) qui devaient par la suite être désignés dans le cadre de la politique en matière de services en français. L'ampleur des services en français à offrir dépendait de l'endroit où était situé l'établissement et du nombre de francophones vivant dans la région. Les établissements ruraux (désignés) étaient séparés en trois catégories. Les établissements de catégorie I devaient pouvoir offrir le plus haut niveau de services en français, entre autres en ayant un pourcentage important d'employés bilingues.

Les plans des SLF élaborés par les établissements (désignés) correspondaient généralement aux critères donnés dans le rapport Gauthier pour les catégories. Chaque plan a été examiné par le Comité consultatif sur les services de santé en français et approuvé par le conseil des ministres.

Peu de temps après la création des ORS, on a donné à certains d'entre eux la responsabilité d'offrir des services en français. Le Règlement sur les services en français, pris en application de la *Loi sur les offices régionaux de la santé* est entré en vigueur en avril 1998. Ce règlement indique les Offices régionaux désignés, c'est-à-dire ceux dont les territoires comprennent une région, ou plus, considérée comme région désignée conformément à la politique du gouvernement en matière de SLF. Le règlement précise que ces ORS doivent avoir des plans des SLF.

Le rapport établi par le juge Chartier en 1998 (*Avant toute chose, le bon sens : un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba*) soulignait la nécessité de mettre en place des structures permettant de faciliter la mise en œuvre des services en français. La démarche envisagée par le juge Chartier reposait sur deux principes importants :

- fournir des services en français à partir de centres ou de bureaux situés dans les régions désignées où la population francophone est concentrée, ce qui est logique sur le plan politique autant que sur le plan pratique;
- et établir des sections ou des entités totalement bilingues pour servir les régions désignées bilingues, ce qui permet de garantir l'existence de services dans les deux langues officielles en tout temps.



# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Le juge Chartier a recommandé « que tous les établissements regroupés sous la catégorie I dans le Rapport Gauthier soient désignés établissements bilingues, et que tout nouvel employé ainsi que l’affichage soient bilingues. Ces établissements, situés dans des endroits à haute vitalité francophone, sont les suivants :

- L’Hôpital de Sainte-Anne à Sainte-Anne;
- Le Centre médico-social DeSalaberry à Saint-Pierre-Jolys;
- Le Centre de santé Notre-Dame, à Notre-Dame-de-Lourdes;
- L’Hôpital Saint-Claude à Saint-Claude;
- La Villa Youville Inc., à Sainte-Anne;
- Le Repos Jolys à Saint-Pierre-Jolys;
- Le Foyer Notre-Dame à Notre-Dame-de-Lourdes;
- Le Manoir Saint-Claude à Saint-Claude;
- Le Centre Taché à Saint-Boniface;
- Le Foyer Valade à Saint-Vital;
- Le Centre de santé communautaire à Saint-Jean-Baptiste. »

## Réalisations

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. a été le premier Office régional de la santé à élaborer et à présenter un plan des SLF, conformément au règlement. Ce plan regroupait les éléments des plans établis séparément par les établissements de santé désignés de Sainte-Anne, Saint-Pierre-Jolys et Sainte-Agathe à la suite du rapport Gauthier.

Au cours de l’exercice 1999-2000, le plan en question a été examiné par le Comité consultatif sur les services de santé en français en fonction de la politique révisée des SLF du gouvernement et des recommandations du rapport Chartier. Le comité consultatif a suggéré des changements au plan proposé, et le processus de modification et d’approbation était encore en cours à la fin de l’exercice 1999-2000. Il faut souligner que la collaboration a été excellente entre les divers organismes qui participaient à l’élaboration et à l’examen du plan des services en français de l’ORS.

D’autres Offices régionaux de la santé ont également fait un travail de préparation de leurs plans des SLF, avec l’aide du service de ressources Santé en français. À la fin mars 2000, les offices ci-dessous avaient rédigé des ébauches de plans :

- Office régional de la santé du Centre du Manitoba
- Office régional de la santé des Parcs inc.
- Office régional de la santé de Winnipeg

Le comité consultatif n’a pas encore vu les ébauches de plans des offices désignés suivants :

- Office régional de la santé d’Entre-les-Lacs inc.
- Office régional de la santé de Marquette inc.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Association de santé du Nord-Est inc.

Santé en français a continué à offrir ses services aux établissements et Offices régionaux de la santé désignés, en :

- fournissant des services de traduction;
- distribuant des ressources documentaires bilingues et de la documentation en français;
- contribuant à la création de panneaux bilingues;
- coordonnant la formation en français des employés de ces établissements et offices.

Les établissements et offices désignés ont aussi bénéficié du concours de la personne engagée pour pourvoir le poste de coordonnateur du recrutement de personnel de la santé bilingue, créé par Santé Manitoba et les Offices régionaux de la santé du Manitoba. Cette personne, qui est entrée en fonction en décembre 1999, aide les employeurs à trouver et à recruter des professionnels bilingues pour les établissements désignés.

## SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT

*anciennement Services à la famille Manitoba et Logement Manitoba*

Le ministère des Services à la famille est, depuis bien des années, convaincu de la nécessité d'offrir des services en français. Il a conclu une entente en janvier 1998 avec le service de ressources Santé en français afin que celui-ci vienne en aide aux organismes de services sociaux qui devaient élaborer et mettre en pratique une politique et des plans dans ce domaine. Depuis que le juge Chartier a recommandé dans son rapport, en mai 1998, l'ouverture de centres de services bilingues dans les régions désignées, on a prévu la participation du ministère à la prestation de services à partir de ces centres.

En 1999-2000, le ministère des Services à la famille et du Logement a :

- continué à faire traduire son site web et ajouté des informations dans les deux langues officielles;
- fait traduire environ 863 pages de correspondance, de rapports et de documents d'information de l'anglais au français et du français à l'anglais.
- offert des services d'interprétation simultanée et de traduction à l'occasion d'une conférence fédérale-provinciale-territoriale de cadres dirigeants d'organismes de services sociaux.

### **Vie en société**

- Cette division a publié et distribué la nouvelle brochure du Programme d'aide à la vie en société dans les deux langues officielles.

### **Division des services à l'enfant et à la famille**

- La Direction de la garde de jour pour enfants a engagé deux commis aux subventions bilingues de plus.
- Le Service de conciliation familiale a offert des services d'accueil et de médiation en français.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## Aide à l'emploi et au revenu

- La Division de l'aide à l'emploi et au revenu a ouvert un bureau à Saint-Boniface, à partir duquel un personnel bilingue sert la collectivité en français et en anglais.
- Elle a fait imprimer des formules de demande, des affiches et des feuilles de renseignements en français.
- Elle a fait traduire en français environ 50 lettres-types relatives à l'aide sociale.

## Projet Enfants en santé

- Les programmes Priorité aux bébés et Intervention précoce, ainsi que les services à domicile qu'ils comportent, sont à présent offerts en français grâce à un personnel bilingue et à la traduction des documents d'information.
- Des documents sur le syndrome d'alcoolisme fœtal (manuel et enregistrement sur cassette) ont été élaborés et mis en circulation — Ce que les éducateurs doivent savoir au sujet du syndrome d'alcoolisme fœtal —, ainsi qu'une bande vidéo sur le syndrome du nourrisson secoué — SBS-II suffit d'un instant.

## Opérations régionales

- Ce service s'est engagé à participer activement aux activités des nouveaux centres de services bilingues du gouvernement qui seront situés dans les régions désignées, en y plaçant un bon nombre d'employés.

## Division du logement

- Elle a engagé quatre employés bilingues, installé des panneaux bilingues au 280, Broadway et publié sous une forme bilingue tous les documents d'information sur ses programmes. Trois de ses employés se sont inscrits à des cours de français.

## ORGANISMES DE SERVICES SOCIAUX DÉSIGNÉS

Le Comité consultatif des services sociaux en langue française a été formé au cours de l'automne 1998 dans le but de conseiller le ministre des Services à la famille et du Logement et le ministre responsable des services en langue française en ce qui concerne les services en français devant être fournis par les organismes désignés et les ministères concernés.

En 1998, on a demandé à plus d'une douzaine d'organismes recevant des fonds de fonctionnement de la Province et servant les régions désignées d'élaborer un plan des SLF conforme à la politique du gouvernement dans ce domaine. Le service de ressources Santé en français a aidé ces organismes à organiser leurs services en français.

En 1999-2000, plusieurs organismes désignés ont rédigé des plans préliminaires pour leurs services en français. Le Comité consultatif des services sociaux en langue française en a étudié un bon nombre.

Par la suite, les organismes ont revu et corrigé leurs plans en fonction des recommandations du comité consultatif.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

À la fin du mois de mars 2000, les plans des trois organismes ci-dessous avaient été approuvés par les ministres et d'autres devaient suivre sans tarder :

- Association canadienne des paraplégiques (Manitoba) Inc.
- Le Coin Amitié
- Centre Saint-Amant

## VOIRIE ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX

*anciennement Voirie et Transport Manitoba et Services du gouvernement Manitoba. La réorganisation figurera dans le rapport sur les SLF pour l'exercice 2000-2001.*

### **Voirie et Transport**

Ce ministère respecte depuis le début la politique en matière de services en langue française et soutient les recommandations du rapport Chartier. Ses formules et documents d'information, ainsi que les panneaux affichés dans les régions et bureaux désignés sont dans les deux langues officielles; les audiences publiques organisées dans les régions désignées se déroulent dans les deux langues officielles. Le ministère recrute des personnes bilingues pour les postes désignés qui se libèrent et s'est montré proactif en désignant des postes à durée déterminée afin d'augmenter le nombre d'employés bilingues formés. Il a été le premier parmi les ministères à organiser des séances d'orientation pour son personnel sur le thème de l'offre active des services en français.

La Division des permis et immatriculations a trois bureaux désignés bilingues à Winnipeg, ainsi qu'une section itinérante des examens du permis de conduire. Le Bureau chargé des rendez-vous pour l'épreuve de conduite est une section totalement bilingue de la Division, qui applique le concept de l'offre active de services dans les deux langues officielles. On répond aux besoins de toute personne souhaitant que son examen de conduite se déroule en français. Le ministère de la Voirie travaille en collaboration avec le Secrétariat des services en langue française pour ce qui est de l'installation de panneaux de signalisation bilingues dans la province. Il y a déjà, dans les régions désignées, plusieurs sortes de panneaux qui sont dans les deux langues officielles.

Conformément aux recommandations du rapport Chartier, tout nouveau panneau ou tout panneau devant être remplacé ou remis en état dans une région désignée sera dans les deux langues officielles. Étant donné la modification des limites des régions désignées (des limites des divisions scolaires, on est passé aux limites des municipalités), on a adopté une méthode uniforme et logique pour la bilinguisation des panneaux, et les limites des régions désignées sont parfois dépassées. Le service de renseignements sur les conditions routières est accessible dans les deux langues officielles sur Internet, par message enregistré ou en personne. Pendant les inondations de 1997, c'est-à-dire avant que l'on automatise le système, les employés du ministère ont été de garde 24 heures sur 24 pour donner des renseignements au public sur les conditions routières.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Lors de l'audience publique de février 2000 sur la délivrance graduelle des permis de conduire, qui s'est tenue à Saint-Boniface, le ministère avait un représentant bilingue et a distribué de la documentation bilingue.
- L'identité visuelle du ministère (*Manitoba on the Move — Le Manitoba dans la bonne voie*) a été conçue sous une forme bilingue pour être utilisée sur les documents publicitaires et autres.
- La Division des permis et immatriculations a envoyé à 3 000 conducteurs son questionnaire bilingue sur les services à la clientèle en l'an 2000.
- En décembre 1999, le ministère a distribué des affiches, brochures et dépliants sur les nouvelles mesures de lutte contre l'alcool au volant. Les dépliants ont été envoyés par la poste avec 700 000 formules de renouvellement de permis de conduire.
- Le ministère a organisé à Winnipeg une conférence nationale du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé et offert de la documentation bilingue et des services dans les deux langues officielles.
- La Division de la construction et de l'entretien a continué à fournir des renseignements à jour sur les conditions routières au moyen d'Internet et d'un système de message enregistré.
- La Division des permis et immatriculations a continué à recruter des employés bilingues pour son service à la clientèle lorsque des postes se libèrent et envisage d'ouvrir un bureau bilingue à Saint-Vital, conformément à la recommandation n° 8 du Juge Chartier.
- La Division de la réglementation et de la sécurité des transports a publié une carte bilingue indiquant les limites de poids autorisées pour les camions et un guide d'information à ce sujet, également bilingue.

## Services du gouvernement

- Tous les panneaux affichés à l'entrée des bureaux du ministre et du sous-ministre au palais législatif sont maintenant dans les deux langues officielles.
- La Division du développement des installations a collaboré avec le Secrétariat des services en langue française et d'autres ministères du gouvernement pour la création des centres de services bilingues. Des conseillers en location et en aménagement ont dressé des plans pour trois des six centres approuvés.
- Le ministère et l'Organisation de gestion des urgences ont approuvé la mutation du conseiller bilingue en matière de préparation aux situations d'urgence au centre de services gouvernementaux bilingue de Saint-Pierre-Jolys, conformément aux recommandations du rapport Chartier.

## AFFAIRES AUTOCHTONES ET DU NORD

*anciennement Affaires du Nord*

Comme le suggère son nom, ce ministère s'occupe de tout ce qui concerne le Nord et les affaires autochtones. Il a cependant un poste de coordonnateur des services en français et entretient des relations de travail avec le Secrétariat des services en langue française. Le ministère a quelques employés bilingues qui peuvent servir les clients en français.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES

*anciennement Développement rural Manitoba et Affaires urbaines Manitoba*

- Le rapport annuel des Affaires urbaines et tous les documents d'information, les rapports et les panneaux relatifs à l'Entente Canada-Manitoba sur l'aménagement de Winnipeg sont bilingues.
- Le ministère a fait traduire des documents se rapportant au Forum rural 2000.
- Le 12 février 1999, on a annoncé un financement total de 600 000 \$ — dont 300 000 provenaient de la Province — pour la Maison du bourgeois au Fort Gibraltar, dans le Parc du voyageur. Ces fonds étaient accordés dans le cadre de l'Entente de partenariat pour le développement économique et doivent servir à financer la construction d'une réplique historique qui fera fonction de réception et de centre d'interprétation. Ce centre permettra de présenter l'époque de la traite des fourrures et pourra accueillir diverses manifestations, ce qui entraînera des retombées économiques. Avec la Maison du bourgeois, le Fort Gibraltar attirera des touristes toute l'année.
- Le 25 septembre 1998, on a annoncé l'octroi de 400 000 \$ — dont 200 000 accordés par le Manitoba — au Conseil de développement économique des municipalités du Manitoba (CDEM). Un plan économique stratégique coordonné devait aider 11 municipalités et petites villes bilingues de la province à attirer des investissements du Canada et d'ailleurs dans le monde francophone.

## AGRICULTURE ET ALIMENTATION

*anciennement Agriculture*

- Le ministère a grandement augmenté le nombre de publications imprimées et électroniques destinées au public.
- Il a ajouté des panneaux bilingues dans les bureaux des régions rurales.
- Il a augmenté le volume de renseignements en français sur son site web.
- Il a vu accroître le nombre de ses employés inscrits à des cours de formation et de recyclage en français.
- Il a amélioré son matériel informatique, en acquérant, par exemple, des claviers français.

## COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

La Commission de la fonction publique fournit des services de gestion, d'orientation et d'administration dans le domaine des ressources humaines aux ministères et instances administratives. Elle a un poste de coordonnateur des services en français et veille à appliquer le concept de l'offre active par l'entremise de son site web, de son programme d'offres d'emploi, et de son personnel bilingue.

Le formulaire de demande d'emploi de la Commission, ainsi que les panneaux destinés au public, sont bilingues depuis plusieurs années. Le poste de réceptionniste est désigné bilingue, puisque le ou la titulaire répond aux questions du public.

La Commission a fait traduire son site — Intranet et Internet — sur les Possibilités d'emploi – Accès 1-2-3 ACCÈS MANITOBA EN DIRECT.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## CONSEIL EXÉCUTIF

- Le Conseil exécutif a embauché une personne pour le poste de coordonnateur des services en français et agent du protocole bilingue; cette personne est chargée de faire la liaison de façon régulière entre les diverses organisations francophones et les ministres concernés, et d'organiser des réunions sur les questions qui intéressent la communauté franco-manitobaine (elle a, par exemple, aidé la SFM à organiser une série de rencontres avec des ministres en février 2000 dans le but de sensibiliser ces derniers).
- Il a augmenté le nombre de communiqués de presse qui sortent en français.
- Il a créé un site bilingue, la Ligne directe des jeunes au premier ministre.

## CONSERVATION

*anciennement Ressources naturelles Manitoba, Environnement Manitoba et la Direction du pétrole et de l'énergie d'Énergie et Mines Manitoba*

- Le nouveau ministère a intégré les services en langue française en établissant une équipe d'administration des SLF constituée de trois personnes.
- Le ministère a continué à faire traduire et imprimer des brochures, livrets et cartes, dont certains n'existaient auparavant qu'en anglais, ainsi que des publications importantes, comme par exemple les rapports intitulés Examen indépendant des mesures prises pendant l'inondation de la Rivière Rouge et Étude des règles d'exploitation du canal de dérivation de la Rivière Rouge.
- Le ministère a commencé à établir la liste des panneaux devant être affichés bilingues dans les parcs provinciaux et à en faire la conception (par ex. Parc Beaudry Park).

## CONSOMMATION ET CORPORATIONS

### Administration et finances

- La division a installé des nouveaux panneaux bilingues plus faciles à lire.

### Commission d'appel des accidents de la route

- La commission a continué à publier tous ses documents d'information destinés au public dans les deux langues officielles

### Office des compagnies

- L'office a rédigé une nouvelle brochure bilingue intitulée : Choisir un nom pour votre entreprise.
- Il a mis à jour son site web afin d'y ajouter des formulaires, feuilles de directives et autres renseignements bilingues.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## **Office de la protection du consommateur**

- L'office a organisé une série d'audiences publiques pour entendre ce que la population manitobaine avait à dire au sujet de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Pour l'une des deux audiences organisées à Winnipeg, l'Office avait prévu un service d'interprétation simultanée. Le document de travail et le rapport final ont été publiés dans les deux langues officielles, et la documentation relative à cette consultation était affichée en français et en anglais sur le site web.

## **Commission des valeurs mobilières du Manitoba**

- Elle a mis à la disposition des personnes intéressées du matériel pédagogique dans les deux langues officielles sur la commission et sur le marché des valeurs mobilières (par ex. Le prospectus, Comment choisir vos conseillers financiers, Comment démarrer, Le placement et l'internet, Lorsque votre courtier vous appelle, prenez des notes!).
- Elle a offert des renseignements de nature générale sur les valeurs mobilières et le marché à la radio française CKSB.
- Elle a élaboré des présentations en français à l'intention du public.
- Elle affiche ses renseignements dans les deux langues officielles sur son site web.

## **Office d'enregistrement des titres et des instruments — Bureau des titres fonciers**

- Le bureau a pris les mesures nécessaires pour que l'on puisse avoir accès à l'index des plans d'arpentage dans les deux langues officielles.
- Il a créé une page de Foire aux questions dans les deux langues officielles.
- Il a mis ses formulaires sur disquette dans les deux langues officielles.
- Il a créé un site web bilingue.
- Il a fait installer des téléphones et un système de boîte vocale réservés aux services en français pour deux employés du Bureau des titres fonciers.
- Il a rédigé des avis, produit des panneaux, et envoyé des renseignements dans les deux langues officielles.
- Son personnel a participé à des cours de formation et de recyclage en français.
- Il a fourni les services en français suivants au Bureau des titres fonciers de Winnipeg : 21 clients servis en personne, 45 servis par téléphone; de plus, 85 personnes ont bénéficié d'un service interne; le personnel a enregistré un avis d'opposition en français et émis un titre en français dans les bureaux ruraux.
- L'office a prêté un employé bilingue du Bureau des titres fonciers au Projet d'amélioration des systèmes pour la coordination des services en français.



# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## **Office d'enregistrement des titres et des instruments — Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels**

- L'office a publié cinq bulletins bilingues pour expliquer la mise en œuvre des services du Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels sur Internet.
- Il a fourni des renseignements sur le Bureau d'enregistrement dans les deux langues officielles sur son site web.
- Il a pris les mesures nécessaires pour que le Bureau d'enregistrement puisse servir ses clients en français et en anglais.
- Il a organisé des séances de consultation et des groupes de discussion sur le nouveau Bureau d'enregistrement avec des organisations francophones, dont les suivantes :
  - Centre de ressources communautaires (Société franco-manitobaine)
  - Services internet Mabord
  - Association des juristes d'expression française au Manitoba
  - Solutions Internet Inc.
  - Fédération des caisses populaires du Manitoba
  - Secrétariat des services en langue française

## **Régie des services publics**

- La régie a continué à mettre en circulation des documents d'information, des avis, des licences et des formules de demande, et à afficher des panneaux dans les deux langues officielles.
- Elle a fait traduire les sommaires de ses décisions, qui sont annexés à celles-ci.

## **Direction de la location à usage d'habitation**

- La direction a continué à afficher ses panneaux, et à publier ses avis, ses documents d'information et son matériel pédagogique dans les deux langues officielles.
- Elle a créé une vidéo éducative en trois langues : *Mediation and Hearing Process*; La médiation et les audiences; *Mediation and Hearing* (version crie).
- Elle a continué à afficher des renseignements dans les deux langues officielles sur son site web.

## **Commission de la location à usage d'habitation**

- Un poste est désigné bilingue au sein du personnel de la commission. De plus, deux des commissaires en chef adjoints et trois des membres du comité sont bilingues.
- Pour entendre les appels en français, la commission nomme un comité totalement bilingue; des panneaux sur l'offre active sont affichés partout, et des feuilles de renseignements sur les appels sont à la disposition des intéressés dans les deux langues officielles.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## État civil

- La direction a continué d'offrir tous ses services en français et en anglais.
- Elle a continué à publier tous ses documents d'information et son matériel publicitaire sous une forme bilingue.

## FINANCES

Depuis que la politique des services en langue française a été lancée au Manitoba, le ministère a fait traduire la majorité de ses formules d'impôt et continue à travailler dans ce sens. Le Budget en bref, ainsi que le Budget des dépenses et le Budget des recettes, sont publiés dans les deux langues officielles. Lorsqu'il organise des audiences publiques sur les prévisions budgétaires, le ministère prévoit chaque année une séance en français, au moins, dans un endroit désigné, et la documentation connexe est rédigée dans les deux langues officielles. Les *Builder Bonds du Manitoba* sont maintenant offerts sous une forme bilingue.

Il y a deux programmes désignés bilingues au sein du ministère : la Division des taxes et le Bureau d'aide fiscale du Manitoba. Tous les postes désignés des bureaux en question sont occupés par des employés bilingues, qui connaissent et respectent le concept de l'offre active.

- *Builder Bonds* — tous les renseignements que l'on peut obtenir aux points de vente, ainsi que les avis de rachat et les formules de demande existent soit en version bilingue, soit en français.
- Les formules de paiement d'impôt et d'inscription existent sous une forme bilingue.
- Le chef de l'information a été interviewé en français par la Société Radio Canada (SRC) au sujet du bogue de l'an 2000, et, lorsqu'il était conférencier invité par la *Winnipeg Chamber of Commerce*, a fait son discours en passant de l'anglais au français.

## INDUSTRIE, COMMERCE ET MINES

*anciennement Industrie, Commerce et Tourisme Manitoba*

Le ministère a continué à offrir des consultations sur les entreprises dans les deux langues officielles par l'intermédiaire d'une section mobile qui se déplace dans la province, et est associée au Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba.

- Un expert-conseil en administration des affaires employé par le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba continue à offrir des services de consultation bilingues au Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM).

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## TRAVAIL ET IMMIGRATION

*anciennement Travail Manitoba*

- Le ministère a prévu des ressources pour que ses six divisions puissent avoir des pages web dans les deux langues officielles, a révisé les renseignements bilingues existant sur son site et en a ajouté d'autres.
- Par suite de l'entrée en vigueur du Code des normes d'emploi en mai 1999, la Direction des normes d'emploi a mis à jour tous ses documents d'information imprimés, en français et en anglais :
  - Modifications apportées à la Loi sur les salaires dans l'industrie de la construction;
  - Construction de maisons neuves et rénovations;
  - Loi sur les normes d'emploi et les coiffeurs;
  - Ouverture des commerces les dimanches et jours fériés;
  - Données concernant les préposés aux soins en foyer et les préposés aux soins à domicile;
  - Jour du souvenir;
  - Congé de maternité et congé parental;
  - Quelques renseignements à propos des domestiques;
  - Guide harmonisé des salaires et des normes d'emploi dans l'industrie de la construction;
  - Guide des normes d'emploi;
  - Permis de travail pour enfant;
  - Demande de licence d'exploitation d'un bureau de placement;
- La Division de la sécurité et de l'hygiène du travail a fait traduire Une carrière dans le secteur de la sécurité et de la santé, qui figurait dans son communiqué *WorkSafe* de décembre 1999, ainsi que le Calendrier de formation année 2000 et le formulaire d'inscription. À partir d'octobre 2000, tous les communiqués *WorkSafe* seront traduits et affichés en français sur le site web; ils pourront aussi être obtenus sur papier sur demande. Cette division assure la liaison entre ses clients et d'autres organismes, qui peuvent fournir des renseignements et du matériel pédagogique encore plus spécialisés en français.
- La Division du multiculturalisme a créé une brochure intitulée Mettons fin au racisme — Vos droits au Manitoba et un signet, Image de la population manitobaine vivant dans l'harmonie et le respect mutuel, dans les deux langues officielles, et trois affiches bilingues.
- On a mis en œuvre un processus pour les personnes qui désirent se faire servir en français lorsqu'elles doivent faire évaluer leur connaissance de l'anglais en tant que langue seconde.
- Le Bureau du commissaire aux incendies a échangé des documents d'information avec le gouvernement du Québec et a établi de bons rapports de travail avec ses collègues de cette province.
- Le ministère a animé des séminaires d'information publique au Collège universitaire de Saint-Boniface au sujet de la mise en œuvre du Code des normes d'emploi du Manitoba.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## SECRÉTARIAT DES SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE

Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

- Le Secrétariat a coordonné l'élaboration de l'annexe de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles en 1999-2000 et fait des démarches pour que l'entente soit renouvelée jusqu'à 2004.
- Il a offert des conseils et de l'aide aux Offices régionaux de la santé désignés qui entreprenaient la rédaction de leur plan des SLF, par l'intermédiaire du Comité consultatif sur les services de santé en français.
- Il a continué à participer à l'élaboration des plans des SLF des organismes de services sociaux désignés, et à revoir les ébauches, par l'intermédiaire du Comité consultatif des services sociaux en langue française.
- Il a coordonné l'établissement de stratégies visant à combler les lacunes qui existent relativement à la prestation de services judiciaires en français, par l'intermédiaire du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire. Il a également coordonné des réunions entre les intervenants participant à l'élaboration d'une formule pour la prestation de services en français par la GRC.
- Il a coordonné les projets de formation en français des employés du gouvernement qui occupent des postes désignés ou travaillent dans des bureaux désignés, a fait une enquête sur les besoins et les intérêts des employés dans ce domaine et participé au Réseau des apprenants (RAF), un comité intergouvernemental constitué de personnes suivant une formation en français.
- Il a créé un Comité directeur des SLF et des systèmes, chargé d'aider à cerner les besoins en matière de bureautique et de français au sein du système informatisé dont se sert le gouvernement, et de donner son avis à ce sujet.
- Il a veillé à la présence d'information en français sur les sites Internet et au sein des services du gouvernement qui avaient été réorganisés (par ex. le Projet d'amélioration des systèmes).
- Il a pris les dispositions préliminaires en vue de l'établissement des trois premiers centres de services gouvernementaux bilingues (sur un total de six) à Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys and Notre-Dame-de-Lourdes.

## BUREAUX DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Les communications entre le Secrétariat des services en langue française et les bureaux de l'Assemblée législative doivent tenir compte du fait que ces bureaux sont indépendants du gouvernement, et ne sont donc pas soumis à sa politique. Malgré cela, il faut souligner qu'Élections Manitoba et le Bureau de l'Ombudsman, qui ont des contacts nombreux avec le public, ont tous deux pris des mesures pour garantir l'offre de services de qualité en français.

Le Secrétariat des SLF sait que ces deux bureaux ont des employés bilingues et qu'ils ont publié de la documentation bilingue. Ils appliquent donc des principes et des stratégies qui concordent avec la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba.

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

## Élections Manitoba

- De nouvelles brochures, telles les suivantes : Guide de l'électeur, Accès au vote, Protection de la sécurité personnelle, Faites-vous entendre, même de loin — Le vote des absents à l'extérieur du Manitoba, de même que des documents réimprimés sont sortis sous une forme bilingue, plutôt qu'en deux versions séparées, comme c'était le cas auparavant.
- Les nouvelles affiches sont toutes bilingues. Toutes les annonces publicitaires, télévisées, radiodiffusées ou imprimées sont en français et en anglais, ainsi que le site web.
- Dans les circonscriptions où la population francophone est concentrée, des services de nature générale ont été offerts en français lors des élections.

## Ombudsman

L'offre active de services en français a été, et est encore, partie intégrante de la vie du bureau. L'on répond en français aux appels téléphoniques, aux plaintes et à la correspondance reçus dans cette langue. Les employés bilingues appliquent dans les deux langues officielles le mandat du bureau, conformément à la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

En 1999-2000, les services en français offerts ont été les suivants :

- Rédaction de tous les communiqués de presse et tous les documents d'information destinés au public, y compris le rapport annuel, dans les deux langues officielles.
- Remplacement des panneaux existants dans l'immeuble et sur les portes des bureaux par des panneaux bilingues.
- Animation d'une séance d'information en français sur le rôle et le mandat du Bureau de l'Ombudsman, à l'intention du personnel et des élèves du Collège Pierre-Elliott-Trudeau.
- Entrevues en français avec les médias francophones (radio et journaux).

## SOCIÉTÉS DE LA COURONNE

### Manitoba Hydro

Manitoba Hydro offre depuis bien des années des services en français au public. Ses formules existent en français, ainsi que ses documents d'information, imprimés et sur vidéo. Toutes les campagnes de publicité dans les médias ont une composante en français. Manitoba Hydro met également à la disposition des écoles un nombre important de documents pédagogiques en français, et continue à recruter des employés bilingues.

En 1999-2000, Manitoba Hydro a :

- continué à fournir des services en français à ses clients, grâce à ses nombreuses publications bilingues et à sa ligne téléphonique permettant aux clients de poser des questions ou d'atteindre les services à la clientèle en français;
- ajouté à son site web en français la publication mensuelle HydroLignes;

# ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- produit une nouvelle série de messages publicitaires télévisés sur le thème *Power Smart® Éconergique* en français et en anglais;
- créé de nouveaux chars bilingues pour les défilés;
- conçu, avec l'aide du Collège universitaire de Saint-Boniface, un nouveau test de connaissance du français à l'intention des candidats à un poste, ce test remplaçant celui qui avait été élaboré en 1989;
- commandité diverses activités dans la communauté francophone — l'Alliance Chorale, le Festival du Voyageur, le Festival des Vidéastes du Manitoba, Affaire Farouche, les Jeux du Manitoba —; a pris une affiliation collective à Envol 91 FM.

## **Société des alcools du Manitoba**

La Société des alcools a commencé il y a plusieurs années à appliquer le concept de l'offre active des services en français à ses clients, grâce au recrutement d'employés bilingues, à l'affichage de renseignements en français sur son site web, à la publication de documents d'information bilingues, à la création de messages publicitaires bilingues et à son programme de remboursement des frais d'inscription aux cours de français pour ses employés.

En 1999-2000, la Société des alcools a :

- continué à offrir des services en français grâce à ses employés bilingues, ainsi qu'à ses publications, et ses campagnes d'information et de publicité dans les deux langues officielles;
- publié ses annonces de postes bilingues dans les deux langues officielles et engagé des personnes bilingues compétentes pour tous les nouveaux postes dans les magasins désignés;
- veillé à ce que tous les panneaux situés dans les régions désignées soient dans les deux langues officielles;
- encouragé ses employés à suivre des cours de français à l'Alliance française ou au Collège universitaire de Saint-Boniface, en remboursant les frais d'inscription.
- été commanditaire officiel du Festival du Voyageur et société commanditaire du festival du Beaujolais Nouveau.

## **Société d'assurance publique du Manitoba**

- La Société d'assurance publique a engagé de nouveaux employés bilingues pour établir une section totalement bilingue au Centre d'indemnisation du chemin St. Mary's, afin de mieux servir sa clientèle.
- Elle a commencé à adopter des critères d'évaluation du français bien précis pour tous ses postes désignés bilingues.
- Elle a commencé à mettre sur pied un site web entièrement bilingue.
- Elle a commandité la Cabane à sucre au Festival du Voyageur et distribué des affiches bilingues sur la sécurité routière — Traverse la rue à l'endroit le plus sûr, Respecte les règles de la circulation, Assieds-toi en toute sécurité dans une automobile, Fais appel aux brigadiers scolaires. Elle a livré des affiches bilingues sur le thème de l'alcool au volant dans tous les lieux où l'on sert de l'alcool.

# STATISTIQUES SUR LES POSTES DÉSIGNÉS BILINGUES

Instances administratives	Nombre total de postes désignés	Nombre de titulaires bilingues	Nombre de titulaires non bilingues dans des postes désignés	Nombre de postes désignés vacants
Affaires autochtones et du Nord	—*	—*	—*	—*
Affaires intergouvernementales	13	8	4	1
Agriculture et Alimentation	12	7	4	1
Commission de la fonction publique	1	1	0	0
Conseil exécutif	1	1	0	0
Conservation	—*	—*	—*	—*
Consommation et Corporations	23	12	11	0
Culture, Patrimoine et Tourisme	21	18	2	1
Éducation et Formation professionnelle	—*	—*	—*	—*
Finances	7	7	0	0
Industrie, Commerce et Mines	—*	—*	—*	—*
Justice	76	57	17	2
Santé	—*	—*	—*	—*
Services à la famille et Logement	34	24	10	0
Services du gouvernement	6	5	0	1
Travail et Immigration	8	8	0	0
Voirie et Services gouvernementaux	31	18	12	1
Secrétariat des services en langue française	6	6	0	0
Manitoba Hydro	39	29	10	0
Société des alcools du Manitoba	62	41	17	4
Société d'assurance publique du Manitoba	36	36	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>278</b>	<b>87</b>	<b>11</b>
Pourcentage	100%	74%	23%	3%

\*Les statistiques à jour seront données en 2000-2001, lorsque le plan des SLF de l'instance administrative aura été révisé.

# PARTENARIATS ET COOPÉRATION

La création et la mise en œuvre de services en français exigent souvent une coopération entre différentes administrations, ou des partenariats entre le gouvernement et les collectivités. En voici certains exemples :

- L'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles : la première entente a été signée le 3 novembre 1990 et s'appliquait à la période du 1<sup>er</sup> avril 1990 au 31 mars 1995. Cette entente a été renouvelée pour une période de cinq ans, jusqu'au 31 mars 2000, puis pour une période supplémentaire de quatre ans. L'entente prévoit le financement et le mécanisme de coopération nécessaires à la mise en œuvre de la politique en matière de services en langue française au Manitoba, et à l'expansion et au dynamisme des collectivités francophones. En 1999-2000, le gouvernement fédéral a accordé 1,2 million de dollars à divers projets.
  - Établissement des centres de services gouvernementaux bilingues : les trois paliers de gouvernement collaborent à la création de ces centres de services dont l'ouverture a été recommandée par le rapport Chartier. Dans ces centres, le public aura accès à toutes sortes de services fédéraux, provinciaux et municipaux dans les deux langues officielles.
  - Collaboration entre la Fédération des aînés franco-manitobains et la Direction générale des services aux personnes âgées : ces deux organisations sont tombées d'accord pour dire qu'il était plus rentable et plus logique de publier une version française du *Guide des aînés du Manitoba* qui ne comprendrait que les renseignements intéressant les aînés francophones. Elles ont également décidé que cette information devrait faire partie de l'annuaire des services en français publié par la Société franco-manitobaine.
  - Relations de travail positives entre le Conseil de développement économique des municipalités bilingues et le ministère du Développement rural (qui fait maintenant partie du ministère des Affaires intergouvernementales), et entre le conseil et le ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme (à présent Industrie, Commerce et Mines) : plusieurs initiatives intéressantes ont connu des progrès grâce aux efforts conjoints de la communauté et du gouvernement.
  - La collaboration entre les différents intervenants (GRC, Justice Manitoba, le Secrétariat des SLF, l'Association des municipalités bilingues du Manitoba et l'Association des juristes d'expression française du Manitoba) en ce qui concerne l'offre de services en français par la GRC a donné naissance à une formule pratique pour l'amélioration des services en question.
- La coopération peut aussi prendre la forme d'un comité dont les membres représentent le gouvernement, la communauté et les organisations désignées. La preuve en est donnée par les comités ci-dessous, créés (au cours des années indiquées) par des ministres du gouvernement provincial, et qui ont trouvé des moyens pratiques de résoudre diverses questions et d'atteindre les objectifs de la politique en matière de SLF du gouvernement du Manitoba :
- Comité consultatif sur les services de santé en français (1991).
  - Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba (1996).
  - Comité consultatif des services sociaux en langue française (1998).



## ORIENTATIONS FUTURES

Quelle devrait être la stratégie de mise en œuvre de la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba dans les années à venir?

Le Secrétariat des SLF est d'avis que, dans bien des cas, il suffit de continuer dans la même direction et de s'appuyer sur les fondations établies dans les dix dernières années environ pour aller de l'avant. Le juge Chartier l'a bien exprimé dans son rapport (*Avant toute chose, le bon sens : un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba*) : il s'agit d'envisager des solutions pratiques en faisant appel au bon sens.

En concentrant leurs efforts sur deux principes importants sur lesquels reposent bien des recommandations du juge Chartier, les instances concernées pourront fournir de meilleurs services en français. Le concept est assez simple :

- Offrir des services en français à partir de bureaux ou de centres situés dans les régions désignées, où est concentrée la population francophone.

- Faire appel à des sections ou des entités totalement bilingues pour garantir l'accessibilité de services dans les deux langues officielles en tout temps.

L'application de ces principes est logique si l'on part d'un point de vue centré sur le client. Dans certains cas, il faut modifier la structure d'exécution des programmes. L'établissement de centres bilingues offrant des services multiples gérés par les divers paliers de gouvernement (concept du guichet unique) est une initiative qui va dans le sens de la nouvelle approche recommandée par le juge Chartier.

La collaboration avec la communauté francophone en vue de déterminer ses priorités en matière de SLF et de définir des moyens pratiques pour mettre en œuvre la politique est également une démarche logique. Le but à atteindre est d'offrir de façon proactive des services en français de manière à les rendre aussi accessibles que possible.

## ANNEXE

Politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba et carte des régions désignées.



### ÉNONCÉ DE POLITIQUE

**mars 1999**

La politique en matière des services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la population francophone du Manitoba constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Cette politique a pour but de permettre aux Manitobains et Manitobaines d'expression française et aux établissements qui les servent de bénéficier de services gouvernementaux comparables dans la langue des lois du Manitoba.

Dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba offre ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée. Les régions désignées figurent sur la carte ci-jointe.

Les instances administratives visées par cette politique tiennent compte des objectifs de cette politique et des répercussions possibles sur la population francophone lorsqu'elles planifient et exécutent des réorganisations et des réformes administratives ou législatives, y compris la réorganisation des frontières.

Les services en langue française sont offerts dans des centres de services entièrement bilingues situés dans les régions désignées. Ils sont également offerts, après autorisation ou détermination du ministre responsable des services en langue française, dans des centres de services partiellement bilingues où le nombre de postes et d'employés désignés bilingues est suffisant pour garantir la prestation efficace de tels services.

Les instances administratives visées par cette politique offrent des services en langue française de façon active. Le concept de l'offre active signifie que les services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique, sont manifestes, facilement disponibles et accessibles au grand public, et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.

Toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes est rédigée dans la langue officielle que préfère le destinataire.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, tous les formulaires, les pièces d'identité et les certificats destinés au grand public sont bilingues.

Tous les documents d'information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l'intention du grand public sont produits dans un format bilingue, à moins qu'il soit souhaitable, en raison de contraintes de coût et de diffusion, de produire des versions anglaises et françaises. L'équivalent français peut être la version figurant sur le site Internet de l'instance administrative, dans les circonstances précisées par le ministre responsable des services en langue française. Les versions anglaises et françaises sont publiées en même temps.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les sites Web fournissent des renseignements et facilitent les échanges avec le public dans les deux langues officielles.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les affiches et les avis au public se trouvant dans des régions désignées et dans des centres de services bilingues sont rédigés dans les deux langues officielles.

L'existence des services en français est rendue manifeste à l'aide de panneaux et de messages d'accueil appropriés.

Les campagnes d'information du public en anglais sont également produites en français, sous réserve des contraintes de coût et de diffusion.

Les instances administratives visées par la politique annoncent dans les médias français les postes vacants pour lesquels la connaissance du français est obligatoire ou préférable.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, seuls des employés bilingues sont engagés dans les centres de services bilingues et dans les postes désignés bilingues jusqu'à ce que les exigences en matière de personnel bilingue soient respectées.

Lorsque le personnel d'un centre de services bilingues est entièrement bilingue, l'instance administrative encourage l'usage du français comme langue de travail.

Au moment de nommer quelqu'un à un conseil, à une commission, à un organisme, etc. on tient compte de la politique linguistique du gouvernement et du droit de tout Manitobain et de toute Manitobaine de comparaître devant un tribunal quasi judiciaire dans la langue officielle de son choix.

Les instances administratives suivantes sont visées par cette politique et elles la mettent en œuvre :

- Tous les ministères, ainsi que les commissions, conseils, corporations et organismes de service spécial qui relèvent d'eux;
- Les sociétés de la Couronne et d'autres organismes ministériels;
- Les bureaux de l'Assemblée législative ainsi que les organismes quasi judiciaires soumis aux dispositions de l'article 23 de la *Loi sur le Manitoba*;
- Les services publics réglementés par la Régie des services publics et servant des régions désignées;
- Les établissements désignés qui dispensent des services de santé et des services sociaux ainsi que les Offices régionaux de la santé qui sont désignés;
- D'autres instances, comme peut l'indiquer le ministre responsable des services en langue française.

Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

Le ministre responsable des services en langue française peut ordonner aux instances administratives visées par cette politique de prendre certaines mesures pour mieux respecter les objectifs de la politique.

Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives.