

Secrétariat des  
services en  
langue française  
[www.gov.mb.ca/fls-slf](http://www.gov.mb.ca/fls-slf)

Rapport sur les  
services en langue française  
*2002-2003*

# Table des matières

<b>Message du ministre</b> .....	2
<b>Message du conseiller spécial</b> .....	3
<b>Évolution de la mise en œuvre des SLF</b> .....	4
<b>Points saillants de 2002-2003</b> .....	9
Secrétariat des services en langue française .....	10
Centres de services bilingues (CSB) .....	11
Collaboration intergouvernementale.....	12
<b>Réalisations de 2002-2003</b> .....	13
Agriculture .....	14
Communications.....	14
Culture.....	15
Développement économique et technologie.....	16
Éducation.....	18
Immigration .....	18
Justice .....	20
Santé et services sociaux.....	20
Transports et Services gouvernementaux .....	23
<b>Sociétés de la Couronne et organismes extra-ministériels</b> .....	25
Corporation manitobaine des loteries .....	26
Manitoba Hydro.....	26
Société des alcools du Manitoba.....	27
Société d'assurance publique du Manitoba.....	27
Direction générale de la condition féminine du Manitoba .....	28
Direction générale des services aux personnes âgées du Manitoba.....	28
<b>Bureaux de l'Assemblée législative</b> .....	29
Bureau de l'ombudsman.....	30
Élections Manitoba .....	30
<b>Défis 2002-2003</b> .....	31
Ressources humaines .....	32
Communications.....	33
Autres .....	33
<b>Statistiques sur les postes désignés bilingues 2002-2003</b> .....	34
<b>Annexe – Énoncé de politique (mars 1999)</b> .....	36

# Message du ministre



Greg Selinger

*Ministre responsable des services en langue française*

Le gouvernement du Manitoba a accompli des progrès considérables dans le domaine des services en français depuis qu'il a instauré une politique officielle sur le sujet en 1989.

Parmi les jalons fondamentaux à cet égard, citons l'acceptation par le gouvernement de l'orientation générale préconisée par le juge Richard Chartier dans son rapport de 1998 concernant la refonte de la politique sur les services en français. Cette orientation comportait les deux grands volets suivants :

- les services bilingues devraient être offerts principalement dans des centres de services gouvernementaux situés dans des localités où les francophones constituent une partie importante de la population;
- l'ensemble du personnel de ces centres devrait s'exprimer couramment en français et en anglais.

Ainsi, au cours des quelques dernières années, le gouvernement a investi beaucoup d'efforts et d'énergies pour mettre en place les mécanismes nécessaires en vue de favoriser la prestation de services en français plus pratiques et plus accessibles. En 2002-2003, nous avons franchi une étape de toute première importance à ce point de vue en ouvrant les trois premiers centres de services bilingues, soit à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys. Ces centres constituent des guichets uniques où les citoyens et citoyennes ont accès aux services des divers paliers de gouvernement dans les deux langues officielles. Il s'agit d'une première au Manitoba et au Canada et nous sommes convaincus que ce concept novateur servira de modèle pour d'autres provinces et territoires.

L'année 2002-2003 s'est aussi caractérisée par un engagement plus prononcé du gouvernement dans la voie de la coopération intergouvernementale pour mieux répondre aux besoins de la population francophone. Sur le plan des accords de coopération, le gouvernement a donc amorcé la mise en œuvre de son accord avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick, renouvelé et élargi son accord avec le gouvernement du Québec et conclu un accord avec le Conseil général du Bas-Rhin (région Nord de l'Alsace en France). Il a de plus accentué son appui aux activités de la Conférence ministérielle sur les affaires francophones et du réseau des Responsables gouvernementaux des affaires francophones, en devenant le signataire provincial de l'entente de financement relative au projet de coordination des affaires francophones intergouvernementales.

En outre, certains développements sur la scène nationale nous permettent d'envisager l'avenir avec optimisme. Je pense plus particulièrement aux engagements fort prometteurs contenus dans le *Plan d'action pour les langues officielles* annoncé par le gouvernement fédéral. Je songe également à la fondation de la Société santé en français qui s'est donnée pour mandat d'appuyer les réseaux provinciaux et territoriaux œuvrant à l'amélioration de l'accès aux services de santé et aux services sociaux en français.

Enfin, je tiens à remercier de leur collaboration les instances administratives visées par la politique ainsi que le public et les groupes francophones. Sans leur soutien constant, les réussites que nous connaissons n'auraient jamais pu devenir réalité. Il nous reste bien sûr encore beaucoup à faire, et c'est précisément en travaillant ensemble que nous parviendrons à surmonter les défis.

# Message du conseiller spécial



Guy Jourdain

*Secrétariat des services en langue française*

Le Secrétariat des services en langue française a pour mandat de favoriser la bonne mise en œuvre de la politique du gouvernement du Manitoba en matière de services en français, notamment en fournissant de l'appui et des conseils aux instances administratives visées par celle-ci.

La création des centres de services bilingues marque un point tournant dans l'évolution de l'application de la politique sur les services en français et dans la mise en œuvre des recommandations fondamentales contenues dans le rapport Chartier.

Pour réaliser encore d'autres progrès dans l'application de la politique, nous devons continuer à trouver des solutions originales et novatrices et, bien entendu, à travailler en étroite collaboration avec la communauté francophone et son réseau d'établissements et d'organismes.

Il nous faudra entre autres concentrer nos efforts dans trois domaines particuliers, à savoir la promotion des services en français, les ressources humaines et la traduction.

## **Activités de promotion et sensibilisation**

Nous devons intensifier nos activités de promotion et de sensibilisation à la fois auprès des instances visées par la politique et de la population francophone, et ce, dans le but de mieux faire connaître la politique et d'augmenter simultanément l'offre et la demande de services en français.

## **Ressources humaines**

Sur le plan des ressources humaines, il est encourageant de noter qu'il s'est produit, entre 2001-2002 et 2002-2003, une forte croissance du nombre de postes désignés bilingues (augmentation de 583,5 à 757) et du nombre de fonctionnaires effectivement bilingues occupant ces postes (augmentation de 449 à 559).

Pour continuer à améliorer la situation à ce chapitre, nous devons mettre au point une stratégie bien pensée et efficace qui nous permettra de relever les défis de grande ampleur se présentant à nous. Le ministre responsable des services en français a donc établi en mars 2003 un groupe de travail auquel il a confié le mandat d'élaborer une stratégie sur le recrutement et la rétention de personnel bilingue au sein de la fonction publique provinciale.

## **Traduction**

Le volume de documents à traduire a connu une hausse considérable au cours des dernières années. Ce phénomène s'explique en partie par la multiplication récente des sites Web gouvernementaux.

Il est donc essentiel que le gouvernement se dote d'une stratégie et d'outils qui l'habilitent à mieux répondre à la demande dans ce domaine. À ce titre, le Service de traduction prévoit instaurer un logiciel de traduction assistée par ordinateur grâce auquel il devrait être en mesure d'augmenter son rendement de manière substantielle à moyen terme.

Il est clair que les initiatives évoquées ci-dessus nécessiteront de nombreux efforts de la part des instances administratives visées par la politique ainsi que du Secrétariat des services en langue française. Je suis toutefois confiant que, si chacun et chacune d'entre nous y met du sien et fait preuve de bonne volonté, nous serons collectivement à la hauteur de la tâche.

En terminant, j'aimerais remercier sincèrement les membres du personnel du Secrétariat des services en langue française pour leur dynamisme et leur dévouement.

# Évolution

## de la mise en œuvre des SLF et principales initiatives

### Politique sur les services en langue française (SLF) du gouvernement du Manitoba

*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.*

## 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

## 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

## 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

## 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

## 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

## 1999-2002

- Création d'une équipe de facilitateurs des SLF associée au Secrétariat des SLF
- Approbation par le Conseil du Trésor et planification détaillée pour mettre sur pied trois centres bilingues de services gouvernementaux à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles pour la période de 2000 à 2004
- Mise sur pied d'un centre de soins primaires complètement bilingue à Saint-Boniface
- Création du poste de coordinateur du recrutement de personnel de la santé bilingue
- Création du Conseil communauté en santé pour remplacer le comité consultatif sur les services de santé en français
- Approbation par le gouvernement du projet pilote pour mettre sur pied des services et des installations judiciaires en français à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys
- Élaboration, avec l'aide de plusieurs intervenants, d'un modèle pratique pour la prestation en français des services de la GRC
- Amélioration du financement de la DSFM grâce à l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, volet Éducation
- Approbation de la construction d'une école française M-8 dans le sud de Saint-Vital
- Entente tripartite pour la mise sur pied d'un comité paritaire visant à favoriser le développement économique et la coopération
- Subvention de 300 000 \$ à Francofonds pour souligner l'Année de la Francophonie canadienne
- Mise sur pied, finalisation et approbation de plans des SLF dans divers offices régionaux de la santé, organismes de services sociaux, ministères et sociétés d'État désignés
- Publication annuelle d'un rapport sur les SLF (basé sur les recommandations du Rapport Chartier)



## 2002-2003

- Ouverture officielle des trois premiers Centres de services bilingues (CSB) à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys
- Plus grand accent sur la collaboration intergouvernementale par la signature d'ententes de coopération avec le Nouveau-Brunswick, le Bas-Rhin (Alsace) et le Québec, et la signature de l'Entente auxiliaire de coopération Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles – Coopération intergouvernementale sur les affaires francophones
- Entente Canada-Manitoba sur le partage des frais relatifs à la construction d'une école française S1-S4 dans le sud de Saint-Vital
- Phase de démarrage du Conseil communauté en santé (CCS) et mise en place du Groupe de travail ad hoc sur la désignation du CCS comme porte-parole officiel de la communauté francophone dans les domaines de la santé et des services sociaux
- Approbation et planification d'InfoSanté, la composante bilingue de *Healthlinks*
- Création du Comité de recrutement et de rétention d'employés bilingues



*Points saillants*  
de 2002-2003

## Secrétariat des services en langue française (Secrétariat des SLF)

Le Secrétariat des SLF a coordonné, pour tout le Manitoba, l'inclusion de projets financés en 2002-2003 en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, une entente de partage des coûts conclue avec le gouvernement du Canada. Grâce à cette entente, la contribution de 1 200 000 \$ du Manitoba a été égalée par le gouvernement fédéral, ce qui a permis de poursuivre le développement, la mise en valeur et l'instauration de services de qualité en français, conformément à la politique sur les services en langue française du Manitoba, et de contribuer à la croissance et à la vitalité de la collectivité francophone.

Appuyé par une équipe de facilitateurs, le Secrétariat des SLF a offert des conseils et de l'assistance aux différentes instances administratives, et a poursuivi l'étude et l'élaboration des plans des services en français. Il a servi de ressource au Conseil communauté en santé pour la coordination de la politique sur les services sociaux et de santé offerts en français. Il a aussi collaboré avec le Comité consultatif sur les services sociaux en langue française, à la création des plans des services en français d'organismes de services sociaux désignés et a participé à d'autres initiatives connexes.

Le conseiller spécial du Secrétariat des SLF a présidé le Groupe de travail francophone sur les toponymes du Manitoba, qui a fourni des recommandations sur les versions françaises de deux publications d'importance. Le Secrétariat des SLF a aussi créé et présidé le Groupe de travail sur le développement du tourisme en langue française, qui a fourni au gouvernement des mécanismes lui permettant de collaborer avec les organismes communautaires, afin d'élaborer des stratégies et un plan d'action stimulant l'expansion du tourisme francophone.

Le Secrétariat des SLF a poursuivi le processus de planification visant à mettre en œuvre des projets pilotes pour la prestation de services complets et bilingues liés à l'administration de la justice, à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys. Le conseiller spécial a pris part à une table ronde mise en place pour régler les questions ayant trait à la prestation de services de la Gendarmerie royale du Canada dans les deux langues officielles.

Le personnel du Secrétariat des SLF a coordonné quelque 140 inscriptions à des cours de français d'employés du gouvernement occupant des postes désignés bilingues ou travaillant dans des bureaux bilingues, dont une formation à Brandon et un cours de perfectionnement en ligne. Le personnel a aussi fait partie du Réseau des apprenants de français, qui a donné des renseignements aux personnes apprenant le français et a organisé des activités en dehors des cours.

Le Secrétariat des SLF a répondu à 23 plaintes liées aux SLF en 2002-2003, a produit le *Rapport sur les services en langue française 2001-2002* et a apporté du soutien informatique aux SLF inclus dans les environnements gérés par le gouvernement, avec l'aide du comité directeur des services en langue française et des systèmes. Le projet

de conversion à Office 2000 a été mené à terme, avec la conversion des 95 stations de travail restantes sur un total de 193. Cette conversion a permis de munir les utilisateurs de matériel et de logiciels capables de supporter des données en français. Une option normalisée de services en langue française est maintenant offerte et comprend du matériel et des logiciels de base conformes aux normes, de même qu'une configuration et un processus d'installation uniformisés.

Le Secrétariat des SLF et son équipe de facilitateurs ont poursuivi la mise en œuvre des recommandations du rapport Chartier depuis son dépôt en mai 1998. À la fin de l'exercice financier 2002-2003, 18 des 29 recommandations contenues dans ce rapport avaient été pleinement appliquées, et quatre autres l'avaient été partiellement. Les autres recommandations en sont encore à la phase préparatoire. Notons que certaines recommandations s'inscrivent dans un processus d'implantation continu.

## Centres de services bilingues (CSB)

Le point saillant de 2002-2003 fut sans aucun doute l'ouverture officielle des trois premiers centres de services bilingues, avec la participation de dix ministères provinciaux, du gouvernement fédéral et de partenaires municipaux et communautaires. Le premier CSB représentant trois niveaux de gouvernement a ouvert officiellement à Saint-Boniface le 19 avril 2002 et son personnel était principalement constitué d'employés de Services à la famille et Logement Manitoba. Les CSB de Saint-Pierre-Jolys et de Notre-Dame-de-Lourdes ont respectivement ouvert leurs portes le 11 octobre 2002 et le 21 mars 2003. Cette initiative, une première pour le Manitoba, est véritablement unique en raison de sa complexité et du nombre de partenaires engagés dans le processus. Elle sert en outre de modèle dans tout le Canada.

Une stratégie de promotion des CSB a été déployée comprenant de la documentation, des affiches, des séances de formation et des activités. L'équipe de facilitateurs du Secrétariat des SLF a élaboré des outils d'évaluation des CSB, a mis sur pied un système de suivi des appels et a présenté des séances d'information sur la politique sur les services en langue française, de même que sur la notion de l'offre active.

Un protocole d'entente a été établi avec le gouvernement fédéral concernant sa participation dans les CSB. La planification a suivi son cours pour les trois prochains CSB, soit ceux de Sainte-Anne, de Saint-Laurent et du sud de Saint-Vital.

**Monsieur Greg Selinger, ministre responsable des services en langue française, lors de l'ouverture officielle le 19 avril 2002 du CSB de Saint-Boniface, situé dans le Centre La Vérendrye.**



## Collaboration intergouvernementale

L'exercice 2002-2003 a été marqué par une activité soutenue dans le domaine de la collaboration intergouvernementale. En septembre 2002, le ministre responsable des services en langue française (SLF) et le conseiller spécial ont fait partie de la délégation manitobaine lors de la signature du *Protocole d'entente portant sur la coopération entre le Département du Bas-Rhin (Alsace, France) et la Province du Manitoba*. Il s'agissait de l'une de quatre ententes signées à Strasbourg, les trois autres portant sur la santé, le développement économique et les communications.

Le Secrétariat des SLF a négocié le contenu de l'*Accord de coopération et d'échange entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Manitoba*, qui élargit les secteurs de collaboration entre les deux provinces. La cérémonie de signature a eu lieu le 3 mars 2003, à Winnipeg.

Le Secrétariat des SLF a continué le travail commencé en ce qui a trait aux projets spéciaux touchant les relations et les services entre francophones dans le cadre du *Protocole d'entente Manitoba/Nouveau-Brunswick sur la coopération interprovinciale*, établi entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Nouveau-Brunswick.

En octobre 2002, le ministre responsable des SLF et le conseiller spécial ont pris part au Sommet de la Francophonie à Beyrouth, au Liban, de même qu'à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones (CMAF), qui s'est tenue à St. John's, Terre-Neuve. Le conseiller spécial a aussi pris part à des rencontres nationales entre hauts fonctionnaires sur les services en français. C'est à ce moment-là qu'a commencé la planification de la rencontre de septembre 2003 de la CMAF, qui aura lieu au Manitoba.



**Cérémonie de signature de l'*Accord de coopération et d'échanges entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Manitoba* le 3 mars 2003 à Winnipeg. Messieurs Jean-Pierre Charbonneau, ministre québécois des Affaires intergouvernementales canadiennes et ministre responsable des Relations avec les communautés francophones et acadiennes, et Greg Selinger, ministre manitobain responsable des services en langue française.**



*Réalisations*  
de 2002-2003

---

## Agriculture

Agriculture et Alimentation Manitoba a continué de renforcer les composantes francophones de ses programmes et services, et a nommé une coordonnatrice des SLF bilingue.

Agriculture et Alimentation Manitoba s'est engagé activement dans l'organisation du Congrès mondial de la viande, une rencontre internationale de dirigeants de l'industrie mondiale de la transformation des viandes, qui se tiendra à Winnipeg en 2004. Toute la documentation officielle et la signalisation seront rédigées dans les deux langues officielles. On s'attend à une participation importante de congressistes francophones, pour lesquels on a prévu un service de traduction simultanée.

---

## Communications

Le personnel d'Agriculture et Alimentation Manitoba s'est concerté pour traduire des documents de communication dont des renseignements sur le Web, des publications imprimées, des discours et des présentations techniques. Le public visé par ces documents comprenait des clients locaux et internationaux, des groupes industriels du secteur primaire qui visent les marchés francophones, les participants aux foires commerciales dans les pays francophones et le grand public.

Pour la première fois, des publications traditionnelles comme des livres de recettes et des fiches techniques sur les produits agricoles ont été publiées en français en grand nombre. On accorde aussi plus d'importance à la publication de rapports de renseignements commerciaux normalisés dans les deux langues officielles. Une nouvelle vidéo décrivant les activités d'Agriculture et Alimentation Manitoba est maintenant offerte en français pour les organismes du secteur primaire et le réseau scolaire à l'échelle locale, et pour les activités liées au développement des marchés à l'échelle internationale.

Agriculture et Alimentation Manitoba a marqué des progrès importants :

- pour augmenter le contenu en français de son site Web;
- pour soutenir les ressources de technologie informatique, davantage utilisées à la suite de l'ajout de la version française de documents sur le site Web;
- pour améliorer le matériel didactique interactif bilingue visant à sensibiliser le consommateur et à assurer la sécurité à la ferme;
- pour rendre les formules de demandes en ligne bilingues plus facilement accessibles;
- pour rendre les programmes bilingues nécessitant des mises à jour quotidiennes plus accessibles.

Conservation Manitoba a publié *Noms géographiques du Manitoba* en français et poursuivi la traduction de *Lieux de mémoire : Des lieux du Manitoba perpétuent le souvenir des soldats morts à la guerre*.

La Division des ressources minières d'Industrie, Commerce et Mines donne maintenant accès à tous ses formulaires sur les mines et les minéraux dans les deux langues officielles. Le *Rapport final et recommandations du Groupe de travail sur les mines du Manitoba* a été traduit, imprimé et publié sur le site Web de la Division, afin de répondre aux besoins de la communauté francophone. Tous les documents d'information publique de la Direction des ressources pétrolières sont maintenant offerts dans les deux langues officielles.

Parmi les publications d'Affaires intergouvernementales Manitoba offertes dorénavant dans les deux langues officielles, mentionnons le *Guide de renseignements sur le processus de lotissement au Manitoba*, la nouvelle formule de *Demande de lotissement*, le document *Vision du Manitoba rural*, le *Guide à l'intention du personnel électoral* et le *Guide d'information pour les candidats aux élections municipales du Manitoba*. Le site Web du programme *Quartiers vivants!* est dans les deux langues officielles.

En 2002-2003, l'Organisation des mesures d'urgence (OMU) a procédé à un examen détaillé de tous les documents de sensibilisation du public. La mise à jour de ces documents se fera en deux ou trois ans. Une fois cet examen terminé, l'OMU s'attend à ce que 80 à 90 % de tous ses documents de sensibilisation du public soient offerts dans les deux langues officielles.

---

## Culture

Culture, Patrimoine et Tourisme a participé à la création du nouveau Groupe de travail sur le développement du tourisme en langue française au Manitoba afin d'élaborer un plan d'action visant à stimuler et à promouvoir les divers aspects du tourisme francophone dans la province.

La Direction des loisirs et des services régionaux a placé des employés dans les deux nouveaux centres de services bilingues, à Notre-Dame-de-Lourdes et à Saint-Pierre-Jolys, améliorant ainsi les services consultatifs bilingues qu'elle fournissait aux collectivités francophones rurales.

Sport et Programmes d'aide communautaire Manitoba, en coopération avec Sport Manitoba, ont soutenu la communauté franco-manitobaine dans ses efforts visant la création d'un Directeur des sports afin d'accroître la prestation en langue française de programmes et de services de développement des sports.

La Direction des ressources historiques a fourni une aide financière pour le projet de restauration de La Maison Gabrielle-Roy, pour l'élaboration du matériel d'interprétation des nouveaux ponts jumelés du boulevard Provencher et pour la mise sur pied d'une exposition sur l'industrie laitière au musée de Saint-Claude.



De nouveaux sites Web ont été créés en anglais et en français : la Commission de classification cinématographique du Manitoba, le Guide des subventions et des ressources, le Bureau des documents du gouvernement, la Bibliothèque de l'Assemblée législative du Manitoba et le rapport annuel 2000-2001. Par ailleurs, Culture, Patrimoine et Tourisme participe à un Accord de coopération à long terme établi entre les gouvernements du Manitoba et du Québec dans les domaines des arts, de la culture, du patrimoine et du tourisme.

## Développement économique et technologie

L'Office de la protection du consommateur de Finances Manitoba, en partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux, la Gendarmerie royale du Canada et le Service de police de la Ville de Winnipeg, a produit et distribué parmi l'ensemble des localités et organismes francophones du Manitoba environ 4 000 exemplaires en français de son calendrier *Protégez-vous*, qui propose des conseils à l'intention des consommateurs sur toutes sortes de sujets. L'Office a redéfini ses licences de marchand, de démarcheur, d'agent de recouvrement et d'agent de perception sous une forme bilingue.

La Direction de la location à usage d'habitation de Finances Manitoba a remanié et traduit le nouveau *Guide des politiques et des méthodes*, qui est offert en version imprimée et électronique sur son site Web. Finances Manitoba a créé des factures et des états de comptes débiteurs bilingues provenant du système financier d'entreprise du gouvernement (SAP), permettant ainsi aux clients d'utiliser la langue officielle de leur choix.

La Direction des levés géologiques du Manitoba d'Industrie, Commerce et Mines Manitoba a incorporé un volet services en langue française (SLF) dans la planification et la mise en œuvre des campagnes promotionnelles, des consultations, des activités spéciales et des documents écrits ou des communications sur le Web susceptibles d'intéresser le grand public. Certaines de ces initiatives ont été élaborées et mises en œuvre de concert avec le gouvernement fédéral. La Conférence des ministres de l'Énergie et des Mines de 2002 et la Semaine provinciale de développements miniers avaient toutes les deux un volet SLF.

En consultation avec le Secrétariat des SLF et le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM), Commerce Manitoba et commercialisation des investissements a incorporé un volet francophone à la campagne Revenir au Manitoba. Quatre numéros du magazine *Manitoba Calling* contenant des articles en français ont été produits et distribués aux Manitobains qui vivent maintenant à l'extérieur de la province. Commerce Manitoba et commercialisation des investissements consulte le CDEM dans le but d'améliorer la diffusion d'information pertinente auprès de la communauté francophone.

La Direction du développement des petites entreprises (DDPE) du Centre de service aux entreprises Canada-Manitoba a mis l'accent sur les services et les séminaires offerts en français aux entrepreneurs francophones. La DDPE a établi de façon proactive un

partenariat de travail avec le CDEM dans le but d'offrir à Saint-Boniface l'atelier de trois jours offert dans le cadre du programme Lancement d'entreprises Manitoba. Des ateliers sur les petites entreprises ont été donnés aussi au Centre de services bilingues (CSB) et à la bibliothèque de Saint-Boniface. D'autres ateliers et séminaires seront préparés et donnés en 2003-2004.

Industrie, Commerce et Mines Manitoba accorde une aide financière au CDEM et le gouvernement fédéral verse une somme égale en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles. Les fonds sont accordés en fonction de chaque projet et visent à répondre aux besoins à combler pour favoriser le développement économique des localités bilingues du Manitoba.

Parmi les projets ayant reçu une aide, mentionnons l'envoi de représentants d'entreprises francophones à des foires commerciales internationales au Vietnam, en France et au Québec; la recherche et le développement de produits touristiques dans les localités francophones; et la création de sites Web communautaires à des fins touristiques et l'élaboration de plans stratégiques pour le tourisme et le développement économique au sein des diverses localités francophones du Manitoba rural.

La DDPE continuera de financer des activités similaires. Elle a assigné un membre de son personnel pour assurer la liaison entre le CDEM et Industrie, Commerce et Mines Manitoba en ce qui a trait aux questions liées au développement des petites entreprises.

Industrie, Commerce et Mines Manitoba a demandé au titulaire d'un poste de conseiller en affaires bilingue de consacrer 50 % de son temps au CSB de Saint-Boniface, ce qui s'ajoute au 0,25 ETP qu'un spécialiste de l'information réserve au CSB.

Pour une toute première fois, le Forum rural d'Affaires intergouvernementales Manitoba, qui se tient à Brandon, a tenu des ateliers en français.

La Division de la sécurité et de l'hygiène du travail de Travail et Immigration Manitoba a abordé les questions liées aux SLF qui suivent avec l'aide du Secrétariat des SLF. Depuis décembre 2002, les versions imprimées des bulletins *WorkSafe* mentionnent en français qu'il est possible de lire une version française de ces documents au [www.gov.mb.ca/labour/safety/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/labour/safety/index.fr.html). Pendant l'exercice 2002-2003, toutes les lignes directrices nord-américaines sur les tâches agricoles des enfants ont été traduites en français, en vue de leur distribution par l'entremise du bureau du coordonnateur de la sécurité à la ferme et de leur intégration au contenu d'un CD-ROM sur la sécurité à la ferme.

La Division des normes d'emploi a restructuré son système interactif de réponse vocale, ce qui lui a permis de fournir au public deux fois plus d'information sur les normes d'emploi. La Commission du travail du Manitoba continue de tenir ses audiences d'arbitrage dans les deux langues officielles. La Commission a décidé aussi de produire les versions imprimée et électronique de son rapport annuel de 2002-2003 dans les deux langues officielles ([www.gov.mb.ca/labour/labbrd/publicat.fr.html](http://www.gov.mb.ca/labour/labbrd/publicat.fr.html)).

Énergie, Sciences et Technologie est un nouveau ministère créé en septembre 2002. Par conséquent, sa politique relative aux SLF est en grande partie à l'étape de la planification. Le ministère a nommé un coordonnateur et un coordonnateur adjoint des SLF bilingues. À la fin de l'exercice, le ministère était en train d'élaborer un plan des SLF, qui prévoit notamment établir les besoins en traduction de 2003-2004 et traduire le document *Kyoto and Beyond*.

## Éducation

Le ministère de l'Éducation et de la Jeunesse et le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle offrent tous les deux des services dans les deux langues officielles. Par l'entremise de leur personnel bilingue, ces deux ministères fournissent des services et des documents en français à la population du Manitoba. Éducation et Jeunesse Manitoba distribue des programmes d'étude, des programmes et des documents de politique en anglais et en français aux écoles françaises et d'immersion en français, ainsi qu'à certains établissements d'enseignement et responsables de programmes destinés aux jeunes. Pour sa part, Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle Manitoba fournit des documents et des services en français au secteur de l'enseignement postsecondaire, y compris au Collège universitaire de Saint-Boniface et à l'École technique et professionnelle, le collège d'enseignement technique qui lui est affilié.

En août 2002, l'école élémentaire Roméo-Dallaire a ouvert afin de desservir les familles du secteur de St. James, dont la base militaire. En janvier 2003, on a approuvé la construction d'une école secondaire à Saint-Vital, qui offrira des programmes en français ainsi qu'un volet communautaire. Le 12 novembre 2002, un centre étudiant a vu le jour au Collège universitaire de Saint-Boniface.

Le site Web d'Aide aux étudiants a été restructuré afin de donner à tous les étudiants du Manitoba la possibilité de demander une aide financière et de s'informer de l'état de leurs demandes en ligne en anglais ou en français. L'adresse du site Web est [www.studentaid.gov.mb.ca](http://www.studentaid.gov.mb.ca).

## Immigration

En 2002-2003, la Division de l'immigration et du multiculturalisme du ministère du Travail et de l'Immigration a entretenu une étroite collaboration avec la collectivité francophone, afin de concevoir un plan d'action visant à recruter un plus grand nombre d'immigrants de langue française en vue de leur établissement au Manitoba. En octobre 2002, Travail et Immigration Manitoba a contribué financièrement et a activement pris part à une séance de travail générale intitulée *Agrandir notre espace – passons à l'action pour l'immigration*. À l'occasion de cet événement d'une journée,

une série de recommandations et de priorités ont été formulées pour éventuellement guider un comité de mise en œuvre dans la conception d'une ébauche de plan d'action. La Division de l'immigration et du multiculturalisme a pris part à ce comité et a financé l'embauche d'un facilitateur qui aidera à réaliser ce projet.

Sur le plan national, Travail et Immigration Manitoba a été invité à faire partie du Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada – communautés francophones en situation minoritaire. Ce comité, qui compte des représentants des minorités linguistiques de tout le Canada et des représentants du gouvernement fédéral et des provinces du Manitoba, de la Colombie-Britannique et du Nouveau-Brunswick, s'est réuni à deux reprises dans le but de préparer l'ébauche d'un cadre de travail stratégique visant à encourager l'immigration francophone. Ce plan a été présenté à la ministre fédérale de la Citoyenneté et de l'Immigration en mars 2003.

*L'Accord Canada-Manitoba en matière d'immigration* a été étendu en novembre 2002. Les changements apportés comprennent notamment l'ajout de nouvelles clauses visant à promouvoir le développement des collectivités minoritaires de langue française grâce à l'immigration. Le programme Candidats du Manitoba facilite l'évaluation et la nomination des candidats à l'immigration en fonction des critères et des priorités des régions. En décembre 2002 seulement, on a téléchargé 4 660 exemplaires en français de la trousse de demande du programme Candidats du Manitoba. En moyenne, de 3 500 à 4 500 trousse de demande d'immigration sont téléchargées chaque mois, ce qui laisse présager une immigration importante des pays francophones vers le Manitoba. La Division de l'immigration et du multiculturalisme a aussi organisé des séances d'information sur l'immigration dans les collectivités francophones où l'on retrouve des centres de services bilingues (CSB).

Une attention soutenue a été accordée à la production de documentation imprimée et électronique bilingue destinée à un public manitobain. Cette production comprend des renseignements destinés aux personnes qui souhaitent s'établir au Manitoba qui reflètent les priorités de la collectivité franco-manitobaine, en plus de la mise à jour de la version française du site Web [www.immigreeraumanitoba.com](http://www.immigreeraumanitoba.com) et de l'ajout de liens vers des sites Web de la collectivité francophone.

Pour appuyer l'établissement et l'intégration à long terme des immigrants, la Division de l'immigration et du multiculturalisme a convié des fournisseurs de services et des organismes communautaires francophones à participer à une réflexion sur la reconnaissance de la formation en novembre 2002. Pour aider les immigrants à apprendre l'anglais ou à le perfectionner, des cours aux adultes d'anglais langue seconde ont été organisés au Collège universitaire de Saint-Boniface.

Pour mieux faire connaître les possibilités d'immigration au Manitoba, la Division de l'immigration et du multiculturalisme a diffusé de la documentation dans les deux langues officielles dans les CSB et lors des célébrations de la fête du Canada, le 1<sup>er</sup> juillet, et de la rencontre multilatérale des ministres responsables de l'immigration, les 15 et 16 octobre 2002.

La Division de l'immigration et du multiculturalisme a transmis aux directeurs divisionnaires des renseignements sur les directives fédérales et les fonds disponibles, afin de promouvoir le Manitoba comme destination de choix pour les collectivités francophones.

---

## Justice

La désignation de postes bilingues et le recours aux services de personnel bilingue qualifié ont permis au ministère d'augmenter sa capacité de traduire des documents judiciaires pendant les poursuites en justice et d'offrir des services d'interprétation aux parties en cause pour toutes les instances criminelles et civiles. On a assigné des postes désignés de façon stratégique, mis à jour le service de téléassistance central de la Division des tribunaux, et mis une signalisation bilingue aux endroits stratégiques pour s'assurer que les SLF sont bien présents, rapidement utilisables et facilement accessibles. Le ministère a fourni à cette fin de la documentation bilingue aux Centres de services bilingues.

Justice Manitoba continue de s'assurer, non sans peine, que les titulaires de tous les postes désignés bilingues sont dûment qualifiés. Le ministère continue aussi de faire partie de comités et de groupes de travail nationaux qui recensent des initiatives facilitant l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

---

## Santé et services sociaux

En apportant son soutien aux trois nouveaux centres de services bilingues (CSB) à Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes, Services à la famille et Logement Manitoba (SFL) a concrétisé plusieurs des recommandations du Rapport Chartier, dont la présence d'employés bilingues dans les localités rurales francophones, la participation du personnel des Services à l'enfant et à la famille aux activités des CSB et la prestation de services bilingues à Winnipeg à partir d'un bureau à Saint-Boniface qui offre une gamme complète de services dans les deux langues officielles et où l'affichage est bilingue.

La présence du ministère aux CSB démontre qu'il favorise la prestation de services intégrés et une plus grande visibilité des programmes et services offerts. Cette approche vise à faciliter l'accès aux services par les Manitobains et à mieux répondre aux besoins des Franco-Manitobains des régions urbaines et rurales.

Le personnel de SFL a participé à plusieurs activités communautaires. En janvier 2003, des représentants du Programme de garde de jour pour enfants ont assisté au Salon des carrières du Collège universitaire de Saint-Boniface afin de faire connaître une nouvelle campagne d'éducation publique et de recrutement auprès des étudiants appelée *Éducation des jeunes enfants : stimuler leur esprit, c'est multiplier leurs*

*possibilités*. En mars 2003, la Direction de la garde de jour pour enfants a renseigné les membres du conseil d'administration de pré-maternelles et des représentants de la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) à propos de son rôle et de ses services.

Enfants en santé Manitoba (ESM), dans le cadre d'un partenariat avec sept ministères, s'est lancé dans de nombreux projets importants, démontrant ainsi son engagement envers les services en langue française et son soutien permanent aux enfants et aux familles. En voici quelques exemples :

- Consultations permanentes avec des organismes francophones et la DSFM dans le but d'élaborer une politique cadre touchant la prestation de services favorisant le développement du jeune enfant.
- Avec la Direction générale de la recherche appliquée de Développement des ressources humaines Canada, poursuite de l'aide financière conjointe accordée à *Parlons petite enfance*, une étude de cohorte de naissances menée en 1997 dans des secteurs relevant de l'Office régional de la santé (ORS) du sud-est du Manitoba et de la DSFM. Cette étude longitudinale et son suivi prendront fin en 2003-2004.
- Poursuite de l'aide financière accordée à la Fédération provinciale des comités de parents du Manitoba et à la DSFM, qui assurent la coprésidence de la Coalition francophone de la petite enfance qui se spécialise dans les relations parents-enfants chez les familles francophones partout au Manitoba, pour leur travail dans les secteurs de l'alphabétisation, du rôle parental, de la nutrition et du renforcement des capacités communautaires, en cherchant à fournir des services adaptés à la langue et à la culture des familles et des localités francophones.
- Financement de la collecte de données liées à l'Instrument de mesure du développement du jeune enfant. Ces données démographiques sont utiles aux divisions scolaires et aux localités qui veulent savoir jusqu'à quel point on a soutenu le développement des enfants au cours des cinq premières années de leur vie, tout en tentant d'établir leurs besoins à venir dans les années scolaires qui suivront. Ce mécanisme favorisera les prises de décision concernant l'affectation des ressources à la DSFM et dans les localités francophones.

Des représentants de SFL, de Santé Manitoba, d'organismes de services sociaux désignés et du Secrétariat des SLF ont poursuivi leur participation active au sein du Comité consultatif des services sociaux en langue française.

Santé Manitoba a élaboré des stratégies avec les CSB de Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes, dans le but d'accroître la visibilité de Santé Manitoba et la disponibilité des renseignements bilingues dans ces centres.

Un groupe de travail spécial a été créé afin d'examiner diverses questions liées à la demande du Conseil communauté en santé, qui veut être reconnu comme le représentant officiel de la communauté francophone dans le secteur de la santé et des services sociaux.

Au total, six ORS désignés mettent en œuvre des SLF dans leur région respective conformément à leurs plans à cet égard. L'accent est mis sur :

- l'adoption d'une politique des ressources humaines comprenant la désignation de postes bilingues et le recrutement de personnel et de professionnels bilingues;
- la prestation de soins primaires, de services de santé publique, de soins à domicile et de services de santé mentale en français;
- des possibilités de formation en français;
- la production de publications, de documents et de bulletins communautaires relevant du domaine de la santé et des services sociaux dans les deux langues officielles.

L'ORS de Winnipeg a créé une Table de concertation urbaine. Un coordonnateur des SLF à temps partiel et un groupe de travail ont proposé un plan en vue d'améliorer l'offre active de SLF dans la région de Winnipeg. Ce plan pourrait s'appliquer à d'autres régions désignées.

En 2002-2003, l'Office régional de la santé du Centre du Manitoba a mis en application une réorganisation d'envergure qui a abouti à la désignation bilingue du poste de Chef régional-Ouest. D'autres postes désignés bilingues, visant la prestation de services de santé mentale et de services de santé publique dans les deux langues officielles, ont été pourvus avec succès par des candidats bilingues.

Au cours de l'année, l'ORS du Centre du Manitoba a modifié son logo, qui est maintenant bilingue afin de mieux refléter son identité. De plus, l'ORS a participé à la table de concertation régionale du Conseil communauté en santé.

Un médecin francophone de l'ORS du Centre du Manitoba est maintenant le directeur médical du Centre de santé Saint-Boniface, grâce à une entente de partenariat conclue avec le Centre. Un projet pilote de télé-soins à domicile visant à améliorer la prestation de soins à domicile en français a été lancé.

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. a réussi à recruter des professionnels de la santé bilingues provenant de l'extérieur de la province pour travailler dans les hôpitaux de Sainte-Anne et de Saint-Pierre-Jolys. L'ORS, qui continue à avoir de la difficulté à recruter des professionnels de la santé bilingues, a créé des comités communautaires composés de particuliers et d'organismes locaux, en vue de l'aider dans ses activités de recrutement et de maintien en poste de personnel médical bilingue.

Des cours de français ont été dispensés au personnel en région, en vue de stimuler et de faciliter l'apprentissage du français. Au total, 16 employés en ont profité pour s'inscrire à des cours de français en région et au Collège de Saint-Boniface.

En février 2002, l'ORS a commencé une étude de recherche intitulée *Les femmes et la santé : dialogue avec les collectivités francophones*, dans le but de fournir aux collectivités, intervenants, partenaires et autres groupes et organismes francophones des renseignements relatifs à la santé des femmes. Cette étude avait également pour but de recueillir les commentaires des femmes francophones afin d'en tenir compte

dans les processus d'élaboration des politiques et de planification utilisés par South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. et d'autres organismes communautaires en vue d'améliorer les services de santé offerts aux femmes francophones. Le rapport de l'étude a été déposé en juin 2002.

Des rencontres ont eu lieu avec le coordonnateur du Partenariat éducation-finances-santé en vue de soutenir le placement d'élèves bilingues dans le cadre d'activités de jumelage et de faciliter l'organisation de présentations dans les écoles par divers professionnels de la santé. Les travaux concernant cette dernière initiative sont toujours en cours.

L'ORS d'Entre-les-Lacs a continué d'élaborer son plan des services en français, en veillant à ce qu'il soit plus représentatif de la réalité de sa population métisse et francophone et qu'il en tienne mieux compte. Un Coin Santé a été établi à Saint-Laurent avec des ressources bilingues concernant divers sujets liés à la santé. L'ORS a fait traduire de nombreux documents relatifs à la santé et aux services sociaux et les a mis à la disposition du public en français et en anglais.

---

## Transports et Services gouvernementaux

La Division des permis et immatriculations (DPI) a tenu des séances d'orientation sur l'offre active de services à la majeure partie de son personnel, y compris aux travailleurs de première ligne et autres assignés à des bureaux désignés entièrement ou partiellement bilingues. Le personnel de la DPI des bureaux désignés bilingues a été invité à se conformer au concept d'offre active de la politique relative aux SLF, lequel prévoit entre autres que les clients doivent être accueillis dans les deux langues officielles.

La DPI recrute de façon proactive plus de personnel bilingue que le nombre de postes désignés comme tels prévu en vue de l'ouverture du bureau de Saint-Vital, qui sera entièrement bilingue, comme le veut la recommandation n° 8 du Rapport Chartier. La DPI a commencé à planifier l'ouverture du bureau chargé des permis et des épreuves de conduite bilingue de Saint-Vital, avec la Division du développement des installations et le Secrétariat des SLF. De plus, on a élaboré des plans pour que le service itinérant d'examen du permis de conduire soit offert au Centre de services bilingues (CSB) de Saint-Pierre-Jolys.

La troisième phase de la campagne du Programme du permis de conduire par étapes (PCÉ) s'est déroulée dans les deux langues officielles. Cette campagne comprenait des publicités diffusées à une radio francophone locale et publiées dans un journal francophone local, ainsi que la préparation de publications liées à cette campagne dans les deux langues officielles. De nombreuses publications existantes ont été également mises à jour, dont le *Guide du motocycliste* et le *Guide de l'automobiliste*.

L'Organisation des mesures d'urgence a déménagé son bureau régional de Morris au CSB de Saint-Pierre-Jolys. Trois des sept employés nommés pour une période



déterminée afin d'assurer la gestion des nouveaux programmes d'aide financière en cas de catastrophe étaient bilingues.

Les Services de gestion financière ont embauché une réceptionniste bilingue qui accueille les visiteurs et répond aux appels téléphoniques. On répond maintenant aux appels dans les deux langues officielles. Les panneaux publicitaires faisant état des biens immobiliers à vendre ou à louer sont maintenant bilingues.

La Direction des services d'approvisionnement de la Division de l'approvisionnement et des services a recruté un préposé aux achats bilingue, qui occupe ainsi un des deux postes désignés bilingues. L'autre poste désigné bilingue devrait être comblé d'ici la fin de l'exercice.

La Direction de la planification et du développement des réseaux routiers de la Division de la politique des transports a produit et distribué, dans les deux langues officielles, les publications liées au Projet 2020 suivantes : documents de conception, résumés des questions abordées, brochure, information documentaire relative aux ateliers publics et feuillets de renseignements. En outre, la ligne d'information téléphonique automatisée et le site Web du Projet 2020 sont entièrement bilingues. Toutes les annonces concernant les ateliers ont été publiées dans les journaux dans les deux langues officielles et en français dans le journal *La Liberté*. La Direction a su reconnaître les besoins liés à la documentation en français et les a tous comblés avec succès. Des services d'interprétation étaient offerts lors des ateliers communautaires tenus dans les régions désignées bilingues. Bien qu'on n'ait pas fait appel à ces services, les francophones ont apprécié les efforts de la Direction visant à rendre possible la tenue d'ateliers dans la langue de leur choix.

Le Service de la réglementation et de l'application de la législation de la Division de la politique des transports a veillé à ce que les documents d'information publique et de communication comme les lettres, les affiches et les brochures, soient offerts en français. La version française de la *Politique concernant les tracteurs routiers à empattement long* et du *Programme de restrictions concernant les routes au printemps* a été publiée sur le site Web du ministère et dans le journal *La Liberté*. Le public peut également consulter la *Table des limites de poids des camions et guide d'information* et la carte du Programme de restriction sur le site Web du ministère. Une ligne d'information téléphonique sur le Programme de restriction a également été créée dans les deux langues officielles.



*Sociétés de  
la Couronne*  
et organismes extra-ministériels

---

## Corporation manitobaine des loteries

La Corporation manitobaine des loteries (CML) s'est concentrée sur la sensibilisation aux services en langue française (SLF) dans ses activités destinées au public comme son programme de pratique responsable du jeu, sa publicité et ses affiches pour les panneaux-réclames faisant la promotion des casinos de Winnipeg. L'information relative aux commandites et aux bingos de la CML est communiquée par voie de communiqués de presse, qui sont bilingues lorsque destinés aux collectivités francophones. On a tenu compte des besoins des SLF dans le processus budgétaire, et des fonds ont été réservés aux besoins de traduction. Le rapport annuel de 2002 et le plan stratégique de la CML ont été traduits et diffusés sur son site Web dans les deux langues officielles.

---

## Manitoba Hydro

Manitoba Hydro offre des SLF de façon proactive depuis 14 ans et, de ce fait, a largement dépassé l'étape initiale d'implantation. La société se concentre maintenant sur le maintien des SLF existants, et s'est lancé le défi d'introduire toute nouvelle initiative de services comparables dans les deux langues officielles.

L'acquisition d'Hydro-Winnipeg n'a pas eu d'impact majeur sur la mise en œuvre de SLF, puisque l'entreprise œuvre dans le même domaine que Manitoba Hydro. La documentation produite sur une base continue par l'ancienne Hydro-Winnipeg est actuellement examinée en fonction de divers facteurs, dont la politique sur les SLF.

Pour la première fois, Manitoba Hydro a publié une large part de son rapport annuel sur son site Web. Puisque les étapes supplémentaires de production ont été incluses dans l'horaire de production et exécutées en temps opportun, il a été possible de diffuser les versions française et anglaise en ligne simultanément. La publication du rapport sur Internet, qui s'est déroulée sans heurt, s'est avérée une option de remplacement acceptable et plus économique que la documentation imprimée.

Manitoba Hydro a accordé une plus grande importance au soutien à la collectivité et a entrepris des mesures pour accroître sa visibilité auprès de la population francophone. Au cours de cette année, Manitoba Hydro a fièrement commandité trois événements francophones d'envergure : le Festival des arts de la Division scolaire franco-manitobaine, qu'elle commanditait pour la première fois, le Festival Chantecler de Saint-Pierre-Jolys et le Festival des vidéastes, dont le thème était centré sur l'énergie. Manitoba Hydro avait commandité ce dernier événement auparavant, mais a considérablement augmenté sa participation financière cette année en raison de l'à-propos du thème.

---

## Société des alcools du Manitoba

La Société des alcools du Manitoba (SAM) a poursuivi la mise en place de sa politique sur les SLF en engageant des employés bilingues dans les postes de service à la clientèle, tant dans les régions désignées bilingues que dans d'autres régions. La société s'est aussi assurée que ses publications, sa publicité, son site Web et toutes les affiches utilisées dans les régions désignées bilingues soient offerts dans les deux langues officielles.

La SAM a encouragé ses employés à prendre des cours de français en remboursant les droits de scolarités et un groupe de ses employés est actuellement inscrit au Collège universitaire de Saint-Boniface. La SAM offre aussi des commandites à l'occasion du Festival du Voyageur et du gala du Beaujolais Nouveau.

---

## Société d'assurance publique du Manitoba

La Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) a consacré l'exercice financier 2002-2003 en priorité à la finalisation de son plan des SLF et a travaillé sans relâche à ce que les Franco-Manitobains reçoivent un service à la clientèle exceptionnel à tous les niveaux. Afin d'atteindre ce résultat, la société a créé divers postes bilingues au Centre d'indemnisation Autopac de Winnipeg, chemin St. Mary's, au Centre d'indemnisation Autopac de Dauphin, au parc de mise en fourrière de Winnipeg (Winnipeg Holding Compound), dans son service juridique, et au niveau des services de base et de l'administration de l'assurance Autopac. La société a aussi créé un poste bilingue dans son service des ressources humaines.

En collaboration avec le Service des ressources humaines, le coordonnateur des SLF a procédé à l'évaluation du niveau de bilinguisme requis pour chacun des 81 postes désignés bilingues de la société. Le niveau et la qualité du service à la clientèle sont mesurés trimestriellement et les résultats sont présentés au conseil d'administration afin de s'assurer que la société satisfait aux normes établies.

La SAPM a commencé à offrir des audiences internes en français pour la première fois en 2002, donnant ainsi aux demandeurs d'indemnisation le droit de recevoir une décision dans la langue de leur choix sans avoir recours aux services d'un interprète. Auparavant, les demandeurs qui souhaitaient avoir une audience en français devaient s'adresser à un interprète pour communiquer avec un agent d'audition unilingue anglophone.

La SAPM a lancé une série de nouvelles initiatives traitant de la sécurité routière à l'intention de la collectivité francophone du Manitoba comprenant des programmes éducatifs conçus pour les élèves de tous les niveaux, soit des enfants de la maternelle aux jeunes adultes qui apprennent à conduire. En collaboration avec le ministère de l'Éducation et de la Jeunesse, la formation sur la sécurité routière fait maintenant partie de l'éducation de base de chaque enfant puisque elle est enseignée dans le cadre du programme d'éducation physique. La SAPM continue également d'apporter son soutien aux initiatives francophones dans les écoles, dont des présentations à impact élevé. Elle a poursuivi l'organisation de diverses campagnes publicitaires et sa commandite du Festival du Voyageur.

---

## Direction générale de la condition féminine du Manitoba

La Direction générale de la condition féminine du Manitoba a étudié sa stratégie pour faire traduire les renseignements destinés au grand public et, lorsque c'était possible, a traduit et diffusé ces renseignements sur son site Web. Elle a produit des versions françaises de tous les documents envoyés aux écoles, comme par exemple son rapport d'activité annuel préparé spécialement pour les écoles à l'occasion du Mois de l'histoire des femmes. Elle a fourni du matériel en français lors des événements publics et a présenté son rapport annuel 2001-2002 dans un format bilingue. En 2002-2003, la Direction générale de la condition féminine a désigné un poste d'analyste des politiques bilingue.

---

## Direction générale des services aux personnes âgées du Manitoba

La Direction générale des services aux personnes âgées du Manitoba procure des renseignements, de l'aide, des services d'aiguillage et du soutien aux aînés francophones, grâce à du personnel bilingue et à des lignes téléphoniques bilingues sans frais accessibles dans toute la province (la ligne d'information téléphonique pour personnes âgées et la ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements). Le personnel bilingue travail aussi auprès de la collectivité francophone pour s'assurer que les services satisfont aux besoins et répondent aux préoccupations des aînés francophones.

Toutes les publications contenues sur le site Web de la Direction générale des services aux personnes âgées, [www.gov.mb.ca/sd](http://www.gov.mb.ca/sd), sont en français et en anglais. La Direction générale des services aux personnes âgées a mis à jour et publié deux documents en français et en anglais : le *Guide à l'intention des aidants naturels* et le *Guide à l'intention des aînés – Questions à poser à votre médecin et à votre pharmacien*. La Direction générale des services aux personnes âgées a aussi publié deux nouveaux dépliants sur les mauvais traitements infligés aux personnes âgées, ainsi qu'une affiche et un feuillet de renseignements sur les mauvais traitements envers les aînés, dans les deux langues officielles.

Le Conseil manitobain sur le vieillissement, qui conseille le ministre délégué à la situation des personnes âgées sur les sujets d'importance pour les aînés, comprend quatre membres francophones. La Fédération des aînés francophones du Manitoba et le Centre de ressources communautaires font partie du Groupe interorganismes pour les personnes âgées en compagnie d'autres organismes représentant les intérêts des aînés. Le groupe a pour mission de permettre à chaque participant de prendre connaissance des défis actuels et futurs de leurs organismes respectifs, d'améliorer les partenariats et de collaborer afin de mieux répondre aux besoins des aînés manitobains.



Bureaux de  
*l'Assemblée législative*

---

## Bureau de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman continue d'offrir des services en français de façon active. Du personnel bilingue répond aux demandes de renseignements téléphoniques et aux plaintes reçues en français dans les domaines visés par 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*. Ses rapports annuels, ses communiqués de presse et l'information d'intérêt public sont produits dans les deux langues officielles. En octobre 2002, le Bureau de l'ombudsman du Manitoba a organisé un atelier national pour les employés qui travaillent pour un bureau de l'ombudsman au Canada. Un service de traduction simultanée a été offert pendant les deux jours et demi qu'a duré l'atelier.

---

## Élections Manitoba

Élections Manitoba continue de publier ses renseignements d'intérêt public, ses affiches, ses avis publics, ses campagnes de sensibilisation pour le public (médias imprimés), sa publicité, son matériel promotionnel et son site Web en français et en anglais. En vue des prochaines élections provinciales, des directeurs du scrutin, des directeurs adjoints du scrutin, des recenseurs, des scrutateurs et des greffiers du scrutin bilingues ont été recrutés pour travailler dans les circonscriptions électorales désignées bilingues. De plus, un participant à un programme d'échanges d'étudiants du Québec a donné des présentations dans les écoles publiques sur le processus électoral, en français, dans toute la province.

# *Défis* 2002-2003

Les défis les plus importants des instances administratives concernent les ressources, tant financières qu'humaines. Elles font continuellement face au défi de réaliser des programmes tout en ne disposant que de ressources humaines et financières limitées.



# Ressources humaines

**DÉFIS** Recruter et maintenir en poste le personnel bilingue compétent lorsque le choix des candidats est limité ou pour les postes techniques, spécialisés ou professionnels. Ce défi est encore plus grand pour les postes en régions rurales.

Terminer les plans des SLF (2001 à 2004) de chaque instance administrative.

**STRATÉGIES** Travailler en collaboration avec les collectivités et les parties concernées afin de déterminer et d'élaborer des stratégies de formation et de recrutement.

La priorité doit être accordée à l'achèvement des plans des SLF afin de continuer la mise en œuvre des SLF. Ces plans énoncent les moyens pratiques par lesquels les instances administratives pourront activement et efficacement offrir leurs services en français. Ils nomment les programmes comprenant des composantes des SLF, mentionnent les points de service des SLF et spécifient quels types de postes sont désignés pour la prestation des services dans les deux langues officielles. Le plan des SLF explique comment l'instance administrative rencontre ou rencontrera les objectifs visés par la politique sur les SLF.

---

## Communications

**DÉFIS** Faire en sorte que le Service de traduction (Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba) puisse fournir un excellent service malgré l'écart entre les ressources humaines et financières, et la demande croissante et les délais serrés.

Produire les documents selon des échéances très serrées et laissant peu ou insuffisamment de temps pour la traduction ou les changements de dernière minute.

**STRATÉGIES** Obtenir un financement spécial en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, afin d'augmenter les ressources financières consacrées à la traduction. Acquérir des outils technologiques qui permettront d'augmenter l'efficacité et d'améliorer la prestation des services.

Sensibiliser les responsables à la nécessité de produire et de diffuser simultanément les documents d'information destinés au public dans les deux langues officielles. Tenir compte du caractère bilingue de documents dès le début de leur conceptualisation et de leur conception graphique.

---

## Autres

**DÉFIS** Choisir une combinaison appropriée de stratégies et d'outils pour améliorer les engagements en matière de services pris envers les clients francophones en fonction du budget.

**STRATÉGIES** Augmenter la consultation avec les collectivités et les parties intéressées appropriées. Développer des partenariats entre le gouvernement et les collectivités.



*Statistiques*  
sur les postes  
désignés bilingues  
2002-2003

Instances administratives	Nombre total de postes désignés bilingues	Nombre de titulaires bilingues	Nombre de titulaires non bilingues occupant des postes désignés	Nombre de postes désignés vacants
Affaires autochtones et du Nord	s/o	s/o	s/o	s/o
Affaires intergouvernementales	27	16	9	2
Agriculture et Alimentation	17	7	8	2
Commission de la fonction publique	3	3	0	0
Conservation	64	38	25	1
Corporation manitobaine des loteries	1	0	1	0
Culture, Patrimoine et Tourisme	53	42	5	6
Direction générale de la condition féminine	1	1	0	0
Direction générale des services aux personnes âgées	1	1	0	0
Éducation et Jeunesse / Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	135	125	2	8
Élections Manitoba	12	12	0	0
Énergie, Sciences et Technologie	*	*	*	*
Finances	37	23	14	0
Industrie, Commerce et Mines	10	3	7	0
Justice	78	61	15	2
Manitoba Hydro	34	24	10	0
Santé	**	**	**	**
Sécretariat des services en langue française	7	7	0	0
Services à la famille et Logement et Enfants en santé Manitoba	61	41	18	2
Société d'assurance publique du Manitoba	81	54	26	1
Société des alcools du Manitoba	71	56	14	1
Transports et Services gouvernementaux	51	37	13	1
Travail et Immigration	13	8	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>757</b>	<b>559</b>	<b>170</b>	<b>28</b>
Pourcentage	100 %	73,8 %	22,5 %	3,7 %

\* Nouveau ministère créé en septembre 2002. Un plan des SLF est en cours d'élaboration.

\*\* Chiffres non disponibles.



Annexe  
*Énoncé*  
de politique  
mars 1999

La politique sur les 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.

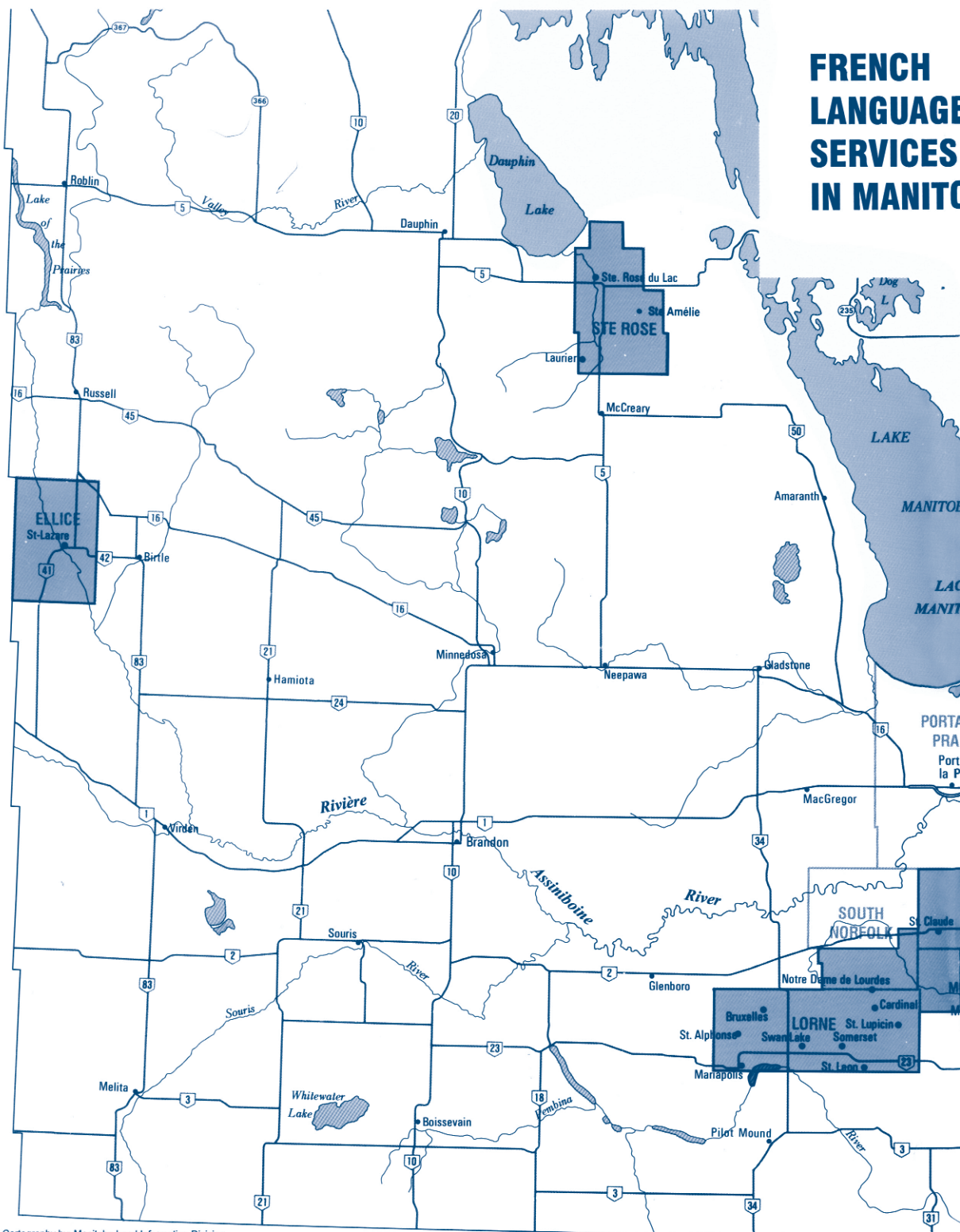
Au moment de nommer quelqu'un à un conseil, à une commission, à un organisme, etc. on tient compte de la politique linguistique du gouvernement et du droit de tout Manitobain et de toute Manitobaine de comparaître devant un tribunal quasi judiciaire dans la langue officielle de son choix.

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 organismes 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.

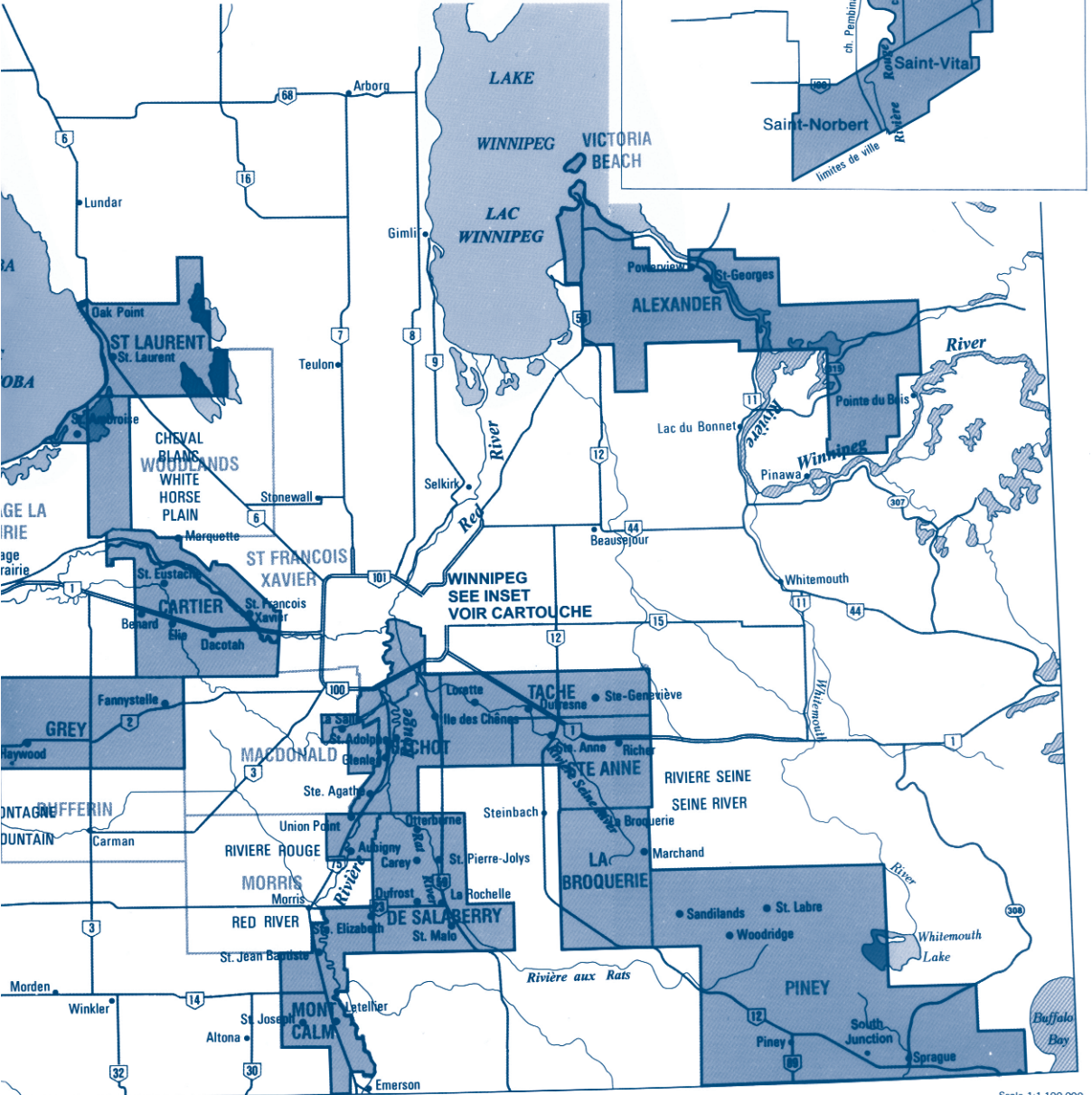
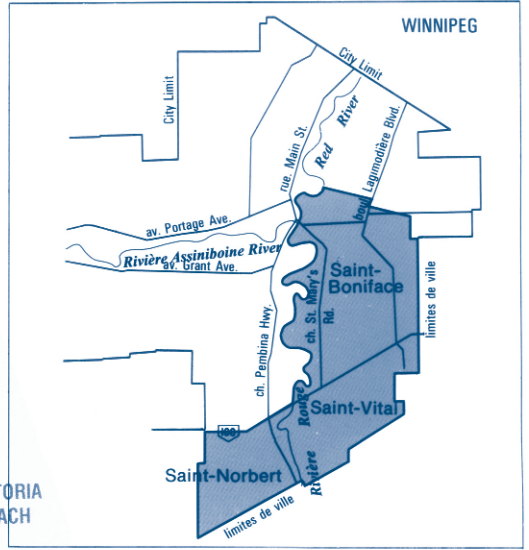
# FRENCH LANGUAGE SERVICES IN MANITOBA





# SERVICES EN FRANÇAIS AU MANITOBA

Régions désignées  
Designated Areas



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.

