

2000-2001 SERVICES EN LANGUE
FRANÇAISE 2000-2001 SERVICES
EN LANGUE FRANÇAISE 2000-2001
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE
2000-2001 SERVICES EN LANGUE

Secrétariat des services en langue française

FRANÇAISE 2000-2001 SERVICES
EN LANGUE FRANÇAISE 2000-2001
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE
2000-2001 SERVICES EN LANGUE
FRANÇAISE 2000-2001 SERVICES
EN LANGUE FRANÇAISE 2000-2001
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE
2000-2001 SERVICES EN LANGUE
FRANÇAISE 2000-2001 SERVICES
EN LANGUE FRANÇAISE 2000-2001
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE
2000-2001 SERVICES EN LANGUE
FRANÇAISE 2000-2001 SERVICES
EN LANGUE FRANÇAISE 2000-2001
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE
2000-2001 SERVICES EN LANGUE
FRANÇAISE 2000-2001 SERVICES
EN LANGUE FRANÇAISE 2000-2001

Rapport sur les
**SERVICES
EN LANGUE
FRANÇAISE
2000-2001**

www.gov.mb.ca/fls



TABLE DES MATIÈRES

Message du ministre	3	Conservation	25
Commentaires du conseiller spécial	5	Consommation et Corporations	25
Évolution de la mise en œuvre des SLF	6	Finances	27
Progrès dans la mise en œuvre des recommandations du Rapport Chartier	8	Industrie, Commerce et Mines	27
Défis et améliorations nécessaires	10	Travail et Immigration	28
Activités et réalisations en 2000-2001		<i>Bureaux de l'Assemblée législative :</i>	
Secrétariat des services en langue française	13	Élections Manitoba	29
Culture, Patrimoine et Tourisme	14	Ombudsman	29
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse / Enseignement postsecondaire	17	<i>Sociétés d'État :</i>	
Justice	18	Manitoba Hydro	29
Santé	18	Société des alcools du Manitoba	30
Organisations de santé désignées	18	Société d'assurance publique du Manitoba	30
Services à la famille et Logement	19	Direction générale de la condition féminine du Manitoba	30
Organismes de services sociaux désignés	21	Direction générale des services aux personnes âgées	31
Transports et services gouvernementaux	22	Statistiques sur les postes désignés bilingues	32
Affaires autochtones et du Nord	23	Promotion, réactions et ajustements	33
Affaires intergouvernementales	23	Que reste-t-il à accomplir?	34
Agriculture et Alimentation	24	Annexe – Politique sur les services en langue française et carte des régions désignées	36
Commission de la fonction publique	24		
Conseil exécutif	24		

MESSAGE DU MINISTRE



Greg Selinger

*Ministre responsable des
services en langue française*

Pendant la décennie qui a suivi la décision rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Forest* en 1979, le gouvernement a graduellement établi les toutes premières bases des services en français.

Une fois cette fondation en place, le gouvernement a adopté en 1989 une politique sur les services en français qui visait une instauration plus systématique et plus complète de ceux-ci. Le tableau fourni plus loin quant à l'évolution des activités en matière de services en français fait foi de cette étape d'institutionnalisation accrue.

Depuis quelques années, le gouvernement effectue un virage de grande ampleur axé sur des services en français plus accessibles et plus pratiques, et ce, en se fondant sur les recommandations énoncées par le juge Chartier dans son rapport de 1998.

Dans le cadre de ce virage, nous sommes en voie d'instituer des centres de services entièrement bilingues qui joueront un rôle-clé pour renforcer l'offre active des services en français. Il s'agira en fait de guichets uniques où les citoyens et citoyennes pourront obtenir des services des trois paliers gouvernementaux en français et en anglais. Les trois premiers centres du genre à ouvrir leurs portes seront situés à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.

Puisque ces centres ne pourront pas répondre à tous les besoins, d'autres unités administratives et entités

seront aussi appelées à offrir la gamme complète de leurs services dans les deux langues officielles. C'est notamment le cas de divers établissements de soins de santé et de services sociaux qui se trouvent dans les régions désignées bilingues.

Dans certaines situations, il faudra avoir recours à des établissements francophones distincts pour créer l'environnement linguistique et culturel nécessaire pour contrer l'assimilation. Ce type de besoin se présente plus particulièrement dans les domaines de l'éducation, de la petite enfance, des foyers de soins personnels, et des résidences pour personnes atteintes de déficiences du développement.

Pour assurer le succès de cette réorientation d'envergure, il sera essentiel que nous travaillions en étroite collaboration avec la communauté francophone du Manitoba et qu'elle nous tienne au courant de ses besoins, de ses objectifs et de ses priorités. Grâce à nos efforts réunis, nous pourrions trouver des solutions pour optimiser les ressources et assurer l'offre de services en français de qualité.

En terminant, j'aimerais rendre hommage à Madame Jeannette Lanthier qui est décédée subitement au mois de décembre 2001. Jeannette Lanthier était une employée de longue date et a œuvré depuis les deux dernières années comme coordonnatrice des services en langue française (SLF) pour le Conseil exécutif ainsi que comme coordonnatrice de projets pour l'équipe du Secrétariat des SLF. Ses collègues de travail et ses ami(e)s la regrettent énormément.

COMMENTAIRES DU CONSEILLER SPÉCIAL

Dans l'énoncé de la politique des services en langue française, on peut lire ce qui suit : « *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.* »

C'est dans cet esprit que ce rapport a été préparé. Le Secrétariat des SLF compte beaucoup sur les renseignements fournis par les instances administratives concernées. En prenant connaissance des activités et réalisations dans le domaine des services en langue française, on réalise les efforts considérables qui ont été accomplis pour atteindre les objectifs de la politique des SLF. On peut apprécier la diversité et la quantité des initiatives menées à bien dans ce but. On peut conclure sans hésiter que des progrès ont lieu, même s'il n'est pas possible de les quantifier de façon précise.

Le volume de la traduction est en augmentation, ce qui devrait accroître la quantité de documents disponibles en français. De plus en plus d'efforts sont accomplis pour faire en sorte que les postes désignés bilingues soient occupés par du personnel bilingue. Voilà quelques indicateurs de base des améliorations constatées dans la mise en œuvre de la politique.

Cependant, il reste beaucoup de progrès à faire dans certains secteurs. Par exemple, on continue d'embaucher du personnel non bilingue dans des établissements de santé désignés comme des centres entièrement bilingues. Le recrutement de professionnels de la santé qualifiés bilingues demeure un défi.

La mobilisation et le leadership sont les deux ingrédients requis pour accomplir des progrès dans de tels cas. La communauté francophone doit jouer un grand rôle dans la recherche de solutions. La formation professionnelle est un élément important, et, fort heureusement, elle fait partie des stratégies en cours d'élaboration. Les ententes intergouvernementales pourraient aussi être très précieuses dans ce domaine.

« Lorsqu'il y a une vraie volonté d'agir... les progrès arrivent. »

Les défis de toutes sortes existent, comme on peut le voir dans la partie de ce rapport qui leur est consacrée. Les solutions dépendent souvent de la disponibilité des ressources, généralement les ressources humaines. Tous les membres du personnel, bilingues ou non, y compris les dirigeants, ont un rôle à jouer en ce qui concerne les SLF. Des séances d'information et d'orientation peuvent les y aider. Lorsqu'il y a une vraie volonté d'agir en faveur de la politique des SLF, les progrès arrivent.



Le personnel du Secrétariat des SLF – De gauche à droite : Johanne Cayer (facilitatrice), Nick Sourisseau (responsable de projet), Nicole Young (secrétaire auprès du conseiller spécial), Edmond LaBossière (conseiller spécial), Monique Gauthier (facilitatrice), Hélène Fisette (coordonnatrice de la planification et des programmes).

ÉVOLUTION DE LA MISE EN ŒUVRE DES SLF

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

Au cours des années, toutes sortes d'activités et d'efforts ont contribué à l'amélioration des services en langue française. Les points saillants sont présentés dans ce tableau.

1989-1991

- Introduction de la politique sur les 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 régions 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 (DSFM)
- 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

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

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 sur les 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 régions 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 régions désignées

1999-2001

- 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 de services bilingues 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 d'un Conseil de 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 d'un premier rapport sur les SLF (basé sur les recommandations du Rapport Chartier)

PROGRÈS DANS LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT CHARTIER

Le rapport commandé au juge Richard Chartier et publié en mai 1998 (*Avant toute chose, le bon sens, un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba*) a mis en lumière des lacunes importantes dans la prestation des services en vertu de la politique des SLF du gouvernement manitobain.

Les 29 recommandations du rapport mettent beaucoup l'accent sur deux principes clés :

- la prestation de services en langue française dans des centres situés dans les régions désignées où la population francophone est concentrée;
- l'établissement d'unités ou d'entités entièrement bilingues pour desservir les régions désignées bilingues. Ainsi, les services sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles.

Un comité de mise en œuvre réunissant des sous-ministres a été chargé de promouvoir des stratégies de mise en œuvre des recommandations contenues dans le rapport. Une série de plans d'action ont été soumis à l'approbation du Conseil des ministres le 3 mars 1999. Sous la coordination du comité et du Secrétariat des SLF, plusieurs instances administratives ont élaboré ou approfondi des plans de mise en œuvre afin de répondre aux questions soulevées dans le Rapport Chartier. À la fin de l'exercice 2000-2001, 15 des 29 recommandations du Rapport Chartier avaient été entièrement mises en œuvre, et trois en partie. D'autres sont à l'étude. Il est à noter que certaines recommandations requièrent une mise en œuvre continue.

1998-1999

En 1998-1999, le Conseil des ministres a modifié la politique des SLF et la carte des régions désignées (recommandations N° 1 et 29), approuvé le concept des centres de services bilingues (CSB) (recommandation N° 3) et autorisé la mise en œuvre de trois centres pilotes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys (recommandations N° 4 et 5).

1999-2000

En 1999-2000, le Conseil des ministres a autorisé la création de six CSB chargés d'offrir des SLF. Les trois premiers sont situés dans les régions désignées mentionnées plus haut, et trois autres suivront à Sainte-Anne, Saint-Laurent et Saint-Vital. Des ministères fédéraux ont fait savoir qu'ils aimeraient offrir des services par l'entremise des CSB, ainsi que la Ville de Winnipeg dans le Centre de Saint-Boniface. Le Conseil des ministres a également approuvé la nomination de quatre facilitateurs des SLF à temps plein, qui auraient pour mandat d'aider les CSB dans leur fonctionnement et les instances administratives visées par la politique des SLF dans la mise en œuvre de la politique des SFL révisée (recommandation N° 27).

Le Groupe de travail ad hoc sur les communications en français (recommandation N° 26) a terminé son évaluation des carences dans les services du gouvernement, et le Secrétariat des SLF a lancé des initiatives afin de diminuer les retards de traduction et de production des documents hautement prioritaires en français. Le Conseil des ministres a approuvé un financement supplémentaire de 100 000 \$ pour le Service de traduction en 1999-2000, puis à nouveau en 2000-2001.

En 1999-2000, d'autres recommandations du Rapport Chartier ont été mises en œuvre entièrement ou en partie : les Services à la famille ont participé à la création des CSB (recommandations N° 9 et 10) et offriront des services dans les trois premiers centres, soit ceux de Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys. Des ressources pour les services de traduction ont été mises à la disposition d'Éducation et Formation professionnelle Manitoba (recommandation N° 18). Le Collège universitaire de Saint-Boniface (CUSB) a vu s'accroître son financement (recommandation N° 19). On continuera de prêter attention à la question de savoir si le CUSB reçoit une part adéquate des fonds que le gouvernement manitobain consacre à l'enseignement postsecondaire. Conformément à la recommandation N° 27, le Secrétariat des SLF a participé à l'exercice de la planification d'affaires selon Mesures Manitoba.

2000-2001

Durant l'exercice 2000-2001, le Secrétariat des SLF, les Services gouvernementaux du Manitoba, des représentants du gouvernement fédéral, des municipalités et de la communauté, ainsi que d'autres partenaires, ont peaufiné ensemble les détails nécessaires pour obtenir l'autorisation de mettre en œuvre la phase finale des trois premiers CSB. Le gouvernement a obtenu le feu vert du Conseil du Trésor. En janvier 2001, la Ville de Winnipeg a annoncé sa participation au Centre de Saint-Boniface. Les modalités de la participation fédérale aux centres ont été presque entièrement fixées. Ce projet, une première au Manitoba, est réellement unique en son genre en raison de sa complexité et du nombre de partenaires engagés.

Des éléments tels que l'encouragement à utiliser le français comme langue de travail quotidienne dans les CSB ont été pris en compte lors de l'élaboration du modèle de fonctionnement des CSB (recommandation N° 6). Ces éléments ont été inclus dans le Manuel des directives sur la mise en œuvre des services en langue française. Le Secrétariat des SLF a actualisé et mis à jour ce manuel afin qu'il corresponde mieux à la politique des SLF révisée.

Le Secrétariat des SLF a encouragé la révision des plans des SLF de plusieurs instances administratives (ministères, sociétés d'État, offices régionaux de la santé et bureaux de services sociaux), plans qui remontaient à 1993 et 1994. On a demandé aux instances administratives de tenir compte des recommandations du Rapport Chartier dans la révision de leurs plans des SLF. Exemple :

- Les bureaux d'Agriculture Manitoba à Saint-Pierre-Jolys et à Somerset ont été désignés bilingues; l'affichage et tous les nouveaux employés seront bilingues (recommandation N° 7).
- Deux bureaux des Services à l'enfant et à la famille ont été désignés bilingues à Saint-Boniface et Saint-Vital. Leur bureau de Saint-Pierre-Jolys est intégré au nouveau CSB installé dans cette communauté (recommandation N° 11).

- Plusieurs établissements de santé en ville et en région ont été désignés bilingues. Les offices régionaux de la santé responsables de ces établissements feront en sorte que l'affichage et tous les nouveaux employés soient bilingues (recommandation N° 12).
- L'Hôpital général Saint-Boniface a été désigné comme l'hôpital de Winnipeg chargé de fournir des services en français (recommandation N° 13). Cette disposition a été incluse dans le plan des SLF de l'Office régional de la santé de Winnipeg.
- Le centre d'indemnisation de la route St. Mary's de la Société d'assurance publique du Manitoba a été désigné bilingue. Il a été convenu que tout l'affichage et tous les employés seront bilingues (recommandation N° 20).
- Les magasins de la Société des alcools du Manitoba situés dans les régions désignées de Winnipeg ont été désignés bilingues. La Société s'efforce de faire en sorte que tout l'affichage et tous les employés soient bilingues (recommandation N° 21). La Société travaille également sur la recommandation N° 22 (« Lorsque la Société des alcools signe un contrat avec l'industrie privée relativement à la vente d'alcools dans les régions désignées en milieu rural, qu'il soit stipulé que les magasins doivent avoir, dans la mesure du possible, un personnel et un affichage bilingues »).
- Un financement supplémentaire de 100 000 \$ a été alloué au Service de traduction pour lui permettre d'augmenter la production de documents dans les deux langues officielles (recommandation N° 26).
- Le Secrétariat des SLF a présenté son premier rapport décrivant en détail les progrès accomplis dans la mise en œuvre de la politique des services en langue française (recommandation N° 28). Un rapport sera présenté chaque année.

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Lorsqu'ils mettent en œuvre leurs plans des SLF, tous les ministères et toutes les sociétés d'État peuvent se heurter à des difficultés et repérer des secteurs dans lesquels les choses ont besoin d'être améliorées. Voici quelques-uns des obstacles les plus fréquents et les stratégies qui permettront de les surmonter.

Défis et améliorations nécessaires

Stratégies

Communications

Nécessité de faire en sorte que le Service de traduction puisse continuer à fournir un excellent service, alors que la demande ne cesse de croître et que les échéanciers sont serrés.

Production, à l'intérieur de budgets limités, de documents d'information bilingues, imprimés ou sur Internet, faciles à lire et à utiliser, et présentés de façon uniforme à l'échelle du gouvernement; publication de documents d'information publique dans les deux langues officielles simultanément.

Capacité de fournir aux médias francophones une offre de services en langue française plus active.

Lancement de documents promotionnels et d'un site Web en français pour aider l'industrie du tourisme et le secteur des affaires; présence d'un plus grand nombre de conseillers touristiques francophones dans l'industrie.

Obtenir de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles une aide financière spéciale pour accroître les ressources consacrées à la traduction. Se procurer les outils technologiques permettant d'augmenter la qualité et la quantité des services.

Planifier, établir un budget soigneusement et concevoir dès le départ les documents sous une forme bilingue. Sensibiliser davantage à la nécessité de produire des documents sous une forme bilingue plutôt qu'en deux versions unilingues séparées. S'assurer que les documents sont rédigés dans un langage clair et simple, un principe qui s'applique aux deux langues officielles. Inclure les coordonnatrices et coordonnateurs des SLF et la Division de la documentation et de l'information dès le commencement du processus de planification.

Aborder certaines de ces questions en mobilisant les efforts du Secrétariat des SLF et de la Division de la documentation et de l'information.

Coopérer avec le Bureau de tourisme Riel, le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) et d'autres organismes francophones afin d'élaborer des stratégies et de coordonner les efforts en matière de formation et de prestation des services.

Défis et améliorations nécessaires

Stratégies

Communications (*suite*)

Nécessité d'informer la communauté franco-manitobaine au sujet d'un certain nombre de programmes et de projets; amélioration des présentations dans les écoles et les communautés.

Faire des présentations en français dans la communauté. Renforcer au maximum les liens avec les spécialistes de l'information et les équipes des SLF qui travaillent à partir des centres de services entièrement bilingues situés dans les régions désignées, et diffuser l'information par leur intermédiaire. Assumer les frais d'inscription des employés qui prennent des cours de français.

Resources humaines

Dotation des postes désignés bilingues lorsque le roulement du personnel est limité.

Recrutement de personnel bilingue compétent pour les postes techniques et spécialisés, ou lorsque le choix de candidats est limité.

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

Recruter des employés bilingues dès qu'un poste permanent ou temporaire est vacant (prochain emploi disponible). Offrir une formation en français au personnel en place et faciliter le transfert du personnel bilingue dans les postes et les bureaux désignés.

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

Promouvoir le concept d'*offre active* auprès de la direction, du personnel et du public. Organiser régulièrement des séances d'orientation pour le personnel. Dans la mesure du possible, sans remettre en cause la prestation des SLF dans les bureaux centraux, établir les postes désignés bilingues dans les bureaux situés dans les régions désignées bilingues. Encourager tous les employés à mieux apprécier la valeur du travail effectué par leurs collègues bilingues qui offrent des services dans les deux langues officielles.

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Défis et améliorations nécessaires

Stratégies

Resources humaines (*suite*)

Attitude plus proactive des instances administratives, afin qu'elles permettent à leurs coordonnatrices et coordonnateurs des SLF de se consacrer davantage aux tâches de planification, de mise en œuvre et d'évaluation.

Informar les joueurs clés de leurs obligations en matière de SLF et de l'importance du plan des SLF. S'assurer que les exigences des SLF sont prises en compte au moment de planifier des activités, des changements ou de nouvelles initiatives.

Centres de services bilingues

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

Continuer à collaborer de diverses façons, y compris par l'intermédiaire du comité de facilitation et d'harmonisation fédéral-provincial-municipal. Son rôle consiste à définir les questions à étudier et à 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 actuellement mis sur pied.

Séances d'orientation et de formation offertes par les ministères participants aux trois premiers spécialistes de l'information qui partageront leurs activités entre tous ces ministères et seront basés dans les centres de services entièrement bilingues.

Élaborer un plan de formation en collaboration avec les représentants de toutes les directions des ministères participants pour faire en sorte que la formation soit terminée avant l'ouverture des centres.

Autres

Choix d'une combinaison appropriée de stratégies et d'outils pour améliorer l'offre de services aux usagers francophones, dans le cadre d'un budget limité.

Consulter davantage la communauté et les intervenants concernés. Former des partenariats entre le gouvernement et la communauté.

Financement de la 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; normalisation du matériel informatique et des logiciels en français.

Aborder certains de ces problèmes avec l'aide du Secrétariat des SLF, du Bureau des technologies de l'information, des Services de bureautique, de télécommunication et de réseautique, des Transports et Services gouvernementaux, etc.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

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. »
—Énoncé de politique

- En partenariat avec Patrimoine canadien, le Secrétariat a renouvelé l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles pour la période du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2004. Il s'agit d'une entente de partage des coûts avec le gouvernement fédéral. Il a coordonné, au nom du Manitoba, le choix des projets destinés à recevoir du financement en 2000-2001. (Exemples : environ 400 000 \$ consacrés au développement économique, aux sports et aux loisirs, à l'affichage bilingue et à la traduction dans les municipalités bilingues du Manitoba; 50 000 \$ pour des projets pilotes de la Fédération des aînés franco-manitobains; 5 000 \$ pour les Jeux francophones du Nord et de l'Ouest; 100 000 \$ accordés au Festival du Voyageur pour la recherche, le développement et la mise en œuvre d'activités au Fort Gibraltar).
- En collaboration avec Services gouvernementaux, le Secrétariat a planifié en détail la création des trois premiers centres de services bilingues, à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys, travaillant notamment sur le concept et l'aménagement. Il a établi en forme finale les modalités de la participation du fédéral et des municipalités aux centres, ainsi que l'espace requis à cet égard.
- Le Secrétariat a guidé et aidé les instances administratives et a procédé à la révision ou à l'élaboration des plans des SLF. En collaboration avec le Comité consultatif sur les services de santé en français, il a révisé et élaboré les plans des SLF régionaux des offices régionaux de la santé. Il a effectué le même exercice pour les plans des SFL des bureaux des organismes sociaux désignés, en collaboration avec le Comité consultatif des services sociaux en langue française. À la fin de l'exercice 2000-2001, 11 des 38 plans des SLF étaient terminés et avaient été approuvés par le ministre responsable des SLF.
- Le Secrétariat a joué un rôle clé, notamment en fournissant des ressources, dans la création du Conseil de Communauté en santé. Ce dernier a remplacé le Comité consultatif sur les services de santé en français qui avait vu le jour en 1991. La première réunion du Conseil de Communauté en santé a eu lieu le 1^{er} février 2001. La communauté franco-manitobaine a nommé 13 membres et le ministre responsable des SLF en a nommé trois, en consultation avec le ministre des Services à la famille et du Logement et le ministre de la Santé.
- Par l'entremise du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba, le Secrétariat a continué à élaborer des stratégies pour mettre un terme aux carences dans la prestation des services judiciaires en français. En collaboration avec différents intervenants, il a participé à la mise en œuvre d'un modèle pratique de prestation des services en français par la GRC. Il a aussi réalisé la première étape d'un projet pilote consistant à mettre en place des locaux et des services judiciaires bilingues à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys.
- Le Secrétariat a pris part à des réunions nationales de hauts fonctionnaires sur les services en langue française. Il était également présent, en compagnie du ministre responsable des SLF, à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones qui s'est déroulée à l'Île du Prince-Édouard en octobre 2000.

- Le Secrétariat a coordonné des initiatives de formation en langue française destinées aux employés du gouvernement qui occupent des postes désignés et travaillent dans des bureaux désignés, notamment un projet pilote à Portage-la-Prairie. Les inscriptions en 2000-2001 ont atteint 200, dont 44 employés qui ont amélioré leurs compétences à l'écrit par l'intermédiaire d'Internet. Le Secrétariat a également contribué au travail du Réseau des apprenants qui organise des activités en dehors de la salle de classe pour les personnes qui apprennent le français.
- En collaboration avec la Direction générale des services aux personnes âgées et la Fédération des aînés franco-manitobains, le Secrétariat a pris part à des initiatives portant sur des services aux personnes âgées.
- Le Secrétariat a organisé des réunions et des forums sur les SLF avec des représentants des ministères et de la communauté franco-manitobaine, afin de partager des renseignements et des idées sur des sujets précis, de préparer des recommandations et d'élaborer des solutions et des stratégies.
- Le Secrétariat a traité 22 plaintes ainsi que différentes questions soulevées par le public au sujet des SLF.
- Il a rédigé et publié le document intitulé Un premier rapport sur les services en langue française 1999-2000.
- Le Secrétariat a continué à favoriser les SLF dans l'environnement informatique géré par le gouvernement. Par l'entremise du Comité directeur des SLF et des systèmes, il a effectué un sondage sur les besoins en informatique et a lancé deux projets pilotes pour déterminer si les systèmes *VMWare* et *Office 2000* sont appropriés.
- Le Secrétariat a révisé et simplifié le Manuel de directives sur la mise en œuvre des SLF. Les coordonnateurs et coordonnatrices des SLF en ont pris connaissance et des exemplaires ont été remis aux instances administratives. Le Secrétariat a rédigé de nouvelles directives concernant la production des rapports annuels en format entièrement ou partiellement bilingue.

CULTURE, PATRIMOINE ET TOURISME

Division de l'administration et des finances

- Dans le cadre du Programme de subventions destinées au patrimoine, le ministère a accordé des subventions et autorisé des bingos dont le montant total de 68 976 \$ a aidé à financer des projets de la communauté francophone dans le domaine du patrimoine.
- Le ministère a remplacé les formulaires de demande séparés anglais et français du programme Place aux communautés par un formulaire bilingue avec les deux versions côte à côte. Il a approuvé des subventions d'un montant total de 146 337 \$ en faveur de projets dans des communautés francophones.

Division des programmes relatifs à la culture, au patrimoine et aux loisirs

- La **Direction des arts** dispose d'une consultante francophone, principale agente de liaison avec la communauté francophone.
- Les organismes artistiques et culturels francophones (comités culturels, organismes artistiques provinciaux, groupes artistiques sans but lucratif) ont reçu des fonds de fonctionnement provenant de quatre programmes.
- Dans les bureaux régionaux et à Winnipeg, des consultants bilingues peuvent aider les organisations francophones à obtenir du financement pour leurs projets d'éveil artistique.
- Depuis 2000-2001, la Société de développement du film et du son du Manitoba adopte progressivement un format bilingue pour son rapport annuel.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

- 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 des arts a soutenu plusieurs projets : « Promotion et partenariats » du Centre culturel franco-manitobain, des ateliers en région organisés par le Festival des Vidéastes du Manitoba, « Recherche et développement de programmes pour le Fort Gibraltar » du Festival du Voyageur, « Promotion des groupes résidants » de la Coalition des groupes résidants, ainsi que les efforts de participation du Conseil jeunesse provincial aux 3^e Jeux francophones du Nord et de l'Ouest.
- **La Direction des ressources historiques** a mis à la disposition du public des publications dans les deux langues officielles et a répondu aux demandes téléphoniques et écrites dans la langue officielle choisie par l'utilisateur.
- Des avis de qualification d'un site historique provincial ont été publiés dans *La Liberté* lorsqu'il s'agissait de sites francophones.
- La Direction des ressources historiques a également aidé la Maison Gabrielle Roy Inc. à préparer ses plans d'affaires, de restauration et de commercialisation.
- **Les Services de bibliothèques publiques** offrent une version française de leur site Web, de leur bulletin et de leur programme de lecture d'été (affiches, signets et projets d'activités).
- Environ 1 000 livres et vidéos en français ont été ajoutés à la collection centrale. Cela représente 10 % des dépenses annuelles consacrées à l'enrichissement de la collection.
- Dix bibliothèques établies dans des communautés francophones se sont partagées 184 838 \$ en fonds de fonctionnement et en fonds destinés à l'enrichissement des collections.
- **La Direction des loisirs et de la promotion du mieux-être** s'est assurée de distribuer de façon continue des publications dans les deux langues officielles.
- Elle a soutenu le Comité organisateur de l'Année internationale des volontaires en coordonnant la traduction de ses communiqués au fur et à mesure de leur publication dans toute la province.
- Le programme « Possibilités récréatives : Partenaires dans les loisirs » a financé la Commission Récréative de la Rivière aux Rats qui dessert les communautés francophones de Saint-Pierre-Jolys et de la municipalité rurale de De Salaberry. Parmi les autres communautés francophones partenaires en vertu de ce programme, citons les municipalités rurales d'Ellice, de Montcalm, de Sainte-Rose, de Saint-François-Xavier, de Grey, de South Norfolk et de Lorne, ainsi que les villages de Saint-Lazare, Sainte-Rose-du-Lac, Notre-Dame-de-Lourdes et Somerset.
- Le Programme de formation à la direction bénévole a mis des agents de formation et des ressources à la disposition des conseils d'administration de bénévoles dans les communautés francophones pour les aider à améliorer leurs compétences.
- Le Guide des subventions et des ressources est publié en français. Des classeurs contenant des échantillons des ressources offertes ont été distribués aux organismes francophones.
- Le Programme de certificats de mérite pour service bénévole est disponible dans les deux langues officielles, ce qui inclut notamment le Prix d'excellence pour service bénévole et le Certificat de mérite.
- **La Direction des services régionaux** fournit des services de consultation en personne et au téléphone dans les 34 communautés rurales francophones de la province. Elle s'assure que les bureaux régionaux disposent de panneaux et d'avis publics bilingues. Elle constitue la première liaison entre les programmes financés par les ministères et les communautés francophones rurales qui peuvent en bénéficier.
- La Direction a aidé la paroisse de Lorette lors de la célébration de son 100^e anniversaire.
- **La Section des relations avec les organismes principaux** a présenté le rapport annuel 1999-2000 du Conseil des Arts du Manitoba sous une forme bilingue, et le rapport annuel du Centre culturel franco-manitobain en français, accompagné d'une traduction.

Division des services provinciaux

- Le Service de traduction a maintenu son niveau de production de 1999-2000, soit une augmentation de 40 % par rapport à 1998-1999, date à laquelle le rapport et les recommandations du juge Richard Chartier sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba ont donné un nouvel essor à la politique des SLF du gouvernement. Parmi tout ce qui a été traduit, 4 700 pages étaient destinées à des sites Web du gouvernement. C'est une augmentation de 147 % par rapport à 1999-2000 dans ce domaine. La traduction des communiqués a augmenté de 28 %.
- De plus, le Service de traduction a acquis des outils informatiques qui renforceront son efficacité et amélioreront le service grâce à la gestion efficace des documents, la recherche sur du texte intégral et l'élaboration d'une banque terminologique informatisée.
- Le Service de traduction a répondu efficacement lorsque des employés ou des fournisseurs de services ont présenté des demandes concernant la terminologie officielle du gouvernement. En 2000-2001, le nombre de demandes s'est élevé à 2 001, soit une augmentation de 22 % par rapport à l'exercice précédent. Cela représente 5 960 unités de terminologie, soit une augmentation de 49 % depuis 1999-2000.
- Les Archives provinciales et la Bibliothèque de l'Assemblée législative ont continué à enrichir le contenu français de leurs sites Web respectifs, notamment en procédant à une vaste mise à jour du site consacré à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Division du tourisme

- Des pages d'introduction bilingues figurent dans l'édition 2001 du *Manitoba Accommodation and Campground Guide*, comme précédemment.
- La page d'accueil interactive de Voyage Manitoba offre toujours aux internautes la possibilité d'explorer le site en français ou en anglais.
- On a répondu aux demandes des communautés francophones en leur faisant parvenir 883 trousseaux d'information générale en français sur les vacances au Manitoba. Elles comprenaient le Guide des explorateurs, Une bouffée de fraîcheur, Explorez le Manitoba, Canada (document promotionnel), Souvenirs de voyages (CDEM), ainsi que le *French Winnipeg Visitor's Guide* de *Tourism Winnipeg* lorsqu'il était disponible.
- On a envoyé aux écoles 310 trousseaux qui contenaient le Guide des explorateurs, un document d'information en français sur le Manitoba, des fiches d'information bilingues sur le drapeau et l'emblème du Manitoba, Une bouffée de fraîcheur, ainsi que la version française du livre sur le Palais législatif.
- En 2000, il y a eu 53 tournées en français et huit tournées bilingues du Palais législatif et de ses dépendances.
- Des employés de Voyage Manitoba siègent aux conseils d'administration du CDEM et du Bureau de tourisme Riel.
- Des subventions ont été accordées à plusieurs organismes francophones : 9 000 \$ au CDEM pour le lancement de la pièce de théâtre en français *Sur les traces de Riel*; 8 000 \$ pour la Maison du Bourgeois en cours de construction dans le Fort Gibraltar; 2 000 \$ au Festival du Voyageur pour sa participation, à des fins éducatives et promotionnelles, à un événement qui s'est déroulé dans la ville américaine de La Crosse, au Wisconsin.
- Voyage Manitoba a convié des rédacteurs touristiques et des prescripteurs dans le domaine du tourisme à des voyages d'information afin de promouvoir les produits touristiques francophones.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

ÉDUCATION, FORMATION PROFESSIONNELLE ET JEUNESSE / ENSEIGNEMENT POSTSECONDAIRE

Étant donné que l'éducation est offerte dans les deux langues officielles au Manitoba, les deux ministères œuvrant principalement dans ce domaine doivent être en mesure de fournir des documents bilingues à la plupart de leurs groupes cibles. Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse Manitoba offre ses services aux écoles publiques, aux centres de formation et aux programmes pour la jeunesse dans tout le Manitoba. Par conséquent, la plupart des programmes, programmes d'études et documents de politique sont rédigés en français et en anglais pour répondre aux besoins des programmes anglais, français et d'immersion française, ainsi qu'à ceux des centres de formation et des programmes pour la jeunesse dont une partie de la clientèle est francophone. La forte demande de traduction de documents est également vraie pour le ministère de l'Enseignement postsecondaire qui offre ses services au Collège universitaire de Saint-Boniface et à son École technique et professionnelle.

Cette année, un grand nombre de programmes d'études, évaluations, programmes, documents de politique, brochures, sites Web, logiciels et formulaires ont été traduits et mis à la disposition de la population francophone. Ces documents émanent des programmes scolaires de la maternelle au secondaire 4, des services de l'emploi et de la formation professionnelle, des programmes pour la jeunesse, ainsi que de différents secteurs de l'enseignement postsecondaire.

L'existence de services comparables dans les deux langues officielles n'est pas seulement un objectif à long terme; c'est un objectif déjà en grande partie atteint par le ministère de l'Éducation, de la Formation professionnelle et de la Jeunesse, et par celui de l'Enseignement postsecondaire.

- Les sites Web du Service STEP et de l'Aide aux étudiants, ainsi qu'un système téléphonique informatisé offrant des renseignements sur les prêts-étudiants, ont été élaborés et traduits. De plus, des mises à jour des sites actuels ont également été effectuées en français et en anglais.
- Plusieurs proclamations et annonces de postes vacants ont été traduites et publiées.
- Un sondage sur l'offre et la demande en matière de personnel enseignant et un deuxième sur les langues autochtones ont été menés.
- Mise en œuvre du projet d'évaluation de la lecture et des notions de calcul des élèves de 3^e année.
- Une conférence sur l'Échange sur les études canadiennes destinée au personnel enseignant a été organisée; toute la documentation connexe a été traduite.

Traduction et publication de divers documents :

- Des brochures sur l'Initiative d'études des programmes d'enseignement à l'enfance en difficulté, sur la Direction de l'apprentissage et sur les jeunes entrepreneurs;
- Un document de consultation intitulé *Offrir plus de choix et de flexibilité : changements proposés aux exigences en matière d'obtention d'un diplôme d'études secondaires*, et un deuxième sur les centres d'apprentissage pour adultes;
- Des lignes directrices sur la tenue des dossiers des élèves du Manitoba.

Traduction de divers documents et logiciels :

- Le *Guide à l'intention des élèves de la Section de l'enseignement à distance*;
- Un répertoire de l'Association canadienne des centres de ressources en éducation;
- Les logiciels de mathématiques *Euklid* et *Winmat* et le logiciel *Virtrepreneur*;
- Le nouveau programme d'études d'éducation physique et de santé et le programme d'études d'espagnol de secondaire 4.

JUSTICE

Justice Manitoba continue d'appuyer et de mettre en application les principes exposés dans la politique des services en langue française. Par l'entremise du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba, il continue à élaborer des stratégies pour mettre un terme aux carences dans la prestation des services judiciaires en français. Le ministère a accompli des progrès importants en ce qui concerne la traduction de son site Web. Il continue à traduire toute une série de documents, formulaires, rapports annuels et pages Web. La pratique consistant à embaucher un candidat bilingue pour tout poste désigné vacant est maintenue.

SANTÉ

- Le nouvel Office de protection des personnes recevant des soins dispose des services d'un enquêteur bilingue. Les dépliants et les affiches sont en français et en anglais.
- Un total de 193 150 mots (environ 770 pages) ont été traduits de l'anglais vers le français et du français vers l'anglais.
- Le site Web de Santé Manitoba a été réorganisé afin d'offrir une partie de son contenu en français. Le travail d'amélioration se poursuit.
- La campagne d'information sur le Projet de notification des receveurs de transfusion sanguine, menée dans les deux langues officielles, s'est révélée un succès. Elle a pris la forme de lettres envoyées aux receveurs, de documents d'information publique, d'annonces diffusées notamment dans la presse écrite, d'affiches et de documents promotionnels. Elle a aussi fait l'objet d'un site Web. La ligne téléphonique *Health Links* est gérée en collaboration avec le Centre de santé Saint-Boniface.
- Une version française du Programme manitobain d'aide aux victimes de l'hépatite C a été lancée (formulaires de demande, brochures, annonces et lettres de demande de renseignements destinées au public).

ORGANISATIONS DE SANTÉ DÉSIGNÉES

Plans de services en français

Les plans des services en français de l'Office régional de la santé (ORS) de la région Sud-Est et de la région du Centre sont à l'étape de la mise en œuvre. Ceux des ORS de la région Nord-Est et de la région des Parcs sont sur le point d'être présentés au gouvernement. L'Office régional de la santé de Winnipeg a engagé une personne à temps partiel pour élaborer son plan, qui inclut les services communautaires, et prévoit le soumettre au gouvernement dès l'été 2001. Une coordonnatrice des services en français a été engagée à temps partiel par l'ORS de la région d'Entre-les-Lacs en octobre 2000. Le plan en est à ses étapes finales et la région compte le présenter aux ministres au cours de l'année 2001-2002. La région de Marquette a une ébauche d'un plan qui, pour le moment, est en veilleuse jusqu'à ce que le poste de direction de l'ORS soit comblé.

Général

Santé en français a préparé des renseignements bilingues qui ont été intégrés au site Web des Offices régionaux de la santé du Manitoba (www.rham.mb.ca). Des panneaux publicitaires bilingues ont été créés. Un dépliant bilingue portant sur les carrières dans le domaine de la santé a été développé grâce à un effort de concertation de *Santé en français*, de l'agente de recrutement de personnel bilingue et des Offices régionaux de la santé du Manitoba. Ce dépliant a été distribué à la Journée de carrières provinciale pour jeunes qui a lieu chaque année en mars au Centre des congrès.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

Le centre de ressources a aussi beaucoup collaboré avec les ORS, les agences de services sociaux et Santé Manitoba pour préparer des listes de distribution qui permettraient d'assurer que le matériel bilingue préparé par les ORS se rendra au public francophone.

Traduction

Il y a eu une hausse dans le nombre de demandes de traduction au cours de la dernière année. Le total de pages traduites entre 2000 et 2001 dans le secteur santé se chiffrait à environ 1 064 pages, une augmentation d'environ 50 pages, et à 291 pages pour les services sociaux, une augmentation d'environ 60 pages.

La plupart de ces traductions sont de l'anglais au français mais *Santé en français* reçoit un nombre croissant de demandes de traduction vers l'anglais compte tenu des établissements qui de plus en plus fonctionnent en français, tels le Centre Taché, l'Hôpital général Saint-Boniface et le Foyer Valade.

Les traductions comprennent tout genre de texte, par exemple de la correspondance, des textes pour campagnes publicitaires et pour fins audio-visuelles, des textes pour sites Web, des politiques, du matériel pour congrès et autres.

Formation

De 2000 à 2001, *Santé en français* a compté 233 inscriptions pour des cours de français oral pour des personnes travaillant dans des établissements de santé et 41 inscriptions au niveau des agences de services sociaux désignées bilingues. Ces cours sont donnés par divers établissements, dont le Collège universitaire de Saint-Boniface et l'Alliance Française du Manitoba. Le but de la formation est d'améliorer et de perfectionner les compétences orales et écrites en français des employés afin de mieux servir le grand public ou leurs clients, patients et résidents francophones. Cette année, deux professionnelles de la santé ont participé à un cours en français sur les communications avec les médias et cinq autres à un atelier présenté en français portant sur le deuil.

SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT

- Le poste de coordonnateur des SLF à temps partiel est devenu un poste à temps plein afin de soutenir les services en français dans les services sociaux.
- Un comité de coordination interne des SLF a été créé. Composé de membres du personnel dirigeant de toutes les divisions du ministère, il a plusieurs tâches : aider la coordonnatrice des SLF dans la mise en œuvre des SLF en cours; donner des conseils en ce qui concerne la participation aux centres de services bilingues; contribuer au repérage des organismes désignés; et prendre part à la coordination des activités de communication.
- Le plan des SLF du ministère a été établi pour les trois prochaines années. On a désigné neuf nouveaux postes, ce qui porte leur nombre total à 46 (y compris Enfants en santé Manitoba). La Direction des opérations régionales a accompli d'énormes progrès : ils garantissent que les postes désignés bilingues seront attribués dans des lieux géographiques et des domaines de programmes où la prestation de services en français et en anglais est réellement possible.
- Le ministère a poursuivi sa collaboration avec le Comité consultatif des services sociaux en langue française, créé en 1998.
- Le ministère a approuvé les plans des SLF de sept (7) organismes de services sociaux désignés : L'Arche Winnipeg Inc., l'Association d'intégration communautaire – filiale Rivière Rouge, le *Community Respite Service Inc.* (service de relève communautaire), L'Entre-temps des franco-manitobaines inc., la Société R.O.S.E., la *Society for Manitobans with Disabilities*, et les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg. Conséquemment, dix

organismes bénéficient maintenant de l'aide du Service de ressources de *Santé en français* pour la mise en œuvre de leurs plans. Cette aide se présente sous la forme de services de traduction, de cours de français pour les employés des organismes et de conseils opérationnels à propos de la politique des SLF.

- Le Bureau du logement du Manitoba, les Services aux adultes, les Services spéciaux pour enfants, la Garde de jour pour enfants et l'Aide à l'emploi et au revenu ont continué de prendre part à la planification des centres de services bilingues de Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys. On a commencé à repérer les employés qui fourniront des services dans ces centres.
- Le recrutement de personnel bilingue est une préoccupation de tous les instants. À preuve : des personnes bilingues ont été embauchées pour travailler à la Direction des opérations régionales et au Bureau du commissaire aux personnes vulnérables. Bien que leurs postes ne soient pas désignés bilingues, ces personnes seront en mesure d'apporter une aide complémentaire.
- Dans certaines régions, le personnel bilingue d'un domaine de programmes est en mesure d'offrir des services en français pour d'autres programmes ministériels dans lesquels on sait que la demande de services en français est minime. Cette stratégie est efficace dans les domaines où les ressources en personnel bilingue sont limitées et où les services en français ne s'adressent qu'à de tout petits groupes de personnes.
- Pour souligner la Semaine nationale de la francophonie, le rapport annuel du ministère pour l'exercice 1999-2000 a été distribué aux organismes francophones et aux organismes désignés dans l'ensemble de la province.
- Un total de 23 personnes se sont inscrites à des cours de français.
- La quantité d'information publique disponible en format papier ou électronique a augmenté de 146 % par rapport à l'exercice précédent. Voici quelques-uns des documents traduits en français durant cet exercice : Rapport annuel 1999-2000 de Services à la famille et Logement; Rapport annuel 1999-2000 du Secrétariat de l'enfance et de la jeunesse, Convention d'achat de services, Une vision des services de garderie et du développement de l'enfant au Manitoba, Demande d'allocations pour la garde d'enfants, Les services spéciaux pour enfants (brochure); document d'information d'Enfants en santé Manitoba sur le centre de ressources parents-enfants.
- Le site Web a été enrichi par l'ajout de la version française des pages sur l'Aide à l'emploi et au revenu et sur les Services à l'enfant et à la famille, ainsi que du document sur la vision des services de garderie. Plusieurs rapports et formulaires de demande des services de garderie du Manitoba sont également disponibles pour la première fois dans les deux langues officielles, ce qui facilite l'accès du public à ces services.
- La Direction de la conciliation familiale a publié plusieurs dépliants bilingues : La médiation – une façon de collaborer pour les parents qui se séparent, Évaluation ordonnée par le tribunal; Conciliation familiale – aide aux familles en transition, Le rôle des parents après la séparation, Pour l'amour des enfants, Coincé entre les deux.
- Le personnel des Services aux adultes et des Opérations régionales a entamé des discussions avec le Secrétariat des SLF et le Comité consultatif des services sociaux en langue française pour voir s'il est possible de mettre au point des stratégies créatives afin de garantir l'offre active de services en français aux adultes ayant une déficience mentale.
- La campagne provinciale de sensibilisation à la violence familiale s'est déroulée en français sous la forme d'annonces à la radio, de brochures et d'affiches, notamment aux arrêts d'autobus. À l'invitation de Pluri-elles (Manitoba) Inc., de L'Entre-temps des franco-manitobaines inc., du Réseau action femmes et du Centre de renouveau Aulneau, le ministre et des représentants de la Direction de la prévention de la violence familiale ont participé à un petit déjeuner organisé pour mettre l'accent sur la nécessité de prévenir la violence familiale.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

ORGANISMES DE SERVICES SOCIAUX DÉSIGNÉS

En 1998, le ministère des Services à la famille désignait 18 organismes dans le secteur des services sociaux dont le mandat était d'offrir des services en français dans les régions désignées à haute vitalité francophone. Durant l'année 2000-2001, le ministère a renouvelé son entente avec le service de ressources *Santé en français* afin que celui-ci puisse continuer d'appuyer les organismes désignés.

Au cours de l'année, avec l'aide du Secrétariat des SLF, du Comité consultatif des services sociaux en langue française et de *Santé en français*, sept agences ont mis au point leur politique et plan des SLF. Après un certain nombre de révisions et remaniements en fonction des recommandations du Secrétariat des SLF et du Comité consultatif, les 7 nouveaux plans ont reçu l'approbation ministérielle. On compte maintenant dix (10) organismes désignés du secteur des services sociaux dont les plans et politiques en matière de langue française ont été officiellement adoptés :

- Association canadienne des paraplégiques (Manitoba) inc.
- Le Coin Amitié inc.
- Centre Saint-Amant
- Association d'intégration communautaire – filiale Rivière Rouge (Saint-Malo)
- *Community Respite Service Inc.* (service de relève communautaire)
- L'Entre-temps des franco-manitobaines inc.
- L'Arche Winnipeg inc.
- La Société R.O.S.E.
- Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg
- *Society for Manitobans with Disabilities*

En ce qui concerne le volet « Mise en œuvre », de nombreuses activités ont été entreprises. En voici les principales réalisations :

- Dans la majorité des agences, les panneaux et enseignes affichés dans les bureaux sont dans les deux langues officielles.
- Un nombre important de brochures, dépliants, documents d'information, communiqués de presse, formulaires, avis, rapports et autres publications destinées au grand public sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Trois agences ont entrepris de faire traduire leur site Web.
- La majorité des rapports annuels des organismes désignés sont publiés sous une forme bilingue.
- Les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et le Centre Saint-Amant ont inauguré leur nouveau bulletin trimestriel à facture bilingue, *Connection/Connexion et Nouvelles du Centre/Centre Update* respectivement.
- Les agences ont commencé à annoncer les postes vacants désignés bilingues dans les médias francophones et sur Internet.
- Sept (7) agences ont fait installer des systèmes de messagerie vocale bilingue et ont un personnel bilingue aux postes de réception.
- Diverses stratégies ont été utilisées par les organismes pour faire la promotion de leur nouvelle politique sur les SLF auprès du public.
- Quatre (4) organismes ont créé un poste de coordonnateur ou coordonnatrice des SLF depuis l'entrée en vigueur de leur politique des SLF.
- L'organisme l'Entre-temps des franco-manitobaines inc. a fait faire une étude approfondie de ses services et programmes par RESOLVE, le centre de recherches sur la violence familiale à l'Université du Manitoba. Cette

étude, publiée dans les deux langues officielles, pourra bénéficier aux autres organismes d'hébergement et services destinés aux femmes victimes de violence au Manitoba.

- Le Centre Saint-Amant fait partie d'un groupe de travail qui étudie la création d'un réseau de résidences francophones pour personnes ayant des troubles de développement.

Les autres dossiers qui ont mobilisé les efforts de *Santé en français* sont les suivants : les services de traduction, la formation linguistique des employés, l'administration de tests des compétences linguistiques et la recherche de ressources documentaires en français à l'intention des agences.

On a vu s'accroître le nombre d'inscriptions aux cours de formation linguistique. Cette situation résulte, d'une part, des difficultés que les agences éprouvent à combler les postes désignés par un personnel bilingue. D'autre part, certaines agences ont besoin de professionnels ayant une formation spécialisée dans des domaines très pointus nécessitant des cours qui ne sont pas offerts dans toutes les universités canadiennes. Mentionnons une initiative de la part d'un des comités ad hoc composé de membres du Comité consultatif des services sociaux en langue française et de *Santé en français* qui a remis un rapport préliminaire sur un projet d'établissement de bourses d'études de longue durée pour étudiants en sciences sociales.

Santé en français a aussi le mandat de développer et fournir des ressources bilingues telles que lexiques, banques de données, documentation, outils de références, vidéos, abonnements, etc. aux organismes désignés bilingues. Il y a une demande accrue de la part des agences et des établissements que nous desservons pour du matériel d'information sur une vaste gamme de sujets. Pour l'exercice 2000-2001, les dépenses en ressources fournies aux agences du secteur des services sociaux ont doublé.

Il faut donc prévoir que d'autres organismes viendront s'ajouter à la liste des agences désignées bilingues dans le secteur des services sociaux dans un avenir rapproché.

TRANSPORTS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Génie et exploitation

- Étant donné la modification des limites des régions désignées, qui correspondent maintenant aux frontières des municipalités et non plus des divisions scolaires, le ministère a adopté une vision uniforme et logique pour la bilinguisation des panneaux de signalisation, et les limites des régions désignées sont parfois dépassées.
- Le ministère a acheté des panneaux bilingues pour signaler des travaux d'entretien dans les régions désignées bilingues. Ces panneaux, dont le gouvernement canadien a assumé une partie des coûts, sont installés lorsque des travaux d'entretien modifient temporairement l'état d'une route dans une région désignée.
- Le service de renseignements sur les conditions routières demeure accessible dans les deux langues officielles sur Internet, par message enregistré ou en personne.

Permis et immatriculations

- On a embauché une nouvelle coordonnatrice des SLF pour le ministère en novembre 2000. Sa première grande tâche consistait à préparer un plan des SFL de trois ans pour le ministère.
- On a poursuivi les discussions avec Gestion immobilière et le Secrétariat des SLF concernant l'ouverture, en 2003, du bureau bilingue des permis et examens à Saint-Vital.
- On a mené des discussions concernant la présence du Service itinérant d'examen du permis de conduire dans les centres de services bilingues de Sainte-Anne et de Saint-Pierre-Jolys.
- Le Programme de permis de conduire par étapes du Manitoba a fait l'objet d'une brochure et de pages bilingues sur le site Web de la Division.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

Sécurité et réglementation des transports

- On a élaboré, traduit et imprimé le Programme de formation sur la législation applicable aux entreprises de transport routier (PFLAT), qui est également disponible sur Internet dans les deux langues officielles. Ce programme, le premier du genre au Canada, est le résultat d'une collaboration stratégique entre plusieurs partenaires : la Direction de la sécurité et de la réglementation des transports de Transports et Services gouvernementaux Manitoba, la *Manitoba Trucking Association* et Service Manitoba (autrefois *Service First Initiative*). PFLAT a pour objectif de réduire le nombre de décès, de blessures et de dégâts matériels résultant d'accidents de la route au Manitoba, ainsi que le nombre d'accidents liés au transport de produits dangereux. Pour y parvenir, on aide les transporteurs à comprendre et à respecter les exigences légales et les mesures de sécurité qui prévalent dans l'environnement commercial, à l'intérieur comme à l'extérieur de la province.

Gestion immobilière – Développement des installations

- On a poursuivi les discussions et les préparations entourant les centres de services bilingues de Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.

Gestion immobilière – Sécurité et stationnement

- La Conférence annuelle des premiers ministres provinciaux s'est déroulée à Winnipeg du 9 au 11 août 2000. Le directeur du service de protection de Sécurité et stationnement, qui est bilingue, a été mis à la disposition exclusive du premier ministre du Québec et de son personnel de sécurité, s'occupant du transport et de la sécurité des personnalités officielles.

Gestion des ressources humaines, unité regroupée

- On a embauché un consultant bilingue en ressources humaines qui a participé activement au recrutement d'employés pour les centres de services bilingues.

AFFAIRES AUTOCHTONES ET DU NORD

Ce ministère a pour mandat de travailler avec les Autochtones et de régler toute question les concernant. Les documents et les renseignements qui émanent du ministère visent cette population cible et complètent les services offerts par le ministère. Ce dernier dispose d'un coordonnateur des SLF et entretient des relations de travail avec le Secrétariat des SLF.

Au cours de l'année, le ministère a mis sur pied un site Web. Il consultera le Secrétariat des SLF pour déterminer quelles parties du contenu devraient être disponibles dans les deux langues officielles.

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES

- En collaboration avec les communautés et les institutions francophones de la province, le ministère a facilité la visite au Manitoba de groupes d'étudiants originaires de la Touraine, en France.
- Le site Web du ministère est entièrement bilingue.
- En collaboration avec le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) et l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), le ministère a travaillé activement à la rédaction, dans les deux langues officielles, de portraits du Manitoba et de ses communautés à l'intention des entreprises et des investisseurs.

AGRICULTURE ET ALIMENTATION

- Le volume de traduction s'est accru.
- Le ministère a créé un site Web bilingue pour les élèves manitobains. Intitulé *Trouvez les liens avec l'agriculture*, ce site interactif propose des activités éducatives aux élèves des 7^e, 8^e et 9^e années.
- Le ministère a poursuivi le développement de son site Web dans les deux langues officielles. Le site s'est notamment enrichi de deux documents d'information publique mis à jour et traduits : *L'équation alimentaire : les faits sur la sécurité alimentaire*, et *Le point sur la salubrité de nos aliments*.
- Le ministère a publié et distribué une nouvelle brochure en français et en anglais intitulée *Destination 2010 Guide stratégique agroalimentaire*.
- Il a accueilli la Conférence nationale des 4-H sur les carrières qui s'est déroulée à Winnipeg. Le programme et des services étaient offerts en français.
- On a préparé de la documentation et des affiches bilingues pour la semaine de promotion des 4-H du Manitoba.
- Quatre (4) employés ont participé à divers programmes de formation en français.
- La publication d'ouvrages bilingues s'est poursuivie.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

- La Commission a publié son rapport annuel sous une forme partiellement bilingue.
- Elle a amélioré la traduction des « Possibilités d'emploi – Accès 1-2-3 » offertes sur Intranet et Internet.
- Elle a continué à offrir des services de consultation au Secrétariat des SLF en ce qui concerne la mise en œuvre des centres de services bilingues.

CONSEIL EXÉCUTIF

Le conseil exécutif est une sorte de ministère interne : il supervise l'orientation générale du gouvernement. Par conséquent, il n'a pas les mêmes relations avec le grand public que les autres ministères. Le Conseil exécutif répond à toutes les lettres qu'il reçoit dans la langue choisie par l'expéditeur, avec l'aide du Service de traduction. Le volume de la correspondance en français envoyée au premier ministre augmente d'année en année.

- Le Conseil exécutif a organisé la Conférence des premiers ministres qui s'est déroulée en août 2000 à Winnipeg. À cette occasion, il a accueilli des représentants de toutes les provinces et des territoires. Les employés bilingues du Conseil exécutif ont participé activement à l'événement, soit comme hôtes des délégations, soit comme personnes-ressources. Tous les documents étaient disponibles dans les deux langues officielles, et les participants à la Conférence bénéficiaient d'une traduction simultanée.
- De plus en plus de communiqués sont traduits et disponibles dans les deux langues officielles.
- La Direction du protocole poursuit la distribution de brochures d'information sur l'ordre du Manitoba et de formulaires de mise en candidature bilingues.
- Le site Web du premier ministre, *Ligne directe des jeunes au premier ministre*, se présente toujours dans les deux langues officielles.
- Le programme de la journée portes ouvertes qui a lieu chaque année à Noël au Palais législatif était disponible en français et en anglais.
- Plusieurs membres du personnel ont suivi des cours de français.
- L'affichage sur la porte du bureau du greffier du Conseil exécutif à l'Assemblée législative est désormais bilingue.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

CONSERVATION

- Le ministère s'est engagé à partager un nouveau poste de spécialiste de l'information dans chacun des centres de services bilingues qui doit ouvrir ses portes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Il a participé à des discussions portant sur l'inclusion de contenu français dans son site Web actuel en anglais.
- Plusieurs employées ont participé à des programmes de formation en français.
- Le ministère a augmenté le nombre des publications disponibles dans les deux langues officielles.

CONSOMMATION ET CORPORATIONS

- Le ministère s'est engagé à partager un nouveau poste de spécialiste de l'information dans chacun des centres de services bilingues qui doit ouvrir ses portes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.

Administration et finances

- On a continué à offrir des formulaires et des documents d'information sous une forme bilingue.
- Un poste de premier plan a été désigné bilingue dans le plan des SLF du ministère. Dès qu'il se libérera, on procédera à l'embauche d'un employé bilingue pour occuper ce poste.

Commission d'appel des accidents de la route

- Le Rapport annuel 2000-2001 est disponible dans les deux langues officielles.
- Les formulaires, les lettres types et les brochures sont disponibles dans les deux langues officielles.

Office des compagnies

- On a installé un panneau de message variable dans les deux langues officielles pour les usagers qui se présentent en personne.
- On a commencé à planifier la publication sous forme bilingue du Rapport annuel 2000-2001.

Office de la protection du consommateur

- On a embauché deux nouveaux employés bilingues. Cela porte à quatre le nombre d'employés bilingues, dont deux occupent des postes désignés bilingues.
- Tous les formulaires de demande d'inscription ou de licence sont disponibles dans les deux langues officielles.
- L'Office a continué à offrir des formulaires et des documents d'information sous une forme bilingue.

Direction de la réglementation des institutions financières

- Un poste de premier plan a été désigné bilingue dans le plan des SLF du ministère. Dès qu'il se libérera, on procédera à l'embauche d'un employé bilingue pour occuper ce poste.
- Tout ce qui figure sur les tableaux indicateurs et les portes est bilingue.
- Toute la documentation envoyée aux titulaires de licence et au public est bilingue.
- On fait l'offre active de services entièrement bilingues.

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

- Pour la première fois, on a désigné un poste bilingue à la Commission des valeurs mobilières du Manitoba. Il est occupé par un employé bilingue.

- On a traduit et publié sous une forme bilingue tous les formulaires de transaction de marchandises, ainsi que les guides des tarifs des courtiers en valeurs mobilières, des courtiers en marchandises et des courtiers d'hypothèques.
- On a traduit et publié dans les deux langues officielles le guide des tarifs des courtiers en valeurs immobilières.
- On a traduit en français la première page de chaque partie du site Web.
- On a traduit en français deux présentations publiques; l'une a déjà eu lieu et l'autre est prévue dans l'avenir.
- La traduction du formulaire de règlement d'une plainte dans le secteur de l'immobilier ainsi que de cinq brochures est en cours.

Office d'enregistrement des titres et des instruments – Bureau d'enregistrement relatif aux biens personnels

- En juin 2000, on a envoyé à tous les clients, sous une forme bilingue, des lettres, formulaires et autres documents pertinents leur expliquant les nouvelles mesures de sécurité adoptées pour accéder au registre via Internet.
- La publication d'une série de bulletins consacrés au registre s'est poursuivie, les numéros 6 et 7 étant publiés sous une forme bilingue.
- Tous les anciens formulaires rédigés uniquement en anglais ont été remplacés par de nouveaux formulaires bilingues.
- Une nouvelle version électronique du registre a été lancée sur Internet en septembre 2000; elle remplace le système et les formulaires disponibles uniquement en anglais. Les usagers peuvent accéder à tous les services dans les deux langues officielles en dehors des heures de bureau.

Office d'enregistrement des titres et des instruments – Bureau des titres fonciers

- Les bureaux situés en région utilisent un système d'acheminement téléphonique vers du personnel bilingue.
- Le Bureau a fourni des services en langue française pour le compte de l'Office des compagnies.
- Tous les avis, tous les panneaux et tous les envois postaux destinés au public sont bilingues.
- Le Bureau a publié des communiqués bilingues au sujet de l'accès à l'index des plans d'arpentage par Internet.
- Il a actualisé le Programme de privilège du constructeur afin de publier un rapport des inscriptions bilingue.
- Dix employés se sont inscrits à des cours de français de niveau 1.
- Le Bureau des titres fonciers à Winnipeg a offert 15 services personnels, 23 services téléphoniques et 62 services internes en français.
- Il a détaché un employé au Projet d'amélioration des systèmes afin qu'il coordonne la composante SLF du projet. Cet employé est revenu au Bureau des titres fonciers au cours de l'année, mais il continue à effectuer des tests de réception des usagers en français pour l'élaboration du système.

Régie des services publics

- La Régie a embauché un employé bilingue et offre activement des services bilingues.
- Elle a passé en revue ses documents et s'est assurée que tous ceux qui le nécessitent soient bilingues.
- Elle a continué à émettre des avis publics invitant la population à prendre part aux audiences de la Régie dans l'une ou l'autre des langues officielles.
- Toutes les décisions font l'objet d'un résumé traduit en français.
- Le conseil d'administration compte de nouveaux membres bilingues.
- Le rapport annuel est partiellement bilingue.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

Direction de la location à usage d'habitation

- Les services au public, les documents imprimés, les mises à jour et le site Web sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Des membres du personnel ont pris l'initiative de suivre des cours de français.

Commission de la location à usage d'habitation

- On a installé des panneaux pour signaler la disponibilité des services en français.
- À l'heure actuelle, un membre du personnel est bilingue et deux autres possèdent une connaissance de base du français.
- La Commission fournit des renseignements sur les appels, en français au téléphone.
- Les membres du jury d'audition de la Commission sont bilingues et ont procédé à une audition en français.
- Les formulaires d'appel et les rapports annuels sont disponibles en français.

Bureau de l'état civil

- Le Bureau a continué à fournir des services dans les deux langues officielles. Tous les formulaires, panneaux et brochures sont bilingues.
- Le Bureau offre des certificats de naissance commémoratifs en français. Les nouveaux certificats de mariages seront également disponibles en français.

FINANCES

- On a modifié le site Web du ministère des Finances afin d'ajouter des renseignements et de s'assurer que toutes les entrées sont en français et en anglais.
- Le Discours du Budget est disponible dans les deux langues officielles sur le site Web du ministère des Finances.
- On a traduit plus de 25 publications sur la fiscalité à l'occasion du lancement de notre site Web.
- On a traduit le document "Facts for Investors" (Renseignements aux investisseurs). La version française sera imprimée en 2001.

INDUSTRIE, COMMERCE ET MINES

Le groupe mobile du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba parcourt la province et offre des conseils aux entrepreneurs dans les deux langues officielles.

Le ministère participe au projet de centres de services bilingues sous deux formes :

- Il a accepté de détacher un membre de son personnel au centre de Saint-Boniface où il travaillera à temps partiel. Cet employé collaborera avec le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) sur toutes les questions relatives aux petites et moyennes entreprises.
- Le ministère a également accepté de partager le coût des salaires du spécialiste de l'information et de l'emploi à la réception qui travailleront dans les centres de Notre-Dame-de-Lourdes et de Saint-Pierre-Jolys, ainsi que les frais de location de bureaux.

Dans la foulée du Rapport Chartier, le ministère a participé financièrement à l'élaboration d'un projet sur l'avenir des communautés. Ce projet consiste à aider les communautés à faire l'inventaire de leurs infrastructures et de leurs services dans les domaines de l'environnement, des ressources naturelles et du patrimoine, afin qu'elles puissent élaborer un plan de développement stratégique à long terme. Les quatre nouvelles localités participantes sont Saint-Lazare, Saint-Georges, Somerset et Sainte-Agathe.

Parallèlement à la restructuration du ministère en 1999-2000, on s'est efforcé d'élaborer un nouveau plan des SLF. La haute direction du ministère a pris part à plusieurs réunions d'information et de planification avec le Secrétariat des SLF. Les renseignements obtenus lors de ces réunions serviront de base au plan des SLF de trois ans dont l'élaboration devrait s'achever en 2001-2002.

Deux feuillets d'information sur les mines ont été traduits et sont disponibles sous une forme bilingue. L'un est consacré au Programme d'aide à l'exploration minière et l'autre au Programme d'aide à la prospection du Manitoba. Ce dernier programme a également fait l'objet d'une trousse d'information bilingue comprenant notamment des formulaires de demande.

Une partie du contenu du site Web est désormais disponible en français, et on a actualisé les pages pour signaler l'accès au contenu en français. Dans la page d'accueil du ministère, une nouvelle fonction permet d'accéder au message d'introduction en français.

Le ministère a participé au salon des carrières organisé par les *Rotary Clubs* de Winnipeg. Il s'est déroulé du 20 au 22 mars 2001 au Centre des congrès. Ce salon annuel offre aux visiteurs des renseignements sur l'éducation et les carrières fournis par le gouvernement, le secteur privé, les universités, les collèges, etc. Le ministère a mis à la disposition des visiteurs des profils de carrière bilingues et des fiches d'information bilingues sur l'industrie minière.

TRAVAIL ET IMMIGRATION

- Le ministère s'est engagé à partager un nouveau poste de spécialiste de l'information dans chacun des centres de services bilingues qui doit ouvrir ses portes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Il a entrepris la révision de son plan des SLF sur trois ans.
- Il a continué à mettre à jour et à enrichir les pages Web de ses six divisions, en français et en anglais.
- Comme par le passé, le coordonnateur des SLF a assuré la traduction simultanée lors des rencontres mensuelles entre le sous-ministre et ses homologues du Canada.
- En collaboration avec la Manitoba Restaurant Association, la Direction des normes d'emploi a produit une affiche dans les deux langues officielles pour informer les employés et les employeurs de la restauration et du tourisme d'accueil au sujet des lois sur les normes d'emploi.
- La Section de l'adaptation de la main-d'œuvre a rédigé, dans les deux langues officielles, un *Guide d'adaptation de la main-d'œuvre*, pour aider les travailleurs victimes de réductions d'effectifs à trouver un nouvel emploi. Ce guide présente les outils technologiques modernes qui facilitent la recherche d'emploi. Par exemple, les sites Web qui aident à rédiger un curriculum vitae, à se préparer à une entrevue professionnelle, ou qui donnent des renseignements sur le marché du travail et sur les possibilités d'emploi et de formation.
- Formation linguistique Canada a offert un cours sur l'accueil téléphonique en français à des employés de la Direction des normes du travail, de la Division de la sécurité et de l'hygiène du travail, de la Commission des pensions, des Services de conciliation et de médiation et de la Commission du travail du Manitoba. Ce cours a pour but de doter les participants d'une maîtrise suffisante du français pour leur permettre de participer à une conversation téléphonique simple dans cette langue.
- La Division de l'immigration et du multiculturalisme a produit, dans les deux langues officielles, le *Rapport du forum sur le multiculturalisme*, la Trousse de candidature du Conseil ethnoculturel manitobain de consultation et de revendication, et la Trousse du demandeur du *Programme manitobain d'immigration des gens d'affaires*.
- La Commission des pensions dispose de 13 brochures et de 26 mises à jour qui expliquent, dans les deux langues officielles, les aspects législatifs de la *Loi sur les prestations de pension* et ses règlements.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

BUREAUX DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Dans les communications entre le Secrétariat des SLF et les bureaux de l'Assemblée législative, il faut tenir compte du fait que ces bureaux sont indépendants du gouvernement. Il est à noter que deux bureaux de l'Assemblée législative qui ont beaucoup de relations avec le public ont pris des mesures pour garantir la qualité de leurs services en français, bien que, techniquement, ils ne soient pas liés par la politique gouvernementale. Il s'agit du bureau d'Élections Manitoba et de celui de l'ombudsman.

Le Secrétariat des SLF constate que ces deux bureaux disposent de personnel et de documents d'information bilingues. Ils mettent donc en œuvre des stratégies et des politiques internes en harmonie avec la politique des SLF du gouvernement.

Élections Manitoba

- Le bureau a continué d'offrir des documents d'information publique en français sur son site Web en pleine croissance.
- Il a offert un service de traduction simultanée aux délégués de la Conférence des administrateurs d'élection au Canada qui s'est déroulée à Winnipeg en juillet 2001.
- Il a désigné bilingue le poste de directeur du scrutin ou celui de directeur adjoint du scrutin dans les circonscriptions électorales désignées bilingues.

Ombudsman

L'offre active de services en français demeure une partie intégrante du fonctionnement du bureau. Les appels téléphoniques, les plaintes et les lettres reçus en français donnent lieu à une réponse dans cette langue. Les employés bilingues mettent en œuvre, dans les deux langues officielles, le mandat du bureau, tel que stipulé dans 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*.

Le bureau de l'ombudsman a publié deux nouvelles brochures bilingues en 2000-2001 :

- Accès à l'information et protection de la vie privée – Vos droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*;
- Responsabilité administrative – Promotion de la justice, de l'équité et de la responsabilité en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

SOCIÉTÉS D'ÉTAT

Manitoba Hydro

La société a produit plusieurs publications bilingues :

- Exploiter la puissance de l'eau (brochure destinée aux écoles);
- Vos options d'achat de gaz naturel (brochure);
- Le monoxyde de carbone et la sécurité (brochure);
- Comment lire son compteur d'électricité;
- Guide à l'intention des parents de jeunes sportifs;
- Bulletin mensuel avec trois éditions différentes (pour les clients abonnés à l'électricité seulement, pour ceux abonnés au gaz seulement et pour ceux abonnés au gaz et à l'électricité).

- La Division de la trésorerie a affiché des aide-mémoire sur le site Web.
- Le Programme d'économies et de confort de la maison est annoncé en français (communiqué, formulaires, site Web, lettres).
- La société a produit la version française du *Guide sur l'achat du gaz naturel au Manitoba* de la Régie des services publics.
- Elle a lancé des campagnes d'information dans la presse écrite et à la radio sur les variations des prix du gaz naturel.
- Elle a annoncé à la radio son rôle de commanditaire du Festival du Voyageur.
- Elle a fait la promotion des appareils d'utilisation du gaz.
- Elle a lancé une série d'annonces à la radio sur les tarifs avantageux de l'électricité.
- Elle a monté un stand bilingue au *Rotary Career Fair*.
- Elle a monté un stand lors de la conférence de l'Association des éducatrices et éducateurs franco-manitobains.

Société des alcools du Manitoba

- La société a publié une version française de son rapport annuel 2000, disponible uniquement sur son site Web.
- Elle a terminé la rédaction de son plan de trois ans sur les SLF.
- Les documents d'information et les panneaux sont disponibles dans les deux langues officielles.
- La Société a continué à embaucher du personnel bilingue dans les régions désignées.
- Son site Web est bilingue.
- La Société a désigné bilingue un poste à temps partiel d'inspecteur des alcools.
- Elle a continué à offrir à son personnel des cours de français à l'Alliance Française et au Collège universitaire de Saint-Boniface.
- Elle a commandité le Festival du Voyageur et la Soirée du beaujolais.

Société d'assurance publique du Manitoba

- La Société a créé un site Web entièrement bilingue.
- Elle a commandité la Cabane à sucre qui accueille les familles sous une tente au Festival du Voyageur. De plus, en collaboration avec d'autres compagnies, elle a permis à 300 enfants fréquentant des écoles en milieu urbain défavorisé de se rendre au Festival.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONDITION FÉMININE DU MANITOBA

- Depuis des années, la Direction offre des versions françaises de tous les documents qu'elle envoie aux écoles (documents écrits, affiches, vidéos).
- Elle a fourni de la documentation en français à l'occasion d'événements publics tels que le Mois de l'histoire des femmes.
- Les lettres en français envoyées à la ministre et à la Direction donnent lieu à une réponse en français, et les lettres de félicitations envoyées à des francophones sont traduites en français.
- La Direction a publié son Rapport annuel 2000-2001 sous une forme bilingue.
- La Direction a mis sur pied et administre *C'est parti!*, un programme d'apprentissage de l'informatique destiné aux femmes. On a traduit le manuel d'instruction et offert des cours en français sur demande. La Direction a

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

travaillé avec Pluri-elles (Manitoba) Inc. pour faire en sorte que les communautés francophones connaissent l'existence du programme et sachent qu'il est disponible en français. Pluri-elles s'est chargée de l'inscription des participantes francophones, du recrutement des formateurs, etc.

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES

- Un poste d'analyste de politique a été désigné bilingue.
- La Direction a informé, aidé et orienté les personnes âgées grâce à ses deux lignes téléphoniques bilingues et gratuites dans toute la province : la Ligne d'information téléphonique pour personnes âgées et la Ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements.
- La Direction a mis à jour et publié, en français et en anglais, le *Guide de renseignements juridiques aux personnes âgées*.
- En collaboration avec la Fédération des aînés franco-manitobains (FAFM), la Direction s'est arrangée pour que les renseignements sur les programmes destinés aux personnes âgées figurent, sous forme d'encart, dans l'Annuaire des services en français au Manitoba publié par la Société franco-manitobaine.
- La Direction a mis sur pied le Groupe de travail interorganisations, auquel participent la FAFM et d'autres organismes importants représentant les personnes âgées.
- Des employés de la Direction ont assisté à l'assemblée générale annuelle de la FAFM qui s'est déroulée le 24 mai 2000.
- Le site Web de la Direction générale des services aux personnes âgées contient des publications en anglais et en français.

STATISTIQUES SUR LES POSTES DÉSIGNÉS BILINGUES

<i>Instances administratives</i>	<i>Nombre total de postes désignés bilingues</i>	<i>Nombre de titulaires bilingues</i>	<i>Nombre de titulaires non bilingues dans des postes désignés</i>	<i>Nombre de postes désignés vacants</i>
Affaires autochtones et du Nord	0	0	0	0
Affaires intergouvernementales	24	14	10	0
Agriculture et Alimentation	12	6	5	1
Commission de la fonction publique	1	1	0	0
Conseil exécutif	1	1	0	0
Conservation	13	6	7	0
Consommation et Corporations	32	16	15	1
Culture, Patrimoine et Tourisme	27	24	2	1
Direction générale de la condition féminine	0	0	0	0
Direction générale des services aux personnes âgées	1	0	0	1
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse / Enseignement postsecondaire	118	115	1	2
Finances	8	7	1*	0
Industrie, Commerce et Mines	0	0	0	0
Justice	76	57	17	2
Manitoba Hydro	33	24	9	0
Santé	**	**	**	**
Secrétariat des services en langue française	6	6	0	0
Services à la famille et logement	46	31	14	1
Société d'assurance publique du Manitoba	39	28	0	11***
Société des alcools du Manitoba	70	50	16	4
Transports et Services gouvernementaux	37	24	10	3
Travail et immigration	7	7	0	0
TOTAL	551	417	107	27
Pourcentage	100%	75,7%	19,4%	4,9%

* poste à durée déterminée

** chiffres non disponibles

*** 2 postes vacants; 9 postes non occupés parce que leurs titulaires sont temporairement affectés ailleurs

PROMOTION, RÉACTIONS ET AJUSTEMENTS

Un très grand nombre d'instances administratives sont visées par la politique des services en langue française et la mettent en œuvre. Ces instances administratives sont citées dans l'énoncé de politique qui figure en annexe dans ce rapport.

Chaque instance doit préciser la façon dont elle fournira les services en français et les moyens qu'elle adoptera pour y parvenir. Le plan des SLF d'un ministère, d'une société d'État ou de toute autre instance administrative doit mentionner les composantes de programme, les centres ou les bureaux, les postes et les documents d'information qui garantiront la prestation des services en français. L'objectif visé est l'offre active de services de qualité dans le cadre de la politique des SLF.

Deux questions viennent à l'esprit, la première étant : « Les utilisateurs potentiels connaissent-ils l'existence de ces services et la façon d'y accéder? » Souvent, la réponse est oui. C'est particulièrement le cas lorsque les services sont fournis dans les régions désignées où la population francophone est concentrée. C'est aussi le cas lorsque les fournisseurs de services font des efforts intenses et soutenus pour faire connaître leurs services en français et les rendre facilement accessibles. L'affichage en français, l'exposition des documents et l'accueil réservé aux usagers constituent des aides précieuses. Il peut aussi être très utile d'annoncer dans l'[Annuaire des services en français au Manitoba](#) de la Société franco-manitobaine, ainsi que dans d'autres répertoires.

Seconde question : « Les services offerts conformément aux plans des SLF de toutes les instances administratives sont-ils réellement disponibles, et leur qualité est-elle satisfaisante? » Le Secrétariat des SLF sait que la réponse à cette question varie considérablement selon le secteur d'activités et l'endroit où le service est offert, ainsi que de nombreux autres facteurs et circonstances. Les plaintes que le Secrétariat reçoit révèlent les carences des mécanismes d'accès et de prestation. Les nouveaux centres de services bilingues contribueront à régler ces problèmes, mais il faudra trouver d'autres solutions.

Pour apporter des réponses précises à ces questions, le Secrétariat des SLF compte mettre en œuvre un processus qui intègre des activités de promotion et d'évaluation des services en français. Cela signifie, notamment, faire de la publicité, organiser des séances d'information, consulter, aller chercher des réactions, le tout mené de façon planifiée et coordonnée durant une période de temps raisonnable.

Il est prévu de mettre en œuvre le processus dans une seule région désignée à la fois. On pourrait par exemple cibler les communautés bilingues de la région de la Rivière Rouge pour y mener des initiatives de distribution et de collecte de l'information. Ces initiatives permettraient de faire connaître les services décrits dans les différents plans des SLF. Elles aideraient aussi le Secrétariat à recueillir les opinions et suggestions des destinataires prévus de ces services en ce qui concerne la disponibilité, l'accessibilité et la qualité de la langue. En se concentrant sur une région désignée, on devrait pouvoir couvrir plus facilement tous les secteurs. Conséquemment, l'initiative devrait permettre au Secrétariat des SLF et à ses partenaires de recueillir le point de vue de la communauté sur une vaste gamme de services qui sont censés être disponibles dans les deux langues officielles (agriculture, conservation, santé, services à l'enfant et à la famille, justice, etc.).

Nous croyons que cette stratégie sera plus efficace et plus valable une fois que le centre de services bilingues sera établi et fonctionnera dans la région. Nous nous attendons à ce que le centre joue un rôle important afin de préciser et de mettre en œuvre des façons pratiques d'atteindre les objectifs de la politique des SLF.

L'objectif de la stratégie de promotion et d'évaluation présentée ci-dessus est l'amélioration de l'offre active de services en français. De nombreux intervenants participeront au processus, à commencer par la communauté franco-manitobaine. C'est un élément indispensable à la composante « promotion et évaluation » du processus, ainsi qu'aux mesures correctives qu'il sera peut-être nécessaire d'adopter par la suite.

QUE RESTE-T-IL À ACCOMPLIR?

À quoi devrions-nous nous attaquer en priorité pour mieux réaliser les objectifs de la politique du gouvernement sur les services en langue française?

La priorité doit d'abord être accordée à la consolidation et au renforcement des services. Trois conditions fondamentales s'appliquent à cet égard, à savoir **l'engagement gouvernemental, la sensibilisation et la participation communautaires et les mécanismes appropriés de prestation des services**. Bien que ces conditions soient déjà remplies en bonne partie, des efforts additionnels s'imposent pour parvenir au but ultime visé.

L'engagement gouvernemental se manifeste par la politique sur les services en langue française et par les décisions comme celles de mettre en œuvre les recommandations contenues dans le rapport Chartier. Il se constate aussi par des mesures législatives telles que la refonte de la partie 3 de la *Loi sur la Ville de Winnipeg* (laquelle porte sur les obligations de la Ville en matière de services en français) et l'adoption d'un règlement sur les services en français devant être dispensés par les offices régionaux de la santé. Diverses autres mesures prises par le gouvernement font foi de son engagement quant à l'amélioration des services en français. Citons à titre d'exemples :

- le soutien aux services de traduction pour les municipalités bilingues et pour les organismes désignés fournissant des soins de santé et des services sociaux;
- les efforts soutenus pour offrir des documents d'information publique dans les deux langues officielles;
- la création d'un programme de formation de personnel infirmier en français au Collège universitaire de Saint-Boniface.

Il est essentiel que les citoyens et les citoyennes francophones soient bien sensibilisés aux services en français offerts par les ministères et organismes visés par la politique du gouvernement sur les services en français. L'offre active et la promotion des services en français jouent un rôle crucial sur ce plan.

La communauté francophone est dotée d'un solide réseau d'institutions et d'organismes œuvrant dans divers secteurs d'activités. Il est primordial de solliciter la participation communautaire en faisant appel à ces institutions et organismes pour définir les modalités les plus aptes à permettre l'offre active de services en français répondant bien aux besoins de la communauté.

Pour ce qui est des mécanismes appropriés de prestations des services, le gouvernement a fait siens les deux principes fondamentaux énoncés dans le rapport Chartier :

- l'offre des services bilingues devrait principalement se faire au moyen d'unités de services situées dans des localités où les francophones constituent une partie importante de la population;
- l'ensemble des membres des unités de services en question devraient s'exprimer couramment en français et en anglais.

Le message du ministre au début de ce rapport souligne la nécessité de programmes et d'établissements de langue française, lorsque cela facilite la prestation efficace des services en français. C'est notamment le cas dans le domaine des garderies et du préscolaire. Des progrès à ce chapitre seraient très utiles aux parents qui désirent un environnement en français pour leurs enfants d'âge préscolaire, et ils contribueraient grandement au développement du

QUE RESTE-T-IL À ACCOMPLIR?

jeune enfant en français et à la préparation des enfants aux programmes des écoles françaises.

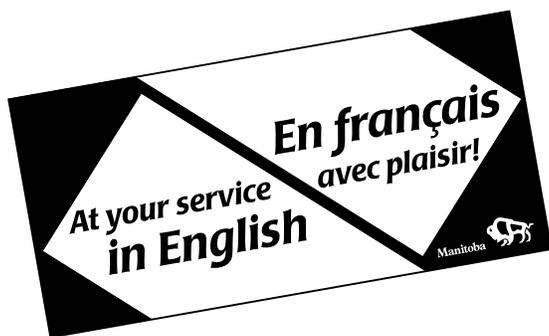
Des systèmes efficaces de prestation des services en langue française sont requis dans plusieurs autres domaines. Par exemple, le gouvernement devrait faire en sorte qu'un plus grand nombre de personnes bilingues siègent aux divers conseils, commissions et régies dont il nomme les membres. Dans cette perspective, on devra mettre au point des stratégies visant à créer, au sein de ces divers organismes, des formations entièrement composés de personnes bilingues, afin que les citoyens et citoyennes désirant être entendus en français puissent effectivement l'être.

Pour bien réussir le virage en cours dans le domaine des services en français, il faudra :

- que tous ceux et celles qui ont des responsabilités dans la mise en œuvre de la politique réaffirment, confirment et démontrent leur engagement et leur leadership;
- que l'on garantisse la participation de la communauté francophone à la mise au point, à la mise en œuvre et à l'évaluation des services destinés aux membres de cette communauté;

- que l'on continue à développer les solides fondations existant déjà, en créant des structures appropriées et en utilisant les systèmes établis dans la communauté pour faciliter et garantir l'offre active de services en français de qualité.

Ces mesures sont axées sur les trois conditions fondamentales à remplir pour assurer le succès de la mise en œuvre des services en français. Voilà l'essence de ce qu'il nous reste à accomplir.



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.

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.