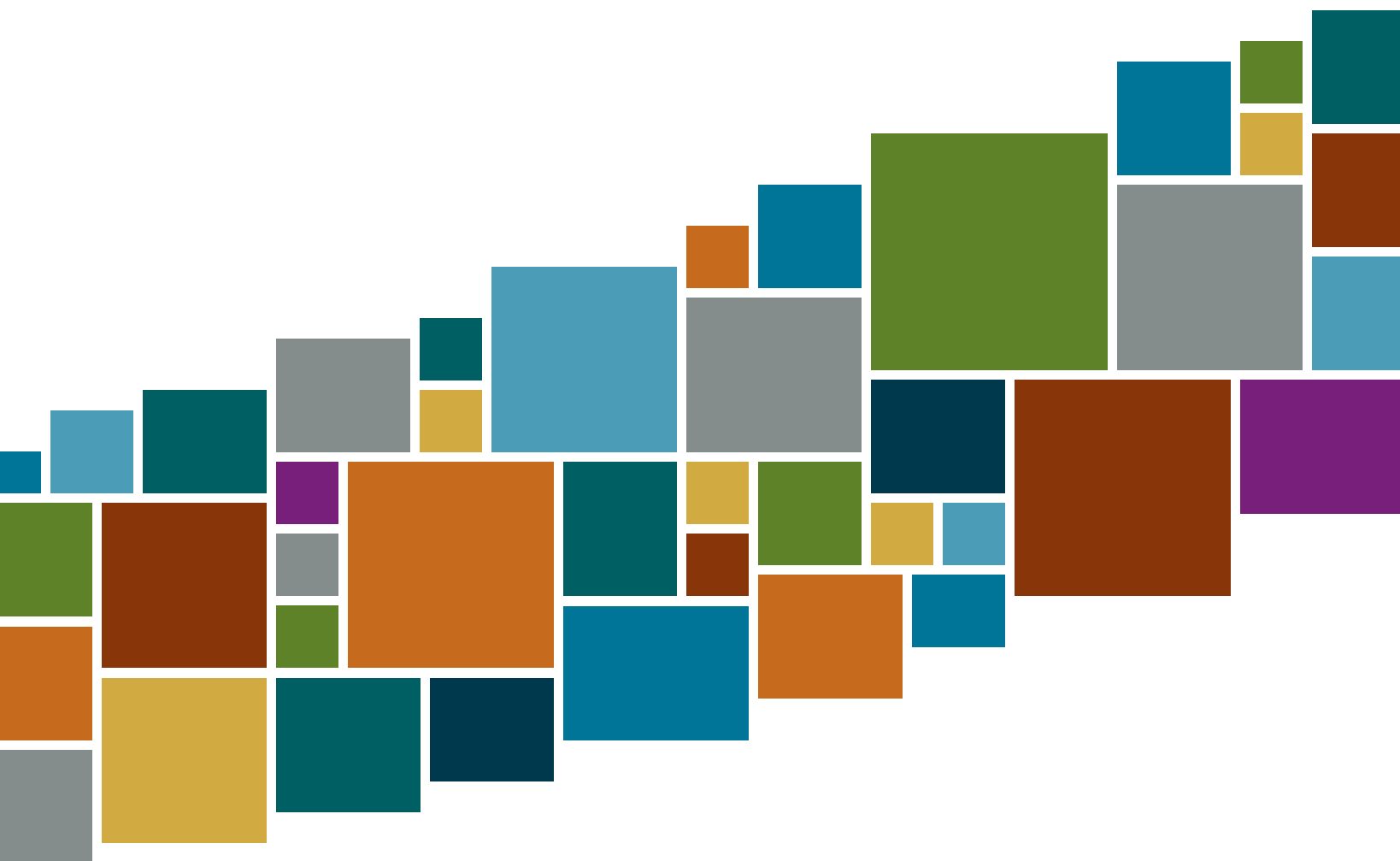


Bonjour (Bonjour) Hello

2018-2019 RAPPORT SUR
LES SERVICES
EN FRANÇAIS



MESSAGE DE LA MINISTRE

J'ai l'honneur de présenter le rapport annuel du gouvernement du Manitoba sur les services en français pour l'exercice 2018-2019. Conformément à la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, j'ai le mandat important de présenter un rapport concernant les mesures prises dans l'ensemble du gouvernement pour favoriser la vitalité de la francophonie manitobaine et appuyer son développement. Le rapport doit comprendre des renseignements sur le Secrétariat aux affaires francophones, le Conseil consultatif des affaires francophones et l'état d'avancement des entités publiques relativement à la mise en œuvre de leur plan des services en français.

À titre de ministre responsable des Affaires francophones, je suis très satisfaite des progrès réalisés au cours de l'année historique qui se termine – la première année où toutes les entités publiques ont élaboré et mis en œuvre leur plan stratégique pluriannuel sur les services en français. Le présent rapport donne un aperçu des activités mises en œuvre par les entités publiques pour soutenir la population francophone du Manitoba. Depuis le renforcement de notre capacité bilingue jusqu'à l'amélioration de la consultation auprès de la communauté, en passant par l'accroissement de la sensibilisation au concept de l'offre active et l'élaboration de stratégies concrètes pour mieux soutenir tous ceux qui choisissent de vivre en français, le présent rapport annuel jette les bases des priorités stratégiques à partir desquelles nous pourrions mesurer nos progrès futurs en matière de services en français.

La stratégie de transformation au cœur d'un grand nombre d'initiatives guidant les progrès du Manitoba est une excellente occasion de repenser notre façon d'améliorer la prestation de services et l'offre de renseignements en français afin de mieux soutenir notre population francophone. Fort de notre esprit innovateur et de notre ouverture à l'égard des possibilités offertes par la technologie, nous sommes bien placés pour opérer un changement par le truchement de projets fondamentaux.

La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine repose sur les quatre principes suivants :

- la reconnaissance de la contribution de la communauté francophone à la province;
- l'offre active comme pierre angulaire qui sous-tend l'offre des services en français;
- la collaboration et le dialogue entre les représentants des entités publiques et de la communauté francophone;
- l'augmentation graduelle de la gamme des services en français.

Dans tous les secteurs d'activités du gouvernement, les entités publiques redoublent d'efforts pour offrir le soutien nécessaire à la réalisation des objectifs de la Loi.

Le patrimoine francophone du Manitoba est un élément clé de notre identité provinciale bâtie sur le bilinguisme, la diversité, la joie de vivre. De surcroît, une communauté francophone forte profite au Manitoba dans son ensemble. C'est donc avec grande impatience que j'attends de voir se poursuivre les progrès mesurables au cours de l'année à venir.

Le tout respectueusement soumis.
La Ministre responsable des Affaires francophones
« *Original signé par Rochelle Squires* »
Rochelle Squires

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	1
INTRODUCTION	3
ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES	5
Secrétariat aux affaires francophones.....	5
Centres de services bilingues.....	6
Conseil consultatif des affaires francophones.....	7
COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE	8
Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne.....	8
Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne.....	8
Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles	8
Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023	8
Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec	9
Prix Ronald-Duhamel	9
PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE	10
Politiques internes sur les services en français, gouvernance et ressources	10
Activités de formation et de sensibilisation relatives aux services en français.....	11
Services à la clientèle	12
RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE	15
Capacité bilingue.....	15
Recrutement et maintien du personnel	16
Formation	17
CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE	19
CONCLUSION	21
ANNEXE – TABLEAUX DE DONNÉES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE	23
Tableau 1 – Ministères	23
Tableau 2 – Sociétés d'État, bureaux de l'Assemblée législative et organismes extraministériels	24
Tableau 3 – Offices régionaux de la santé.....	25

INTRODUCTION

La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine a été adoptée à l'unanimité par le gouvernement du Manitoba en juin 2016 avec l'objectif d'établir le cadre nécessaire pour favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine et appuyer son développement. Un tel objectif sera réalisé en grande partie grâce à la mise en œuvre des plans stratégiques pluriannuels des services en français. En vertu de la Loi, le Secrétariat aux affaires francophones doit aussi préparer un rapport annuel sur les mesures prises par les entités publiques pour améliorer la prestation de leurs services en français.

La Politique sur les services en français du Manitoba a été adoptée en novembre 1989 et, au cours des années suivantes, elle a fait l'objet de lignes directrices détaillées sur sa mise en œuvre en fonction du concept de l'offre active. Ce concept signifie que les services en français doivent être manifestes, faciles à obtenir et aisément accessibles pour le grand public et d'une qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais. À la suite d'un examen approfondi mené sur les services en français en 1998 par le juge Richard Chartier, les régions affichant une forte concentration de francophones ont reçu la désignation de régions bilingues. Le nombre des postes exigeant un titulaire bilingue a augmenté au sein du gouvernement, et plusieurs groupes de travail formés de représentants d'organismes gouvernementaux et communautaires ont été créés pour améliorer l'accès aux services en français dans divers secteurs, dont la justice, la santé et les services sociaux, le développement économique et l'immigration.

Le Manitoba a adopté des règlements sur la prestation des services en français par les offices régionaux de la santé et les régies de services à l'enfant et à la famille. Il a également conclu un certain nombre d'ententes de coopération, notamment avec le Nouveau-Brunswick, le Québec, le Bas-Rhin et la Normandie. D'autres textes de loi comportent des articles sur la communauté francophone, y compris la Loi sur les centres de services bilingues, la Loi sur le Centre culturel franco-manitobain, la Loi sur l'Université de Saint-Boniface, la Loi sur les écoles publiques, la Charte de la ville de Winnipeg et la Loi sur les municipalités. L'adoption de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine a permis d'établir en droit un large éventail de structures et d'outils administratifs conçus pour mieux servir la communauté francophone.

Les entités publiques ont toutes créé et mis en œuvre leur plan stratégique pluriannuel des services en français depuis le 1^{er} avril 2018. Le présent rapport annuel vise à décrire les mesures prises, dans des domaines d'activité définis, pour créer les conditions favorables à la progression des services en français et au soutien de la communauté francophone. Il décrit les réalisations du Secrétariat aux affaires francophones et du Conseil consultatif des affaires francophones, puis il se penche sur les activités des ministères gouvernementaux, des sociétés d'État désignées dans la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, des bureaux de l'Assemblée législative et des offices régionaux de la santé désignés.

Trente-quatre entités publiques ont présenté au Secrétariat aux affaires francophones des rapports faisant état de leurs réalisations pour l'exercice 2018-2019. Ces rapports contiennent de l'information sur des extraits et des résultats mesurables d'après les mesures de suivi incluses dans les plans stratégiques des services en français. À partir des indicateurs établis dans ces plans, les entités publiques ont décrit l'état d'avancement des mesures de suivi qu'elles devaient mettre en œuvre durant l'exercice 2018-2019. Il y a quatre états d'avancement :

- mesure achevée ou en voie de l'être dans le délai imparti (à temps);
- mesure en cours et devant être achevée peu après le délai imparti (surveillance);

- mesure partiellement mise en œuvre, mais exigeant une réévaluation du délai imparti (action requise);
- mesure pour laquelle peu de progrès a été réalisé, voire aucun (urgence d’agir).

Les données recueillies ont été compilées par le Secrétariat aux affaires francophones en vue de faire le portrait des activités mises en œuvre par le gouvernement à l’égard des aspects suivants :

- la prestation de services axée sur l’offre active;
- la capacité bilingue;
- la consultation et la collaboration avec la communauté.

Par ailleurs, le présent rapport contient des exemples de pratiques positives pouvant être adoptées à l’échelle du gouvernement pour améliorer les résultats relativement aux trois aspects précités ainsi que des recommandations sur la prise de mesures ultérieures.

L’exercice 2018-2019 marque la présentation des premiers rapports faisant état des résultats obtenus par les entités publiques relativement à leur plan stratégique des services en français. Les données recueillies durant cet exercice permettront de créer une base de référence par rapport à laquelle les progrès futurs pourront être mesurés. L’approche adoptée dans le présent rapport diffère considérablement de celle utilisée pour les rapports annuels précédents. La stratégie d’action Transformer la fonction publique du Manitoba – une stratégie axée sur les résultats, la participation des citoyens et la modernisation de la prestation des services – vise à trouver des moyens de mieux répondre aux besoins de tous les Manitobains. Le Secrétariat aux affaires francophones est donc heureux d’adopter une approche en ce sens. Comme les renseignements clés sur la prestation de services en français à l’échelle du gouvernement seront désormais réunis à une seule enseigne, les organismes gouvernementaux et le grand public pourront mieux évaluer les progrès du Manitoba.

ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES

Secrétariat aux affaires francophones

Le Secrétariat aux affaires francophones a participé à un certain nombre de groupes de travail et d'initiatives visant à faciliter la mise en œuvre de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine et de la Politique sur les services en français du Manitoba. Il a aussi offert un soutien et une orientation continus à la ministre et aux entités publiques, tout en coordonnant les activités de formation linguistique et de perfectionnement professionnel (voir les sections sur l'offre active, les ressources humaines et les consultations du présent rapport).

Dans le domaine de l'éducation, le Secrétariat a collaboré avec Éducation et Formation Manitoba à la mise sur pied du Forum sur l'éducation en français au Manitoba, tenu en avril 2018, et il a pris part à un certain nombre de réunions entre intervenants de la communauté et fonctionnaires d'Éducation et Formation Manitoba pour discuter des besoins et difficultés des francophones en matière d'accès à l'éducation en français. La directrice générale siège au comité directeur de la nouvelle initiative Communautés francophones accueillantes, un projet conjoint financé par le gouvernement fédéral réunissant les trois ordres de gouvernement, des intervenants communautaires, des employeurs et des organismes d'immigration. Ce projet vise à identifier une communauté souhaitant attirer un plus grand nombre de nouveaux arrivants francophones, puis à mettre à sa disposition des outils et des ressources visant à faciliter l'établissement et l'intégration de ces immigrants francophones pendant les prochains trois ans.

La directrice générale est membre du comité directeur de deux projets majeurs menés en collaboration avec Santé en français et Soins communs Manitoba. Ces projets – l'un ciblant les ressources humaines et l'autre l'offre de services de santé généraux en français – sont mis en œuvre pour s'assurer que les besoins des francophones du Manitoba sont pris en considération à chaque étape de la transformation du système de santé en cours. La directrice générale fait aussi partie du comité d'expertise soutenant ces deux initiatives.

Enfin, la directrice générale est membre d'un groupe de travail sur le tourisme francophone, lequel est composé de représentants des gouvernements provinciaux et municipaux ainsi que d'intervenants communautaires. Ce groupe appuie le travail qu'effectue la Société Voyage Manitoba en vue de la création d'une stratégie provinciale axée sur le tourisme francophone (à paraître en 2019-2020).

Plaintes

En 2018-2019, le Secrétariat aux affaires francophones a traité 22 plaintes officielles (contre 23 en 2017-2018). Trois plaintes ont été jugées irrecevables : deux d'entre elles concernaient des entités publiques ne relevant pas de la compétence du Secrétariat et l'une d'entre elles ne constituait pas une plainte valable une fois tous les faits établis. Les plaintes concernent des problèmes liés à une multitude de secteurs de programme et touchent plus particulièrement les enjeux liés à la prestation de services de première ligne.

Les plaintes peuvent être réparties en trois catégories :

- l'absence d'une offre active, que ce soit en personne ou au téléphone;
- le manque de documentation et d'information en français, que ce soit sous forme imprimée ou en ligne;
- la qualité des services en français.

Voici des exemples de plaintes déposées en 2018-2019 :

- envoi d'une correspondance en français comportant de multiples erreurs (utilisation d'outils de traduction automatique au lieu de services de traduction professionnels);
- choix de l'option de service en français par un client sur une ligne téléphonique automatisée, mais appel acheminé vers un commis unilingue anglophone;
- correspondance ministérielle envoyée uniquement en anglais, alors que le destinataire est francophone ou que la correspondance s'adresse aussi bien à des anglophones qu'à des francophones;
- non-accessibilité de certaines ressources dans les deux langues officielles;
- non-diffusion simultanée de communiqués de presse en français.

Lorsqu'une plainte est déposée, le Secrétariat collabore avec l'entité publique pour établir les faits et déterminer les mesures à prendre pour améliorer le service et éviter que le même problème ne se reproduise de nouveau. Le Secrétariat aux affaires francophones s'appuie sur une approche collaborative pour aider les entités publiques à respecter leurs obligations en vertu de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine et de la Politique sur les services en français, et il informe toujours le plaignant du résultat obtenu.

Toute personne ayant une plainte concernant les services en français peut communiquer directement avec le Secrétariat (fls-slf@leg.gov.mb.ca, 204 945-4915) ou utiliser le formulaire de plainte en ligne (forms.gov.mb.ca/fls-slf/file_complaint.html). Le Secrétariat assiste également le public en répondant à des questions d'ordre général, préoccupations et demandes de service sur les services en français.

Centres de services bilingues

Les centres de services bilingues ont continué d'aiguiller les francophones vers une vaste gamme de programmes et de services offerts par les trois paliers de gouvernement et des organismes communautaires. Au palier provincial, les services accessibles comprennent ceux offerts par Familles, Logement, Développement durable, Éducation et formation, Justice, Sport, Culture et Patrimoine ainsi que l'office régional de la santé Southern Health-Santé Sud. Au palier fédéral, on trouve des bureaux de Service Canada à Saint-Pierre-Jolys, à Notre-Dame-de-Lourdes ainsi qu'à Saint-Vital/Saint-Norbert, et des services mobiles sont régulièrement offerts dans les régions de Saint-Boniface, d'Entre-les-Lacs et de la Rivière-Seine. Au palier municipal, la Ville de Winnipeg offre des services dans la région de Saint-Boniface, et les bureaux des municipalités rurales de Lorne, de Saint-Laurent et de la Ville de Sainte-Anne sont à l'intérieur ou à proximité immédiate des centres de services bilingues.

Dans l'arène communautaire, des services d'emploi et d'orientation professionnelle ont été offerts par le Centre d'emploi et de ressources communautaires dans les régions de la Rivière-Rouge et de la Rivière-Seine et par le Centre de ressources d'emploi dans la région de la Montagne. Au cours de cette période, la région de la Rivière-Seine a élargi ses services dans le secteur de l'immigration avec la mise sur pied d'un projet pilote (Communautés francophones accueillantes) financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Les agents d'information ont offert des services d'information générale, d'aiguillage et d'assistance aux clients et ont activement fait la promotion de l'offre de services en français par le gouvernement du Manitoba dans les régions désignées bilingues. La navigatrice du Centre de services bilingues de la région d'Entre-les-Lacs a fourni des services de proximité à la communauté métisse d'une manière appropriée sur le plan culturel, ce qui a permis de favoriser

et de faciliter l'accès aux programmes et services gouvernementaux et de promouvoir des programmes axés sur la vie saine, la culture et les loisirs. En partenariat avec Service Canada, les agents d'information ont organisé des cliniques mobiles dans plusieurs communautés afin de faciliter l'accès aux services gouvernementaux dans les régions éloignées, que ce soit à l'intérieur ou à proximité des régions de services bilingues.

Des kiosques d'information ont été offerts durant une multitude d'événements et de conférences communautaires en vue de promouvoir les programmes et services offerts par les centres de services bilingues et les programmes et services gouvernementaux en général. Les agents d'information ont coordonné la tenue de présentations en français sur des sujets tels que les testaments et les successions, la fraude, l'impôt sur le revenu, les normes d'emploi, la sécurité au travail des jeunes travailleurs, la création d'entreprises, les relations avec les Autochtones ainsi que l'histoire et l'évolution de la francophonie manitobaine.

Ils ont également renseigné les propriétaires d'entreprise et les organismes sur la norme d'accessibilité relative au service à la clientèle établie en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et sur la manière de rendre leurs services plus accessibles. Par ailleurs, les agents d'information ont appuyé la mise en œuvre de projets communautaires conformes aux priorités gouvernementales telles que l'immigration, les mesures d'urgence municipales, le programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, les mesures visant à contrer la traite à des fins sexuelles et les conférences régionales sur la santé communautaire.

Conseil consultatif des affaires francophones

En 2018-2019, le Conseil consultatif des affaires francophones a tenu deux réunions en la présence de la ministre responsable des Affaires francophones. Créé en vertu de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, le Conseil consultatif des affaires francophones regroupe des sous-ministres et des représentants communautaires et a pour mandat de fournir à la ministre responsable des Affaires francophones des conseils et des recommandations sur les mesures à prendre pour favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine et appuyer son développement. Au premier plan de ces réunions ont figuré des discussions sur l'application d'une lentille francophone à des secteurs précis de l'activité gouvernementale et sur la façon dont le Conseil consultatif des affaires francophones peut le mieux favoriser un dialogue constructif entre la communauté et la fonction publique. L'examen des plans stratégiques des services en français a été au cœur des discussions, et différents points de vue ont été entendus sur la meilleure façon dont les entités publiques peuvent consulter la communauté. En 2018, la ministre a convoqué une autre réunion extraordinaire du Conseil consultatif sur l'examen des modifications apportées au modèle organisationnel de la Direction du service de traduction du Manitoba.

COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE

Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne

La ministre responsable des Affaires francophones, M^{me} Rochelle Squires, et la directrice générale du Secrétariat aux affaires francophones ont assisté à la 23^e Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne les 5 et 6 juillet 2018. Créée en 1994, la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne est la seule tribune intergouvernementale qui regroupe les ministres responsables de la francophonie canadienne. La conférence a eu lieu à Whitehorse, au Yukon, et avait pour thème « Garder le contact ».

Au cours de cette conférence, les ministres ont discuté des enjeux importants auxquels font face les communautés francophones du pays. Ils se sont engagés à continuer de collaborer avec les communautés francophones et avec les ministres responsables de la Justice et de l'Immigration à la recherche de moyens d'améliorer les services dans ces domaines. Ils ont aussi examiné comment la technologie pourrait être utilisée de manière optimale pour créer des modèles novateurs de prestation des services, et ils se sont engagés à élaborer une stratégie à l'appui d'une collaboration horizontale entre les gouvernements pour faire progresser les dossiers prioritaires pour les francophones du Canada.

Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne

Au cours de l'année, la directrice générale du Secrétariat aux affaires francophones a participé à trois réunions en personne du Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne. Ce groupe de fonctionnaires est chargé de mettre en œuvre des activités de suivi en fonction des priorités établies durant la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne et de préparer la prochaine édition de celle-ci. La directrice générale a également participé avec ses homologues fédéraux, provinciaux et territoriaux à de nombreuses conférences téléphoniques où les discussions ont été centrées sur des enjeux sectoriels comme l'immigration, l'accès à la justice et les services gouvernementaux en français et sur des questions plus générales telles que la communication et la réflexion stratégique.

Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles

La directrice générale a également représenté le Manitoba à la réunion annuelle, tenue à Ottawa le 28 novembre 2018, du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Ce groupe de travail formé de représentants des Affaires francophones et de la Justice se penche sur les initiatives et les stratégies à mettre en place pour améliorer l'accès des francophones au système de justice.

Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023

En février 2019, la ministre responsable des Affaires francophones, M^{me} Rochelle Squires, et la ministre du Tourisme, des Langues officielles et de la Francophonie, M^{me} Mélanie Joly, ont signé l'Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023. Aux termes de cette entente à frais partagés, les dépenses annuelles de jusqu'à 1,4 million de dollars du Manitoba (pour un total de 7 millions sur cinq ans) sont égalées par le Canada afin d'appuyer l'élaboration, la prestation et le développement de services gouvernementaux en français de qualité pour la communauté francophone du Manitoba et de soutenir les initiatives à effets structurants qui visent à accroître sa vitalité. Le Secrétariat aux affaires francophones a géré le financement d'un large éventail de projets dans divers secteurs d'activité en 2018-2019.

Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec

Le Secrétariat aux affaires francophones a négocié, au nom du gouvernement du Manitoba, les dispositions relatives aux projets financés en 2018-2019 dans le cadre de l'Accord de coopération et d'échanges en matière de francophonie entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Québec et du Protocole d'entente sur la coopération interprovinciale entre le Manitoba et le Nouveau-Brunswick. La contribution totale du Manitoba à six projets Manitoba–Québec et à quatre projets Manitoba–Nouveau-Brunswick s'est élevée à 25 000 \$ et à 10 750 \$ respectivement avec un jumelage de contrepartie. Les fonds obtenus ont permis aux organismes communautaires de participer à des activités d'échange, de mentorat, de formation et de partage de connaissances spécialisées dans les domaines de la culture et de l'éducation.

Prix Ronald-Duhamel

Le Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award est une initiative conjointe de la Société de la francophonie manitobaine, du Réseau fédéral des langues officielles du Manitoba, du Secrétariat aux affaires francophones et de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba. Institué en mars 2005 et remis tous les deux ans, le Prix vise à reconnaître un employé ou un groupe d'employés œuvrant au sein du secteur public ou parapublic fédéral, provincial ou municipal et s'étant distingué au service de la francophonie manitobaine.

En 2019, le Prix a été décerné au personnel de la bibliothèque de Saint-Boniface pour la prestation de services, de programmes et de ressources à sa clientèle partout à Winnipeg, mais plus particulièrement à Saint-Boniface et dans la communauté francophone.

Au cours des dernières années, le personnel de la bibliothèque de Saint-Boniface a innové en tendant la main aux membres de la communauté qui ont le plus besoin d'un soutien et en attirant de nouveaux utilisateurs grâce à une programmation attrayante et créative. La bibliothèque offre des programmes pour tous les âges, surtout en français, qui traitent d'un éventail de sujets mettant à l'honneur et encourageant l'apprentissage de la langue, de la littérature et de la culture françaises. Tous les programmes de la bibliothèque sont gratuits pour assurer un accès équitable à tous. Le personnel de la bibliothèque de Saint-Boniface offre à la communauté près de 200 programmes, et bon nombre de ceux-ci s'étendent au-delà des murs de la bibliothèque et sont offerts en partenariat avec des intervenants et des organismes communautaires.

Le grand public et les employés du secteur public à l'échelle fédérale, provinciale ou municipale sont invités à soumettre une candidature pour ce Prix. Des renseignements supplémentaires sont fournis en ligne à www.prixronaldduhamelaward.mb.ca.

PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE

Le concept de l'offre active est la pierre angulaire de la prestation de services en français. Il est donc important que les plans stratégiques pluriannuels des services en français soient fermement ancrés dans ce concept. La prestation des services s'articule autour des trois aspects suivants :

- les politiques internes sur les services en français, la gouvernance et les ressources;
- la formation et la sensibilisation relatives aux services en français;
- les services à la clientèle.

Politiques internes sur les services en français, gouvernance et ressources

Le premier aspect de la prestation des services en français englobe les mesures prises par une entité publique pour offrir des services en français dans le cadre de ses activités internes habituelles. Si la Province dispose d'une Politique sur les services en français, il n'en demeure pas moins que de nombreuses entités publiques ont ressenti le besoin d'adopter des politiques et des procédures internes pour assurer une mise en œuvre efficace et intégrale de la Politique sur les services en français du Manitoba. Parmi les objectifs en ce sens, mentionnons :

- l'officialisation des étapes nécessaires à la traduction d'un document ou d'un formulaire;
- l'utilisation d'une liste de renvoi à jour pour aiguiller le personnel non bilingue vers des employés prêts et capables de fournir des services à la clientèle en français;
- l'ajout aux contrats avec des tiers d'exigences linguistiques pour assurer la continuité des services en français.

La majorité des entités publiques ont déclaré au Secrétariat aux affaires francophones qu'elles prendraient les mesures de suivi nécessaires à l'atteinte de ces objectifs à temps (56 %) ou avec un léger retard (16 %). Cependant, une action était requise (21 %) pour environ le cinquième d'entre elles et, dans une plus faible proportion (6 %), il y avait urgence d'agir.

Pour de nombreuses entités publiques, il importe également de définir les rôles et les responsabilités de leur coordonnateur des services en français pour assurer une liaison appropriée entre ce dernier et leurs divers comités internes. L'un des rôles clés des coordonnateurs relativement aux plans de services en français a été de créer un comité des services en français, y compris établir sa composition et soutenir son bon fonctionnement. Les entités publiques ont choisi des modèles différents. Certaines ont créé des comités indépendants centrés sur les services en français et formés de représentants venant de leurs principales directions ou divisions. D'autres ont fusionné ces responsabilités à celles de comités déjà en place, tels que leur comité de l'accessibilité. Les entités publiques ont déclaré que la très grande majorité des mesures de suivi nécessaires à la définition du rôle des coordonnateurs des services en français et à la création de leurs comités sur les services en français étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (65 %) ou de l'être avec un léger retard (12 %). Toutefois, pour certaines mesures de suivi, une action était requise (18 %) et il y avait urgence d'agir (6 %).

RECOMMANDATION 1 – Toutes les mesures de suivi relatives aux politiques internes, à la gouvernance ou aux ressources en matière de services en français en suspens devraient être mises en œuvre avant la fin de la prochaine période de référence afin que les versions futures des plans stratégiques pluriannuels des services en français et leurs mesures de suivi subséquentes reposent sur une assise solide.

Activités de formation et de sensibilisation relatives aux services en français

Le deuxième aspect de la prestation des services est celui des initiatives de sensibilisation et de formation mises en œuvre par les entités publiques afin d'éduquer et de sensibiliser leur personnel à la prestation de services en français au Manitoba. La sensibilisation se fait de différentes manières. Parmi les exemples les plus courants figurent l'ajout et la diffusion de lois, de règlements ou de politiques connexes concernant la prestation des services en français sur la page intranet des entités publiques ainsi que dans un bulletin destiné aux employés. Des entités publiques ont aussi élaboré leurs propres documents de formation et feuilles de renseignements sur les services en français, et leurs coordonnateurs des services en français ont informé divers comités internes de l'incidence des lois et des politiques et du rôle de celles-ci dans la prestation des services aux Manitobains. Les entités publiques ont déclaré que les mesures de suivi prises pour communiquer des renseignements pertinents sur les services en français à leurs employés, nouveaux ou actuels, étaient en grande partie en voie d'être mises en œuvre à temps (68 % et 74 % respectivement). La communication desdits renseignements prend un peu plus de temps pour les employés actuels que pour les nouveaux employés.

Les entités publiques ayant pris pour la plupart l'engagement clé d'offrir à leur personnel une formation officielle relative à la Politique sur les services en français du Manitoba et au concept de l'offre active, bon nombre d'entre elles avaient proposé de mettre en œuvre des mesures de suivi en ce sens dès la première année de mise en œuvre de leurs plans des services en français. Le Secrétariat aux affaires francophones offre des séances de formation de groupe sur place ou des séances en ligne en partenariat avec Perfectionnement et formation. Ces séances offrent aux employés une bonne compréhension de l'histoire des droits des francophones au Manitoba, de l'obligation qu'ont les entités publiques de fournir des services dans les deux langues officielles et de l'incidence concrète de cette obligation sur leurs fonctions et tâches de tous les jours.

Cependant, parmi les mesures de suivi proposées par les entités publiques pour que leurs employés, nouveaux et actuels, suivent une formation sur l'offre active, moins de la moitié étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (46 % et 43 % respectivement) et, pour environ le tiers d'entre elles, une action était requise (32 %). Dans un ministère, ce problème a été résolu lorsque son sous-ministre a demandé à tout son personnel de suivre une formation obligatoire sur l'offre active. Bien que tous les employés de ce ministère n'aient pas réussi à terminer la formation dans les délais impartis, environ 75 % d'entre eux ont terminé le cours en ligne. Par conséquent, la plupart des employés connaissent maintenant la politique sur les services en français et le concept de l'offre active.

RECOMMANDATION 2 – La formation offerte par le Secrétariat aux affaires francophones aide les employés de tous les paliers hiérarchiques à comprendre qu'il leur appartient de s'assurer que les francophones du Manitoba se sentent à l'aise de demander des services dans la langue officielle de leur choix. La formation en ligne sur l'offre active devrait être rendue obligatoire par la Commission de la fonction publique, et les coordonnateurs des services en français devraient, avec l'aval des cadres supérieurs, insister pour que les employés terminent leur formation avant la fin de la prochaine période de référence.

Services à la clientèle

Le troisième aspect de la prestation des services en français, celui qui est sans doute le plus important, est celui des services à la clientèle. Au cours de la première année de mise en œuvre complète de leur plan des services en français, les entités publiques ont eu la possibilité d'établir les fondations sur lesquelles elles pourront s'appuyer pour poursuivre leur élan. À ce titre, l'auto-évaluation et l'autoréflexion sur l'état actuel et la prestation des services en français jouent un rôle crucial.

Les entités publiques du Manitoba offrent une grande variété de services dans le cadre d'une multitude de secteurs de programmes. Le fractionnement des services à la clientèle en de plus petites composantes nous aide à mieux comprendre l'étendue des services en français offerts au Manitoba. Pour la première année de mise en œuvre de leur plan des services en français, les entités publiques ont proposé de mettre en œuvre des mesures de suivi dans les secteurs suivants :

- les services de première ligne (en personne, par téléphone, par correspondance et en ligne);
- les réunions, les audiences et les tribunaux;
- la signalisation;
- les sites Internet;
- l'accès aux formulaires, documents et renseignements en français.

En vertu de la Politique sur les services en français, les services gouvernementaux doivent être offerts dans les deux langues officielles dans toutes les régions désignées bilingues de la province affichant une forte concentration de francophones et, dans la mesure du possible, à tous les francophones du Manitoba. L'une des façons pour le gouvernement de démontrer de manière proactive que des services en français sont accessibles est le recours à la signalisation Bonjour-Hello qui peut se présenter sous la forme d'affiches de comptoir, d'écriteaux et de cordons ou badges d'identification portés par le personnel bilingue. Certaines entités publiques n'étaient pas au courant que de tels articles étaient offerts et accessibles pour leurs activités de première ligne. La majorité d'entre elles sont maintenant en voie de prendre des mesures de suivi pour assurer la mise en œuvre de cette composante importante du concept de l'offre active et permettre aux francophones de savoir qu'ils ont accès à des services en français.

L'aspect le plus concret du concept de l'offre active est sans doute l'égalité d'accès aux services à la clientèle en français et en anglais. Si de nombreuses entités publiques respectent dans une certaine mesure la Politique sur les services en français, il reste que la mise au point de stratégies visant à assurer le respect des principes de base de l'offre active s'impose. Au nombre de ces stratégies, mentionnons la formation du personnel sur l'accueil de la clientèle avec un Hello-Bonjour et la prise de mesures pour s'assurer que les lignes et messages téléphoniques automatisés offrent au client la possibilité de sélectionner l'une ou l'autre des langues officielles. En effet, on rapporte que, trop souvent, les francophones doivent demander qu'on leur offre des services en français alors que les entités publiques devraient leur offrir automatiquement la possibilité de recevoir des services dans les deux langues officielles. Cette situation mérite d'être surveillée, et les entités publiques doivent s'employer à continuer d'améliorer cet aspect de l'offre active. Néanmoins, la majorité des mesures de suivi axées sur les services à la clientèle étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (64 %) ou avec un léger retard (15 %), tandis qu'une action était requise (8 %) et qu'aucun progrès n'avait été réalisé (4 %) à l'égard de certaines mesures de suivi.

RECOMMANDATION 3 – Les entités publiques devraient s’assurer que les principes de base de l’offre active – signalisation et salutations – sont appliqués dans toutes les régions désignées, dans les bureaux qui desservent toute la province ainsi que dans les bureaux situés à l’intérieur ou à proximité de régions affichant une forte concentration de francophones avant la fin de la prochaine période de référence.

Bien que la signalisation sur l’offre active et les services de première ligne soit essentielle pour les francophones, ces derniers doivent aussi avoir à leur disposition des outils de navigation leur permettant de se diriger vers les services de première ligne auxquels ils ont droit. La mise en place de repères visuels extérieurs et intérieurs dans les deux langues officielles est donc extrêmement importante. Un examen complet des types de repères visuels actuellement en place dans les régions désignées bilingues et dans d’autres bureaux s’impose. Pour mener un tel examen, bon nombre d’entités publiques ont dû créer une stratégie d’examen des questions liées à la signalisation publique en français. Au nombre des questions examinées figuraient le nombre d’enseignes unilingues en anglais par rapport au nombre d’enseignes bilingues, le nombre et le type d’enseignes en place dans les régions désignées ainsi que l’étape du cycle de vie actuelle des enseignes et leur remplacement futur.

Il s’agit bien entendu d’une tâche majeure, même pour une entité publique de taille réduite. L’exercice est d’autant plus complexe que rien n’indique qu’un examen de la langue de la signalisation publique aussi vaste n’ait jamais été entrepris. Il n’est donc pas surprenant que moins de la moitié (38 %) des entités publiques soient en voie de mettre en œuvre à temps les mesures de suivi proposées (c’est-à-dire avant la fin de la première année de référence) et qu’une action soit requise pour plus du quart (27 %) d’entre elles. Parmi toutes les dispositions relatives à l’offre active, la signalisation bilingue est celle qui affiche le taux le plus élevé d’absence de progrès (12 %). Malgré le manque de diligence perçu chez les entités publiques, certaines améliorations méritent d’être soulignées. Par exemple, certaines entités publiques se sont engagées à substituer des enseignes bilingues aux enseignes devant être remplacées. Grâce à une telle approche progressive, les repères visuels bilingues deviendront chose courante au Manitoba sans que leur mise en place n’entraîne de coûts supplémentaires. D’autres entités publiques ont sous-estimé les ressources nécessaires pour revoir l’ensemble de leurs enseignes, ce qui a retardé la mise en œuvre des mesures de suivi proposées. Le Secrétariat continuera de surveiller les progrès qui lui seront signalés dans ce domaine.

Le contenu en ligne du Manitoba est un autre outil de navigation important qui facilite l’accès aux services en français. D’une manière générale, une grande partie du contenu Web bilingue du Manitoba doit être revue. La majeure partie du contenu des sites de nombreuses entités publiques est accessible uniquement en anglais, et ces sites comportent des centaines de pages avec des liens vers des formulaires et des documents PDF supplémentaires. Sur certains sites Web, les pages en français ne sont pas actualisées lorsque leur contenu anglais est modifié.

La plupart des entités publiques se sont engagées à améliorer leur contenu en ligne en français. Pour ce faire, bon nombre d’entre elles ont créé des stratégies qui se concentrent non seulement sur le contenu actuellement en ligne, mais aussi sur la définition et la mise en œuvre de mesures requises pour permettre l’intégration d’une composante française à tout contenu futur. Cependant, la relance ou la mise à jour du site Web d’une entité publique peut poser plusieurs problèmes liés à l’intégration d’un contenu en français, et ces problèmes sont souvent attribuables à des difficultés techniques limitant la capacité de créer et d’héberger des sites entièrement bilingues. Dans un certain nombre de cas, les entités publiques n’ont pas été en

mesure d'exporter leur contenu français lorsqu'elles ont lancé leur nouvelle plate-forme. L'engagement à améliorer le contenu Web en français devrait donc s'inscrire dans le cadre du processus de modernisation de l'infrastructure numérique entrepris par les entités publiques et pourrait donc ne pas se concrétiser avant plusieurs années.

En raison de ces problèmes, il n'est pas surprenant qu'à peine la moitié des mesures de suivi dans ce domaine soient en voie d'être mises en œuvre à temps (51 %) ou avec un retard (18 %) et qu'une action soit requise pour 20 % d'entre elles. Malgré tout, grâce à une planification diligente, un ministère est parvenu à rendre 85 % du contenu de sa nouvelle plate-forme accessible dans les deux langues officielles. Une autre entité publique a enregistré une augmentation de 27 % du nombre de ses utilisateurs francophones au cours des huit mois qui ont suivi la mise en service de son site Web bilingue.

RECOMMANDATION 4 – Les secteurs de programmes responsables des solutions informatiques et du soutien technique devraient être sensibilisés à l'importance d'acquérir des logiciels et des produits d'infrastructure informatique conçus pour permettre la mise en ligne d'un contenu bilingue et éviter ainsi la perte d'un contenu en français lorsque des modifications sont apportées aux sites Web et à d'autres outils électroniques.

Bon nombre des services sur lesquels comptent les Manitobains sont soutenus par des documents supplémentaires tels que des formulaires ou des directives. En vertu de la Politique sur les services en français du Manitoba, tous ces documents doivent être accessibles dans les deux langues officielles. Toutefois, il n'en est pas toujours ainsi. Pour s'attaquer au problème d'accès à une information publique bilingue, un certain nombre d'entités publiques ont adopté le processus d'examen de la signalisation publique et du contenu de leurs sites Web. À titre d'exemple, certaines entités publiques exigent que tout nouveau document soit offert dans un format bilingue ou en versions équivalentes en anglais et en français après une date prédéterminée. Une entité publique a souligné que ses demandes de traduction avaient augmenté de 27 % en un an et de 100 % par rapport à l'année précédente. Une autre entité publique était fière d'annoncer qu'elle avait publié simultanément les traductions intégrales de ses rapports spécialisés, y compris les communiqués de presse correspondants, pour mieux servir les intérêts de la communauté francophone. Toutefois, certaines entités publiques n'ont pas agi aussi efficacement que d'autres pour garantir l'accès de leurs documents en anglais et en français, ce qui peut s'expliquer par un retard dans la création et l'approbation des documents en anglais, un manque de ressources pour la création de versions françaises et, tout simplement, un travail plus long que prévu. Malgré tout, la majorité des mesures de suivi que les entités publiques s'étaient engagées à mettre en œuvre avant la fin de la première période de référence était en voie de l'être à temps (60 %) ou avec un retard (17 %), tandis qu'une action était requise (15 %) et qu'aucun progrès n'avait été réalisé pour d'autres mesures de suivi (4 %).

RECOMMANDATION 5 – Les entités publiques devraient consacrer les ressources et le temps nécessaire pour mener à bien leur examen des documents publiés et mettre en œuvre des stratégies visant à rendre tout nouveau document accessible dans les deux langues officielles, ce qui inclut la planification du temps alloué à la traduction de tous les nouveaux documents.

RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE

Capacité bilingue

Pour assurer la prestation efficace des services en français, les entités publiques doivent disposer de ressources humaines suffisantes pour appuyer tous les éléments du concept de l'offre active. Depuis les années 1980, le Manitoba a adopté une politique visant à désigner un certain nombre de postes comme étant bilingues, en particulier dans les secteurs de programme où les interactions avec le public sont fréquentes et directes. Le Secrétariat aux affaires francophones encourage également les entités publiques à effectuer un suivi du nombre d'employés qui n'occupent pas un poste désigné bilingue, mais qui se disent bilingues et disposés à offrir des services en français au besoin. Lorsque combinées, ces deux statistiques fournissent un portrait bien plus précis de la capacité du Manitoba à offrir des services en français (voir l'annexe).

L'une des réalisations les plus importantes de cette première année de mise en œuvre des plans stratégiques pluriannuels des services en français est l'achèvement d'un examen exhaustif de tous les postes désignés bilingues dans l'ensemble des ministères. Afin de garantir la plus grande exactitude possible de l'information sur les postes désignés, les ministères ont travaillé avec diligence et en collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones et la Commission de la fonction publique à la mise à jour des données sur tous les postes désignés dans le système SAP, la principale base de données où est emmagasinée l'information en matière de ressources humaines décrivant les postes au sein du gouvernement. Désormais, tous les postes désignés comme étant bilingues sont mis à jour et enregistrés dans le système SAP des trois façons suivantes :

- ajout du mot « bilingue » au titre du poste;
- ajout de la lettre « F » au numéro de poste;
- utilisation d'un code d'identification « désigné bilingue ».

Un tel exercice était nécessaire pour s'assurer l'identification précise, la comptabilisation et le suivi des postes désignés bilingues. Dans le passé, différents facteurs – changements dans l'effectif des ressources humaines, successions de coordinateurs des services en français et restructurations entraînant la migration de secteurs de programme et de leur personnel d'un ministère à un autre – se sont traduits par l'établissement de rapports incohérents et une impossibilité de connaître le nombre exact le nombre de postes désignés bilingues. Un tel exercice a également permis aux entités publiques de réviser leurs postes actuels et d'apporter les changements requis pour assurer la prestation de services en français là où ils sont nécessaires.

À titre d'exemple, le coordonnateur des services en français d'un ministère, après avoir consacré beaucoup de temps et d'efforts à rencontrer les responsables de tous les secteurs de programme de ce ministère, a pu évaluer les besoins en matière de services en français et assurer une adéquation entre les postes désignés et les besoins des clients francophones. Certains postes ont été désignés il y a plus de 30 ans. Depuis, les objectifs du programme et les méthodes de prestation des services ont pu changer considérablement, rendant certaines désignations non pertinentes. Grâce à l'examen exhaustif effectué, le ministère a pu transférer certaines désignations vers des postes où la présence de personnel bilingue est un atout certain pour la communauté francophone souhaitant obtenir des services en français. Tous les changements requis n'ont pas pu être mis en œuvre en 2018-2019, mais une évaluation et une

redistribution périodiques des ressources en fonction des besoins contribueront sans aucun doute à renforcer l'offre de services en français.

Les entités publiques n'utilisent pas toutes le système SAP. Celles qui ne l'utilisent pas ont tout de même été encouragées à répertorier leurs postes désignés bilingues et à en faire le suivi de façon manuelle ou à l'aide de leur propre logiciel de ressources humaines. Comme les offices régionaux de la santé comptent un grand nombre d'employés qui travaillent par quarts, leurs mécanismes de suivi ne peuvent pas simplement utiliser des équivalents temps plein pour le dénombrement des postes désignés bilingues. Les statistiques des entités publiques qui dénombrent des employés (y compris ceux ne travaillant pas des quarts complets) au lieu de dénombrer des postes ne peuvent pas être directement comparées à celles des autres entités publiques. (Remarque : les statistiques sur la capacité bilingue des offices régionaux de la santé sont répertoriées dans un tableau distinct – voir la page 26.) En 2019-2020, les offices régionaux de la santé s'efforceront, de concert avec le Secrétariat aux affaires francophones, d'uniformiser leur méthode de suivi de manière que leurs statistiques puissent être plus facilement comparées aux chiffres sur les postes désignés bilingues des autres entités publiques.

Un autre élément clé du travail lié à la gestion des ressources humaines consiste à dresser des répertoires d'employés se disant bilingues disposés à offrir des services en français. Tous les ministères ont été en mesure d'entreprendre ce travail. Cependant, l'exercice a été plus ardu pour les offices régionaux de la santé. Certains d'entre eux ont choisi de créer un formulaire d'autodéclaration qui sera déployé au cours du prochain exercice. D'autres ont inclus l'autodéclaration à leur processus d'embauche.

RECOMMANDATION 6 – Les entités publiques devraient collaborer avec les services des ressources humaines pour trouver des moyens d'effectuer un suivi et un dénombrement des employés qui se disent bilingues et examiner la possibilité d'inclure les renseignements concernant ces employés dans le système SAP ou d'autres bases de données sur les ressources humaines.

Un portrait plus clair de la capacité bilingue globale a également permis à la majeure partie des entités bilingues de créer des listes de renvoi à jour. Ces listes, qui peuvent être imprimés ou publiés sur des sites Web internes, font partie intégrante de l'offre active de services en français. Si un employé sert un client qui lui demande des services en français et qu'il n'est pas en mesure de les lui fournir, il peut communiquer avec un employé inscrit sur une liste de renvoi et lui demander de l'aide. Le Secrétariat encourage vivement les entités publiques qui n'ont pas été en mesure de créer leur liste de renvoi à faire de cet exercice une priorité au cours de la deuxième année de mise en œuvre de leur plan. Une mise à jour périodique de ces répertoires est également essentielle pour que ceux-ci demeurent utiles au personnel de première ligne.

Recrutement et maintien du personnel

Un certain nombre d'entités publiques se sont engagées à ajouter que la maîtrise du français est un atout dans toutes leurs offres d'emploi, qu'un poste soit désigné bilingue ou non. Si deux candidats démontrent qu'ils répondent parfaitement aux exigences d'un poste après tous les entretiens et tests pertinents, la priorité est accordée au candidat bilingue. Cette mesure permet aux entités publiques d'embaucher des employés ayant des compétences en français sans pour autant restreindre leur bassin de candidats. Le bilinguisme s'ajoute ainsi aux compétences essentielles requises pour un poste et augmente ainsi la capacité bilingue globale des entités publiques. Cet ajout aux offres d'emploi a été mis en œuvre par 33 % des entités publiques;

d'autres entités publiques étudient des stratégies afin de déterminer comment adopter une telle mesure en répondant le mieux à leurs besoins opérationnels.

RECOMMANDATION 7 – Les entités publiques devraient déployer des efforts soutenus pour accroître la sensibilisation aux avantages d'ajouter que la maîtrise du français est un atout sur toutes les offres d'emploi et aux retombées positives qui découleront d'un tel ajout, l'objectif étant que toutes entités publiques adoptent des mesures en ce sens avant la fin de la prochaine période de référence.

En 2018-2019, une poignée d'entités publiques ont entamé l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies de recrutement et de maintien de l'effectif visant à mieux soutenir la capacité bilingue dans le secteur public. Ces stratégies incluent la collaboration avec des établissements d'enseignement francophones et des organismes communautaires qui ont une connaissance directe de candidats potentiels pour des postes désignés, en particulier dans des domaines plus techniques tels que les soins infirmiers ou les services à la famille. À titre d'exemple, les offices régionaux de la santé désignés bilingues ont collaboré, avec Santé en français et Soins communs Manitoba, à l'élaboration d'une stratégie globale en matière de ressources humaines visant à faciliter l'embauche de professionnels de la santé bilingues.

RECOMMANDATION 8 – Les entités publiques peuvent en faire davantage pour améliorer leurs chances de trouver des candidats bilingues pour leurs postes vacants en collaborant avec des organismes communautaires à la promotion et à la publication d'offres d'emploi. Avant la fin de la prochaine période de référence, toutes les entités publiques devraient avoir mis en place des stratégies sur la communication systématique de leurs offres d'emploi aux groupes francophones ciblés.

Formation

En 2018-2019, le Secrétariat aux affaires francophones a coordonné un total de 146 inscriptions à des cours de français avec l'Université de Saint-Boniface et l'Alliance française du Manitoba. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 132 inscriptions enregistrées en 2017-2018. Le Secrétariat paie les frais de scolarité et tous les frais administratifs ou d'adhésion. Les employés sont responsables de l'achat du matériel pédagogique, des manuels, etc. Le programme de formation linguistique cible les ministères et est promu à longueur d'année. Les employés ont ainsi la possibilité de s'inscrire aux sessions à tout moment. Traditionnellement, le Secrétariat accorde la préséance aux employés occupant des postes désignés bilingues ou à leurs remplaçants. Selon leurs connaissances et leurs aptitudes, les candidats retenus sont inscrits à des cours de niveaux débutant à avancé. Ce programme permet aux ministères d'améliorer leur capacité bilingue à un coût minimal. Certains ministères soutiennent leur personnel en couvrant le coût du matériel pédagogique requis pour les cours. Le Secrétariat est sensible à une telle assistance et l'encourage.

Comme il a été mentionné précédemment, le Secrétariat n'a soutenu que les employés des ministères en 2018-2019. (Un financement a été prévu en 2019-2020 pour élargir la portée de ce soutien aux employés d'autres entités publiques.) Une société d'État a offert des cours de français maison à ses employés, tandis que d'autres ont créé ou sont en voie de créer des lexiques pour aider leurs employés dans leurs communications en français. Les offices

régionaux de la santé offrent, en collaboration avec Santé en français et l'Université de Saint-Boniface, des cours de français à leurs employés. En 2018-2019, 245 participants ont suivi une telle formation.

Les employés qui ne travaillent pas à Winnipeg sont confrontés à certains enjeux, étant donné le nombre limité de cours de français approuvés offerts ailleurs dans la province. Les offices régionaux de la santé ont recours à la technologie pour aider les employés qui vivent en région à parfaire leurs connaissances linguistiques grâce aux cours offerts par l'entremise du réseau de formation en ligne du programme Télésanté Manitoba. D'autres ont mis au point des ressources d'apprentissage autonomes, telles que des capsules sur la grammaire en ligne.

Pour les employés affichant au moins un niveau intermédiaire de compétences en français, le Secrétariat aux affaires francophones propose une série de séances de perfectionnement professionnel intitulée DVD français qui offre aux employés des entités publiques la possibilité d'améliorer leurs compétences sur les plans de la conversation et de la compréhension orale. Quatre séances ont eu lieu en 2018-2019 et 45 employés y ont participé. Ce nombre est inférieur aux 77 participants de l'année dernière, mais la baisse de participation pourrait être attribuable au fait qu'une séance de moins a été offerte en 2018-2019. De plus, certains employés ont indiqué qu'il n'était pas toujours facile pour eux d'obtenir l'approbation de leur superviseur pour suivre une formation d'une demi-journée. Les entités publiques devraient davantage miser sur les avantages de la formation linguistique, car les sommes qu'elles y investissent sont aussi précieuses que celles fournies par les autres programmes de formation offerts par Perfectionnement et formation de la Commission de la fonction publique.

Le Secrétariat s'emploie à créer, de concert avec Perfectionnement et formation et l'Université de Saint-Boniface, de nouvelles possibilités de perfectionnement professionnel en français qui mettent principalement l'accent sur la formation en ligne.

RECOMMANDATION 9 – Les entités publiques devraient accorder une plus grande place à la promotion et au soutien des programmes de formation linguistique en reconnaissance du fait que la participation de leurs employés à ces programmes a une incidence positive sur leur capacité bilingue, en sachant que le Secrétariat affectera des sommes supplémentaires aux initiatives d'apprentissage et de perfectionnement linguistiques en 2019-2020 en vue d'accroître la participation des employés.

CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE

La consultation et la collaboration forment l'un des quatre piliers de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine. Grâce à la collaboration, la prise en considération des besoins de la communauté francophone et l'application de la lentille francophone aux modifications de politiques, de services et de programmes gouvernementaux sont assurées. Il s'agit d'un élément clé du soutien et du développement continu de la communauté francophone. Toutes les entités publiques se doivent donc d'inscrire la consultation et la collaboration au cœur de leurs plans stratégiques pluriannuels des services en français.

Un certain nombre d'entités publiques ont collaboré avec des intervenants communautaires en 2018-2019. Certaines d'entre elles siègent à des groupes de travail ou à des comités où sont examinées des questions particulières, y compris les problèmes de dotation en personnel dans les domaines de l'éducation, les soins de santé, les services sociaux, le tourisme et le développement économique dans les régions désignées bilingues. D'autres entités bilingues ont veillé à ce que leurs documents liés aux séances portes ouvertes et aux consultations publiques soient accessibles dans les deux langues officielles et à ce que des services d'interprétation soient fournis sur demande.

Les offices régionaux de la santé travaillent en étroite collaboration avec les entités officiellement mandatées pour représenter les communautés francophones. Ils ont également présenté des campagnes de mieux-être dans les écoles francophones et les écoles d'immersion situées dans les régions désignées bilingues et ont participé aux réunions de comités régionaux et provinciaux, tels que le comité d'expertise mis sur pied par Soins communs Manitoba pour améliorer l'offre de services en français.

D'une manière générale, il reste encore beaucoup de travail à faire pour que la consultation de la communauté fasse d'emblée partie intégrante de toutes les activités de sensibilisation menées par les entités publiques. Certains ministères et organismes ont identifié leurs intervenants externes et n'ont pas encore noué de relations avec eux, tandis que d'autres n'ont pas encore commencé à travailler sur cet élément de leur plan de services en français.

RECOMMANDATION 10 – Toutes les entités publiques devraient poursuivre leurs efforts pour établir des liens de consultation solides avec la communauté francophone. Des stratégies en ce sens – y compris des séances portes ouvertes, des forums, des rencontres avec plusieurs intervenants ou un seul, des sondages de satisfaction – devraient être mises en place avant la fin de la prochaine période de référence.

Il reste également du travail à faire pour accroître la collaboration entre les entités publiques et les francophones. Presque tous les ministères travaillent avec des organismes communautaires dans le cadre de divers protocoles d'entente. Ces organismes peuvent être soutenus par le gouvernement pour la mise en œuvre de leurs activités, ou ils peuvent offrir des services au gouvernement en tant que tiers fournisseurs. Certaines relations de collaboration sont déjà bien établies, quelques entités publiques participant même à l'élaboration de plans stratégiques pour le compte d'organismes communautaires. Le Secrétariat aux affaires francophones aimerait également que les entités publiques collaborent plus étroitement avec les centres de services bilingues en ce qui concerne la promotion d'emplois, la diffusion d'information sur les programmes et l'examen des priorités et des besoins des francophones dans les régions

désignées bilingues. Certaines entités publiques réussissent très bien à communiquer leurs renseignements et connaissances au personnel des centres de services bilingues, mais elles pourraient faire mieux.

RECOMMANDATION 11 – Toutes les entités publiques devraient communiquer périodiquement avec les centres de services bilingues aux fins de l'établissement de partenariats entourant leurs activités de sensibilisation et de prestation de services, en particulier dans les régions à l'extérieur de Winnipeg.

CONCLUSION

La première année de mise en œuvre des plans stratégiques pluriannuels des services en français en vertu de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine par toutes les entités publiques fut somme toute positive. Tous les ministères et organismes gouvernementaux se sont montrés disposés à adopter de nouvelles pratiques et procédures afin d'améliorer la prestation de leurs services en français et de créer un environnement propice à l'appui des francophones et à la prise en considération de leurs besoins. Certains ont progressé plus rapidement et se sont avancés plus loin que d'autres. L'important sera que les entités publiques maintiennent, voire accélèrent, le rythme auquel elles mettent en œuvre les mesures de suivi inscrites dans leur plan.

Le Secrétariat aux affaires francophones continuera de travailler avec les coordonnateurs et les comités des services en français de toutes les entités publiques en vue de faciliter l'adoption de stratégies et de lignes directrices visant à soutenir la prestation de services en français et à favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine. En dépit de retards et de cibles ratées en raison du rythme rapide de la transformation et d'enjeux associés aux restructurations internes, le gouvernement comprend que le *statu quo* n'est plus une option viable. En tirant des leçons des réussites et des échecs des uns et des autres, les entités publiques seront mieux outillées pour répondre aux besoins des francophones et mener à bien leurs projets.

RECOMMANDATION 1 – Toutes les mesures de suivi relatives aux politiques internes, à la gouvernance ou aux ressources en matière de services en français en suspens devraient être mises en œuvre avant la fin de la prochaine période de référence afin que les versions futures des plans stratégiques pluriannuels des services en français et leurs mesures de suivi subséquentes reposent sur une assise solide.

RECOMMANDATION 2 – La formation offerte par le Secrétariat aux affaires francophones aide les employés de tous les paliers hiérarchiques à comprendre qu'il leur appartient de s'assurer que les francophones du Manitoba se sentent à l'aise de demander des services dans la langue officielle de leur choix. La formation en ligne sur l'offre active devrait être rendue obligatoire par la Commission de la fonction publique, et les coordonnateurs des services en français devraient, avec l'aval des cadres supérieurs, insister pour que les employés terminent leur formation avant la fin de la prochaine période de référence.

RECOMMANDATION 3 – Les entités publiques devraient s'assurer que les principes de base de l'offre active – signalisation et salutations – sont appliqués dans toutes les régions désignées, dans les bureaux qui desservent toute la province ainsi que dans les bureaux situés à l'intérieur ou à proximité de régions affichant une forte concentration de francophones avant la fin de la prochaine période de référence.

RECOMMANDATION 4 – Les secteurs de programmes responsables des solutions informatiques et du soutien technique devraient être sensibilisés à l'importance d'acquérir des logiciels et des produits d'infrastructure informatique conçus pour permettre la mise en ligne d'un contenu bilingue et éviter ainsi la perte d'un contenu en français lorsque des modifications sont apportées aux sites Web et à d'autres outils électroniques.

RECOMMANDATION 5 – Les entités publiques devraient consacrer les ressources et le temps nécessaire pour mener à bien leur examen des documents publiés et mettre en œuvre des stratégies visant à rendre tout nouveau document accessible dans les deux langues officielles, ce qui inclut la planification du temps alloué à la traduction de tous les nouveaux documents.

RECOMMANDATION 6 – Les entités publiques devraient collaborer avec les services des ressources humaines pour trouver des moyens d'effectuer un suivi et un dénombrement des employés qui se disent bilingues et examiner la possibilité d'inclure les renseignements concernant ces employés dans le système SAP ou d'autres bases de données sur les ressources humaines.

RECOMMANDATION 7 – Les entités publiques devraient déployer des efforts soutenus pour accroître la sensibilisation aux avantages d'ajouter que la maîtrise du français est un atout sur toutes les offres d'emploi et aux retombées positives qui découleront d'un tel ajout, l'objectif étant que toutes entités publiques adoptent des mesures en ce sens avant la fin de la prochaine période de référence.

RECOMMANDATION 8 – Les entités publiques peuvent en faire davantage pour améliorer leurs chances de trouver des candidats bilingues pour leurs postes vacants en collaborant avec des organismes communautaires à la promotion et à la publication d'offres d'emploi. Avant la fin de la prochaine période de référence, toutes les entités publiques devraient avoir mis en place des stratégies sur la communication systématique de leurs offres d'emploi aux groupes francophones ciblés.

RECOMMANDATION 9 – Les entités publiques devraient accorder une plus grande place à la promotion et au soutien des programmes de formation linguistique en reconnaissance du fait que la participation de leurs employés à ces programmes a une incidence positive sur leur capacité bilingue, en sachant que le Secrétariat affectera des sommes supplémentaires aux initiatives d'apprentissage et de perfectionnement linguistiques en 2019-2020 en vue d'accroître la participation des employés.

RECOMMANDATION 10 – Toutes les entités publiques devraient poursuivre leurs efforts pour établir des liens de consultation solides avec la communauté francophone. Des stratégies en ce sens – y compris des séances portes ouvertes, des forums, des rencontres avec plusieurs intervenants ou un seul, des sondages de satisfaction – devraient être mises en place avant la fin de la prochaine période de référence.

RECOMMANDATION 11 – Toutes les entités publiques devraient communiquer périodiquement avec les centres de services bilingues aux fins de l'établissement de partenariats entourant leurs activités de sensibilisation et de prestation de services, en particulier dans les régions à l'extérieur de Winnipeg.

ANNEXE – TABLEAUX DE DONNÉES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE

Tableau 1 – Ministères

Entité publique	Nombre de postes désignés bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Nombre de postes désignés bilingues vacants	Nombre de postes non désignés occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale 2018-2019 (titulaires bilingues occupant des postes désignés ou non)	Capacité bilingue totale 2017-2018 (titulaires bilingues occupant des postes désignés ou non)
Agriculture	14	1	13	2	11	12	12
Commission de la fonction publique	8	4	3	1	21	25	21
Croissance, Entreprise et Commerce	16	10	4	2	14	24	32
Développement durable	10	4	5	1	22	26	28
Éducation et formation	99	82	3	14	60	142	158
Bureau d'Enfants en santé Manitoba	5	3	0	2	0	3	6
Familles	88	70	6	12	85	155	130
Finances	11	9	1	0	54	63	59
Infrastructure	3	1	0	2	27	28	47
Justice	78	65	3	10	71	136	174
Relations avec les Autochtones et le Nord	0	0	0	0	3	3	3
Relations municipales	13	9	3	1	6	15	20
Santé, Aînés et Vie active	7	5	2	0	20	25	36
Secrétariat aux affaires francophones	38	34	0	4	0	34	34
Sport, Culture et Patrimoine	15	11	0	4	13	24	25
SOUS-TOTAL	405	308	43	55	407	715	785

Tableau 2 – Sociétés d'État, bureaux de l'Assemblée législative et organismes extraministériels

Entité publique	Nombre de postes désignés bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Nombre de postes désignés bilingues vacants	Nombre de postes non désignés occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale 2018-2019 (titulaires bilingues occupant des postes désignés ou non)	Capacité bilingue totale 2017-2018 (titulaires bilingues occupant des postes désignés ou non)
Action cancer *	inconnu	inconnu	inconnu	inconnu	inconnu	inconnu	inconnu
Bureau de l'ombudsman	2	1	1	0	8	9	7
Bureau du protecteur des enfants et des jeunes	0	0	0	0	1	1	1
Bureau du vérificateur général	0	0	0	0	3	3	inconnu
Commission des accidents du travail	5	4	1	0	24	28	17
Conseil des Arts du Manitoba	1	1	0	0	2	3	5
Élections Manitoba	0	0	0	0	1	1	1
Hydro-Manitoba	19	19	0	0	287	306	inconnu
Régie des alcools et des jeux	1	0	0	1	7	7	7
Secrétariat à la condition féminine	2	0	0	2	0	0	inconnu
Société d'assurance publique du Manitoba	90	69	18	3	72	141	139
Société des services agricoles du Manitoba	5	5	0	0	11	16	4
Société manitobaine de développement de l'enregistrement cinématographique et sonore	2	2	0	0	3	5	5
Société manitobaine des alcools et des loteries	141	119	12	10	88	207	209
Société Voyage Manitoba	4	4	0	0	2	6	7
Sport Manitoba Inc.	0	0	0	0	11	11	11
SOUS-TOTAL	272	224	32	16	520	744	429**
TOTAL	677	532	75	71	927	1 459	1 214**

* Action cancer a fait rapport en tant qu'entité distincte pour la première fois en 2018-2019. Sa capacité bilingue n'est pas

Tableau 3 – Offices régionaux de la santé

REMARQUE – À l’heure actuelle, les offices régionaux de la santé n’utilisent pas une méthode uniforme pour effectuer le suivi de leurs effectifs. Ce suivi est effectué au moyen de nombres de postes ou de nombres d’équivalents temps plein (ETP). Les postes comprennent des postes à temps partiel. Pour cette raison, le tableau suivant ne présente pas le même portrait global que celui présenté sur les deux tableaux précédents. Les offices régionaux de la santé se sont toutefois engagés à établir des statistiques uniformes pour la prochaine année de référence (2019-2020).

Entité publique	Nombre de postes désignés bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Nombre de postes désignés bilingues vacants	Nombre de postes non désignés occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale 2018-2019 (titulaires bilingues occupant des postes désignés ou non)	Capacité bilingue totale 2017-2018 (titulaires bilingues occupant des postes désignés ou non)
Entre-les-Lacs et Est (ETP)	27,69	11,29	7,90	8,50	47,38	58,67	47,92
Santé de Prairie Mountain (postes)	6	3	3	0	inconnu	inconnu	inconnu
Southern Health– Santé Sud (postes)	607	358	195	54	inconnu	358	inconnu
Winnipeg (ETP)	1031	557	440	35	559	1116	1129,52

En 2018-2019, le nombre total de fonctionnaires des entités publiques (à l’exception des offices régionaux de la santé) capables de fournir des services en français était de 1 459, ce qui représente une hausse de 20 % par rapport à l’exercice 2017-2018. Une croissance aussi importante s’explique en partie par des données plus complètes sur les employés bilingues occupant des postes non désignés (un certain nombre d’entités publiques ne disposaient pas de telles données en 2017-2018).

La capacité bilingue des ministères a diminué de 9 %, passant de 785 en 2017-2018 à 715 en 2018-2019. Cette diminution ne reflète pas une réduction du nombre de postes désignés bilingue, mais résulte plutôt de l’inexactitude des statistiques des années précédentes, elle-même découlant d’un manque de cohérence relativement aux données saisies dans le système SAP (voir la page 15). Un certain nombre de postes désignés ont été comptés en double dans les situations de transfert de directions ou de divisions d’un ministère à un autre (les postes désignés correspondants n’ont pas été supprimés des statistiques du précédent ministère). Maintenant qu’un meilleur suivi est en place, il sera plus facile d’éliminer ces doublons à l’avenir.

Le Secrétariat continue également de surveiller l’évolution de la capacité bilingue des conseils et des commissions dont les membres sont nommés par la Province afin de faire en sorte qu’ils comprennent suffisamment de membres bilingues pour bien servir la communauté francophone. Il est toujours difficile de trouver des candidats francophones pour plusieurs conseils d’administration, mais les organismes, conseils et commissions de la Province collaborent avec le Secrétariat aux affaires francophones afin de trouver des moyens de favoriser une plus large participation des membres de la communauté.

Le portrait général de la capacité bilingue du Manitoba est donc positif, avec une tendance à la baisse du nombre de postes désignés occupés par des titulaires non bilingues et à la hausse du nombre d'employés qui se disent bilingues et disposés à fournir des services en français.