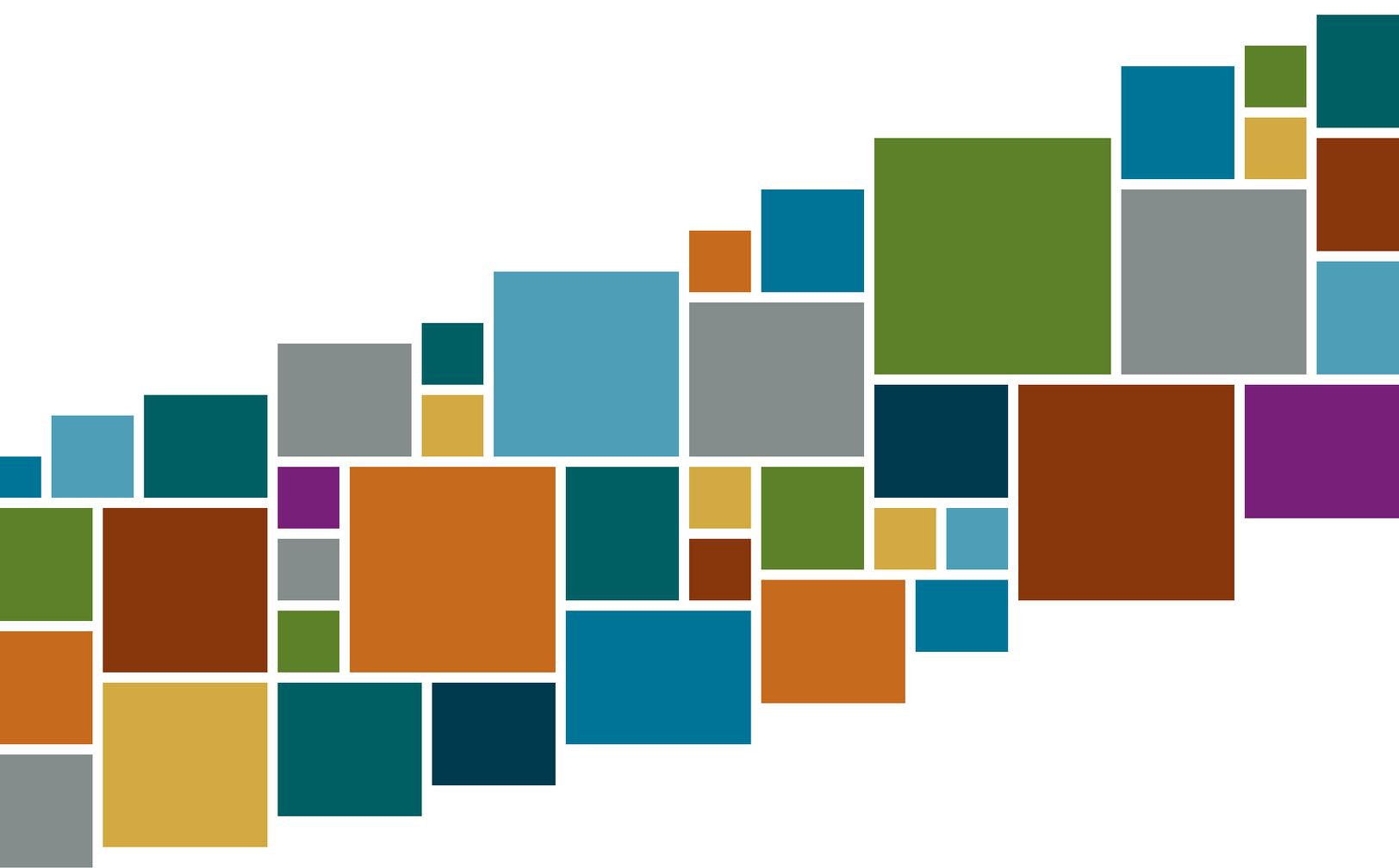


Bonjour. Hello

2020-2021  
RAPPORT SUR  
LES SERVICES  
EN FRANÇAIS



## MESSAGE DE LA MINISTRE

L'exercice 2020-2021 a été sans pareil. La pandémie de COVID-19 a tout chamboulé dans nos vies : notre travail, nos interactions avec nos amis et notre famille, et même la façon dont nous faisons l'épicerie. Les activités du gouvernement ont été également touchées. Devant une crise sanitaire sans précédent, nous avons dû agir rapidement pour comprendre de l'information en évolution constante et déployer divers processus pour protéger la population manitobaine. Dans notre précipitation à mettre en œuvre ces mesures essentielles, force est d'admettre que les besoins de la communauté francophone ont parfois été négligés.

La pandémie a certainement été un catalyseur de changement, entre autres parce qu'elle a mis en lumière des problèmes technologiques et des lacunes dans la prestation des services, problèmes et lacunes auxquels nous devons remédier pour mieux servir l'ensemble de la population manitobaine. Il est donc crucial de tirer des leçons de cette situation, et essentiel que le gouvernement collabore avec la communauté francophone pour veiller à ce que la prestation des services en français soit meilleure en tout temps, urgence ou pas.

À cet égard, la hausse du nombre de plaintes reçues en 2020-2021 par rapport aux exercices précédents nous indique où nous devons accentuer nos efforts. Lorsque les clients qui comptent sur des services en français nous disent que nous n'avons pas répondu à leurs attentes, nous pouvons et nous devons utiliser cette information pour travailler avec les entités publiques à trouver des solutions utiles et durables. C'est l'occasion de rappeler à l'ensemble du gouvernement nos obligations communes envers la communauté francophone.

Malgré les difficultés causées par la pandémie, il y a aussi eu des exemples de progrès qui font plaisir à voir. Bon nombre d'entités publiques ont continué d'atteindre les cibles établies dans leur plan stratégique pluriannuel des services en français, ce qui consolide leur soutien à la communauté francophone. En voici des exemples : reconnaissance formelle des employés qui font des efforts exceptionnels pour offrir des services en français, formation relative à l'offre active inscrite comme condition d'emploi, création d'un groupe de consultation bilingue pour valider du matériel informatif destiné au public, établissement de plans de contingence relatifs à la dotation pour veiller à ce que les changements apportés aux activités et à la capacité des directions tiennent compte des services en langue française, bilinguisme des publications dans les médias sociaux.

Certes, nous avons encore du chemin à faire pour normaliser l'utilisation du français dans toutes les activités du gouvernement, mais je suis ravie que des progrès se fassent à tous les échelons pour appuyer la francophonie.

Le tout respectueusement soumis.

La ministre responsable des Affaires francophones,  
« *Original signé par Rochelle Squires* »  
Rochelle Squires

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DE LA MINISTRE</b> .....	1
<b>INTRODUCTION</b> .....	3
<b>ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES</b> .....	5
Secrétariat aux affaires francophones .....	5
Centres de services bilingues .....	7
Conseil consultatif des affaires francophones .....	8
<b>COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTAL</b> .....	9
Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne .....	9
Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne .....	9
Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles .....	9
Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023 .....	9
Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec .....	10
Prix Ronald-Duhamel .....	10
<b>PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE</b> .....	11
<b>RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE</b> .....	16
<b>CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE</b> .....	20
<b>CONCLUSION</b> .....	22
<b>ANNEXE- TABLEAUX DE DONNÉES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE</b> .....	24
Tableau 1 – Ministères .....	24
Tableau 2 – Sociétés d'État, bureaux de l'Assemblée législative et organismes extraministériels .....	25
Tableau 3 – Offices régionaux de la santé .....	27

## **Reconnaissance du territoire**

Nous reconnaissons que le Manitoba se trouve sur les territoires visés par un traité et sur les territoires ancestraux des peuples anishinabé, anishininiwak, dakota oyate, denesuline et nehethowuk.

Nous reconnaissons que le Manitoba se trouve sur le territoire des Métis de la rivière Rouge.

Nous reconnaissons que le nord du Manitoba comprend des terres qui étaient et sont toujours les terres ancestrales des Inuits.

Nous respectons l'esprit et l'objectif des traités et de la conclusion de ces derniers. Nous restons déterminés à travailler en partenariat avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis dans un esprit de vérité, de réconciliation et de collaboration.

## INTRODUCTION

La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine a été créée afin de fournir un cadre permettant d'assurer la vitalité continue de la francophonie manitobaine. Texte visionnaire, la Loi reconnaît la contribution de la population d'expression française à la province. Elle souligne aussi l'importance de la collaboration et du dialogue entre le gouvernement et la communauté, et la nécessité d'accomplir des progrès par l'augmentation graduelle de la gamme des services offerts en français. L'utilisation des plans stratégiques pluriannuels des services en français est au cœur de la mise en œuvre de la Loi.

En vertu de la Loi, chaque entité publique a l'obligation d'élaborer et d'adopter son propre plan de services en français. Chaque année, l'entité publique doit aussi faire rapport sur les mesures prises pour améliorer les services en français et appuyer la vitalité de la communauté francophone. Les sous-ministres ou la direction générale doivent approuver le plan et en assurer la supervision générale, en plus de se porter garants des renseignements compilés pour le rapport annuel. La haute direction doit donc donner l'exemple pour faciliter la mise en œuvre des mesures de suivi ciblés par le plan et pour instaurer une obligation redditionnelle.

Des obligations concrètes découlant de la Loi font en sorte que le gouvernement doit fournir plus de services, plus de programmes et plus d'information en français. Pour y arriver, le plan stratégique pluriannuel des services en français doit être mis en place dans l'ensemble de l'entité publique. Un soutien descendant et actif de la part de la haute direction aidera les organismes gouvernementaux à atteindre les objectifs des plans. Les défis exceptionnels auxquels ont fait face les entités publiques en 2020-2021 en raison de la pandémie montrent bien l'importance de cet engagement descendant envers les services en français.

Le gouvernement n'a jamais autant communiqué avec le public : publication de bulletins quotidiens, organisation de conférences de presse régulières, demande de rétroaction aux citoyens par le portail Participation MB, conseils à la population au sujet des ordonnances d'urgence de santé et des programmes de soutien, etc. Cette quantité sans précédent d'information à diffuser a mené en 2020-2021 à une augmentation du volume des textes traduits en français de 52 % par rapport à l'exercice précédent, ce qui témoigne des efforts déployés pour rendre ces documents essentiels disponibles dans les deux langues officielles.

En outre, et pour la toute première fois, le Manitoba a eu recours aux services d'interprètes lors des conférences de presse quotidiennes tenues par le médecin hygiéniste en chef. Une version française de la conférence était enregistrée puis publiée sur la chaîne YouTube du gouvernement pour que les francophones puissent suivre le tout dans la langue officielle de leur choix.

Tout au long de cette pandémie, le gouvernement a aussi été mis au fait de situations où des améliorations s'imposaient pour mieux répondre aux préoccupations de la communauté francophone. Par exemple, le Secrétariat aux affaires francophones a reçu des questions et des plaintes de la part des membres de la communauté et des médias francophones à divers sujets, dont les suivants :

- le déploiement des trousseaux des programmes d'aide a eu lieu en anglais seulement;
- le délai de traduction en français de documents et de formulaires essentiels allait jusqu'à une semaine;
- il n'y avait ni accueil ni information en français;
- il manquait de personnel bilingue offrant des services en français (voir la section Plaintes, à la page 5).

Dans toutes les entités publiques, la pandémie a mis en lumière les lacunes dans la prestation des services en français et a montré les problèmes qui persistent en raison du manque de connaissances des obligations du Manitoba à l'égard de sa communauté francophone. Le Secrétariat est certes conscient de la nature urgente de la situation, des délais opérationnels serrés et du fait que l'information à diffuser évoluait rapidement. Néanmoins, tout au long de cette crise, le Manitoba a manifestement eu de la difficulté à se conformer aux obligations de diffusion simultanée des communications bilingues prévues par la Loi et la politique sur les services en français. La province est cependant déterminée à s'améliorer.

Même si certains responsables d'équipe affectés aux différents groupes de travail chargés de la réponse à la pandémie se sont fait un devoir de consulter le Secrétariat sur la façon d'intégrer au mieux les services en français dans les nouveaux processus, et que d'autres étaient déjà conscients de l'obligation de fournir des services en français, bien des membres du personnel exerçant les mêmes fonctions n'ont pas tenu compte des exigences linguistiques de la province. Il a donc été particulièrement difficile d'assurer l'application de la lentille francophone.

À l'été 2020, le gouvernement a entrepris une réflexion à l'interne concernant les résultats, positifs comme négatifs, de sa gestion de la crise sanitaire, ce qui a fourni au Secrétariat l'occasion de se pencher sur le fait que les obligations découlant des dispositions législatives sur les services en français n'ont pas toujours été respectées. À la fin de l'exercice, le Secrétariat a été mandaté par le Conseil consultatif des affaires francophones pour travailler avec la Division des communications et de la mobilisation à l'élaboration d'un plan d'action en vue d'améliorer les communications bilingues pendant les situations d'urgence. Parmi les éléments visés, notons les conférences de presse, les communiqués de presse, les sites Web, les services en sous-traitance, les médias sociaux, les campagnes de publicité et la correspondance. Il y a lieu de croire que les recommandations et les directives en matière de politique qui découleront du plan d'action orienteront aussi les communications bilingues habituelles du gouvernement à l'avenir.

Les défis demeurent, mais les leçons tirées à mesure que le Manitoba chemine parmi les obstacles causés par la pandémie sont autant d'outils à la disposition des entités publiques pour créer une meilleure voie à suivre en vue d'améliorer l'offre de services en français.

## ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES

### Secrétariat aux affaires francophones

En 2020-2021, le Secrétariat aux affaires francophones a fourni le soutien et les conseils habituels à la ministre et aux entités publiques concernant la mise en œuvre des dispositions législatives sur les services en français du Manitoba. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, toutes les entités publiques doivent disposer d'un plan de services en français. Ces plans sont mis en œuvre pour des périodes variables et doivent être renouvelés lorsqu'ils arrivent à échéance. Le Secrétariat continue d'aider à évaluer et à élaborer ces outils essentiels. Un plan stratégique pluriannuel des services en français a été renouvelé, tandis qu'onze autres plans à renouveler étaient en processus d'élaboration et d'approbation.

En raison de la pandémie, aucune séance de formation relative à l'offre active n'a été donnée en personne, mais environ 850 fonctionnaires ont suivi cette formation en ligne au moyen du système de gestion de l'apprentissage destiné au personnel ministériel. Le Secrétariat a commencé à étudier la possibilité de créer un portail d'apprentissage en ligne qui serait également accessible au personnel des organisations de la Couronne et d'autres organismes gouvernementaux pour que ce personnel puisse lui aussi suivre en ligne la formation relative à l'offre active. Ainsi, il y aurait une application uniforme du concept et un même niveau de service, quelle que soit l'entité publique avec laquelle les citoyens font affaire. Ce nouveau portail devrait être lancé en 2021-2022.

Le Secrétariat a coordonné des cours de français destinés aux employés gouvernementaux par l'entremise de l'Alliance française et de l'Université de Saint-Boniface. Au total, 194 étudiants se sont inscrits aux cours, soit une augmentation de 15 % par rapport à l'exercice précédent. Les deux établissements ont fait une transition rapide vers les plateformes d'apprentissage en ligne. Ce format a grandement profité aux fonctionnaires qui travaillent à l'extérieur de Winnipeg, qui ont pu suivre la formation sans égard à leur lieu de résidence. Cet avantage imprévu révélé par la pandémie mérite d'être examiné pour savoir de quelle façon la formation linguistique en ligne pourrait être intégrée de façon permanente aux options d'apprentissage.

Le personnel du Secrétariat a aussi participé à divers groupes de travail communautaires tout au long de l'exercice. Parmi les secteurs concernés figurent la justice, l'immigration, le tourisme, le développement économique, les soins de santé et les services sociaux. Grâce à ces groupes, le Secrétariat est tenu au courant des priorités de la communauté, et il peut profiter de cette position pour accroître la collaboration entre les entités publiques et des partenaires francophones au sujet d'objectifs stratégiques.

La directrice générale a fait deux présentations sur les droits linguistiques au Manitoba – l'une était destinée aux étudiants en droit de l'Université du Manitoba et l'autre au grand public grâce à une initiative de l'Association des juristes d'expression française du Manitoba. Elle siège aussi à des comités directeurs pour divers secteurs et a été invitée à participer à l'évaluation de certains programmes et plans stratégiques qui visent à soutenir la communauté francophone.

### Plaintes

Lorsqu'une plainte est déposée, le Secrétariat collabore avec l'entité publique pour entendre sa version des faits et déterminer les mesures à prendre pour améliorer le service et éviter que le problème ne se reproduise. Le Secrétariat aux affaires francophones mise sur la collaboration 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.

En 2020-2021, le Secrétariat a reçu 86 plaintes concernant les services en français. Il s'agit d'une hausse marquée par rapport à l'exercice précédent, où 29 plaintes recevables avaient été traitées. Près de 50 % des plaintes concernaient directement la pandémie. Des plaintes ont été reçues tout au long de l'exercice, ce qui semble indiquer que les améliorations dans la planification des services en français n'ont pas été apportées assez rapidement après les premiers manquements.

Au nombre des problèmes soulevés :

- il manquait d'information à jour en langue française sur les sites Web liés à la COVID-19;
- les services téléphoniques en français étaient rarement disponibles, surtout dans les centres d'appels;
- divers sondages conçus pour obtenir la rétroaction des citoyens étaient rendus disponibles en français des jours après la publication originale, ce qui empêchait les francophones de répondre à temps pour que leurs commentaires soient pris en compte;
- il n'y avait pas d'offre active de services en français dans les centres de vaccination.

Comme mentionné précédemment, de nombreux problèmes signalés par les francophones résultaient d'un manque de sensibilisation. En effet, si l'obligation d'offrir de l'information et des services bilingues avait été reconnue par la haute direction et que le concept d'offre active avait été bien mis en œuvre, il y aurait probablement eu une meilleure planification. Cela aurait permis d'intégrer la traduction et à l'affectation d'employés bilingues dans le processus de déploiement de la réponse à la pandémie.

Lorsqu'il faisait le suivi des plaintes, le Secrétariat a été informé que certains projets étaient réalisés en sous-traitance par des tiers, notamment des projets liés aux technologies de l'information. Par exemple, des portails interactifs (HelpNextDoor, Student Jobs) ont été conçus par des fournisseurs contractuels qui n'ont pas entièrement tenu compte de l'obligation de bilinguisme. La traduction automatique a été proposée par ces fournisseurs comme solution pour assurer les services en français. Cependant, seuls certains navigateurs offrent la traduction automatique, et il n'était pas toujours clair que cette option était disponible. Dans d'autres cas, cette traduction était d'une qualité nettement inférieure à la version anglaise et contenait de multiples erreurs.

Des problèmes sont aussi survenus en raison de la complexité des processus d'approbation du gouvernement. Les documents étaient modifiés jusqu'à la dernière minute. Dès qu'ils avaient été approuvés, ils étaient publiés. Ainsi, les pages Web, la correspondance, les formulaires, les sondages, les communiqués de presse et ainsi de suite étaient traduits seulement après avoir été rendus publics.

Les autres plaintes concernaient différents secteurs et types d'activités du gouvernement : services sociaux et de soins de santé, services d'évaluation, permis en ligne, signalisation dans les parcs, etc. Le manque d'information en français sur les sites Web et les portails était souvent un problème, en plus de l'absence d'offre active dans certains bureaux du gouvernement et au téléphone. Voici des exemples précis :

- incapacité de faire, en français, la demande d'une carte de santé du Manitoba pour un nouveau-né;
- documents de dépistage du cancer fournis en anglais seulement;
- fermeture des bureaux gouvernementaux bilingues désignés à Somerset et à Saint-Pierre-Jolys;
- aucune version française du nouveau portail Permis électroniques Manitoba (à son lancement) et difficulté à accéder à des services téléphoniques en français.

Les plaintes liées aux services en français renseignent le gouvernement sur ses lacunes et lui donnent l'occasion d'améliorer ses services pour mieux servir la communauté. Si les entités publiques ne savent pas quels sont les problèmes, elles ne peuvent pas tenter de les régler. C'est pourquoi le Secrétariat invite les francophones qui utilisent les services du gouvernement à lui faire part de leurs commentaires.

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

## Centres de services bilingues

Les centres de services bilingues (CSB) ont continué d'aiguiller les francophones vers une vaste gamme de programmes et de services offerts par les trois ordres de gouvernement et des organismes communautaires, dans les régions désignées bilingues :

- La Montagne (Notre-Dame-de-Lourdes)
- Rivière-Rouge (Saint-Pierre-Jolys)
- Rivière-Seine (Sainte-Anne)
- Entre-les-Lacs (Saint-Laurent)
- Saint-Boniface
- Saint-Vital/Saint-Norbert

Les six centres ont cessé d'offrir des services en personne au début de la pandémie en mars 2020. Les employés des CSB ont plutôt fourni des services virtuels, par téléphone et par courriel. Ils ont joué un rôle essentiel dans la diffusion de matériel au sujet des nouveaux programmes d'aide, particulièrement ceux offerts par le gouvernement fédéral. Comme le partenaire fédéral des CSB, Service Canada, a fermé ses centres de mars à octobre 2020, ses clients ont dû compter sur les employés des CSB pour obtenir l'information.

Les quatre centres des régions rurales du Manitoba ont pu rouvrir en mai 2020, mais au début, les services se limitaient aux demandes urgentes et essentielles. Les clients avaient accès à des outils et à des ressources pour faciliter leurs interactions avec le gouvernement, comme la photocopie et la numérisation, et pouvaient utiliser des ordinateurs d'accès public. Le centre de Saint-Boniface a rouvert en juillet, mais a dû fermer de nouveau en décembre 2020 en raison de l'aggravation de la situation sanitaire dans la ville. Les employés des deux centres urbains ont été réaffectés au sein de la fonction publique pour contribuer à la réponse à la COVID-19.

Malgré les défis, les agents d'information sont restés branchés sur leurs communautés, et ont pu évaluer les besoins changeants de leur clientèle et y répondre. Grâce à une bonne utilisation de la technologie, ils se sont vite adaptés aux modèles de prestation de services virtuels et ont pu continuer à fournir certains services de proximité. La navigatrice du CSB de la région d'Entre-lacs a aidé la communauté métisse, d'une manière appropriée sur le plan culturel, en lui facilitant l'accès aux programmes et aux services gouvernementaux et en faisant la promotion de programmes axés sur un mode de vie sain. Les agents d'information ont organisé des présentations virtuelles portant sur la sensibilisation aux cultures, la fraude et l'escroquerie, les crédits d'impôt et les prestations gouvernementales, en plus d'ateliers sur l'histoire et l'évolution de la communauté francophone et les services gouvernementaux en français.

Si des kiosques mobiles et promotionnels ont dû être annulés en raison des restrictions sanitaires, les agents d'information ont toutefois continué de contribuer aux projets communautaires s'inscrivant dans les priorités gouvernementales, y compris l'immigration, les services aux personnes âgées, le tourisme, la culture et le patrimoine. Malgré la pandémie, les CSB ont tout de même été en mesure de répondre à 56 186 demandes de service.

### **Conseil consultatif des affaires francophones**

En 2020-2021, le Conseil consultatif des affaires francophones a tenu deux réunions en la présence de la ministre responsable des Affaires francophones : une réunion en personne le 23 septembre 2020 et une réunion virtuelle le 25 mars 2021. Lors des deux réunions, il a été question des répercussions de la pandémie sur la communauté.

## COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE

### **Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne**

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 ministérielle sur la francophonie canadienne de 2020, qui devait se tenir dans la ville de Québec en juin, a été reportée d'un an en raison de la pandémie. Cependant, la ministre responsable des Affaires francophones, Mme Rochelle Squires, a participé à une conférence vidéo fédérale-provinciale-territoriale et une conférence vidéo provinciale-territoriale le 4 décembre 2020 pour discuter de sujets touchant les communautés francophones et acadiennes du Canada.

Les ministres ont convenu de poursuivre leurs efforts visant à promouvoir l'immigration francophone, ont commandé une étude de faisabilité concernant la création d'un portrait national des besoins non comblés en matière de main-d'œuvre bilingue du Canada, ont adopté un nouveau plan stratégique et ont recommandé d'opérer un changement de statut pour créer un organisme sans but lucratif sous un nouveau nom : le Conseil des ministres sur la francophonie canadienne. Un tour de table a aussi eu lieu afin d'établir les priorités stratégiques pour les trois prochaines années.

### **Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne**

Les membres du Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne n'ont pas tenu de réunions en personne en 2020-2021, mais le groupe, chargé de réaliser des activités de suivi pour mettre en œuvre les priorités de la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne et se préparer à la prochaine édition de la conférence, a tout de même tenu de nombreuses conférences vidéo. La directrice générale du Secrétariat a continué de présider le comité des services en français et, de concert avec son homologue de l'Ontario, a chapeauté la création d'un portrait national des besoins non comblés en matière de main-d'œuvre bilingue. Des réunions ont notamment eu lieu avec Emploi et Développement social Canada et avec le Conseil de l'information sur le marché du travail.

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

Les réunions en personne du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles ont aussi été annulées en raison de la pandémie. Cependant, la directrice générale du Secrétariat et une procureure de la Couronne du ministère de la Justice ont représenté le Manitoba à la réunion annuelle, qui s'est tenue de façon virtuelle le 15 décembre 2020. Ce groupe de travail formé de représentants des secteurs des affaires francophones et de la justice se penche sur les initiatives et les stratégies à mettre en place pour appuyer les francophones lors de leurs interactions avec le système de justice. Cette année, une attention particulière a été portée aux occasions de formation et de perfectionnement professionnel en français qui appuient l'accès à la justice.

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

Le Secrétariat aux affaires francophones a administré les fonds découlant de l'Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023. Aux termes de cette entente à frais partagés, une contribution annuelle maximale de 1,4 million de dollars du Manitoba (pour un total de 7 millions sur cinq ans) est égale 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 ont pour but d'accroître sa vitalité. De nombreux projets ont été soutenus en 2020-2021, notamment dans les secteurs prioritaires des soins de santé et des services sociaux, de la petite enfance, des services municipaux, du développement économique et du tourisme, et de la culture. Les fonds découlant de l'Entente servent également à l'apprentissage des langues pour les fonctionnaires provinciaux, à des initiatives de traduction et à l'exploitation des centres de services bilingues.

Un projet spécial a été proposé en 2020-2021 pour soutenir l'Association des municipalités bilingues du Manitoba dans ses efforts visant à fournir la traduction française de documents essentiels liés à la pandémie. Le ministère des Relations avec les municipalités était le partenaire provincial de l'initiative, laquelle a fourni 60 000 \$ de plus à l'organisme.

### **Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec**

La pandémie a eu d'importantes répercussions sur ces deux programmes de coopération. Les restrictions de voyage en vigueur presque toute l'année ont empêché les organismes communautaires d'élaborer des projets fondés sur les échanges, le mentorat, la formation et le partage de connaissances. Par conséquent, seulement quelques demandes ont été reçues dans le cadre de l'Accord de coopération et d'échanges entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Manitoba et du Protocole d'entente entre le Manitoba et le Nouveau-Brunswick sur la coopération interprovinciale. La contribution totale du Manitoba à deux projets Manitoba–Québec et à deux projets Manitoba–Nouveau-Brunswick s'est élevée à 7 500 \$ et à 6 450 \$ respectivement avec un jumelage de contrepartie.

### **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. Le prix est remis tous les deux ans. Lancé officiellement en mars 2005, le prix vise à reconnaître un employé ou un groupe d'employés œuvrant dans le secteur public ou parapublic à l'échelle fédérale, provinciale ou municipale et s'étant distingué au service de la francophonie au Manitoba.

En 2021, le prix a été remis à Michel Loiselle à l'occasion d'une cérémonie virtuelle tenue le 8 mars. M. Loiselle, un fonctionnaire fédéral, a été récompensé pour son travail qui consiste à trouver des moyens de concilier les priorités locales avec les diverses sources de financement disponibles, ce qui a contribué pour beaucoup au développement économique urbain et régional au sein de la communauté francophone. M. Loiselle a mené une vaste initiative de consultation de la communauté francophone, qui a permis de mieux comprendre ses besoins et ses intérêts dans le domaine du développement économique. Les efforts de M. Loiselle se sont traduits par divers projets qui répondent aux besoins des communautés : programmes et mesures de soutien pour les entreprises et pour favoriser l'employabilité, initiatives pour soutenir l'entrepreneuriat chez les jeunes, et projets de promotion et d'inclusion d'artistes francophones dans les industries culturelles du Manitoba.

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 au [www.prixronaldduhamelaward.mb.ca](http://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.

Dans les deux derniers exercices, depuis que les entités publiques ont élaboré et mis en œuvre leurs plans stratégiques pluriannuels des services en français, la normalisation des services en français est en constante amélioration. Toutefois, presque tous les secteurs ont signalé des difficultés en 2020-2021 lorsqu'il s'agissait de concrétiser certaines mesures ou de mener à terme les engagements énoncés dans les plans. Les pages qui suivent décrivent certains des problèmes, des stratégies et des réalisations ayant trait à la prestation des services au cours de l'exercice.

### **Politiques internes sur les services en français, la gouvernance et les ressources**

Cet aspect englobe les mesures prises par les entités publiques pour faciliter l'intégration des services en français à leurs activités. Au-delà de la politique pangouvernementale, de nombreuses entités publiques se sont engagées dans leurs plans à adopter des procédures internes pour garantir une véritable mise en œuvre de la politique sur les services en français du Manitoba.

Selon les rapports présentés au Secrétariat, une considération sérieuse a été accordée à environ la moitié des mesures liées aux politiques et aux procédures dont l'achèvement était prévu en 2020-2021. Malgré cela, seulement 30 % des initiatives ont été menées à bien ou étaient en voie de l'être dans le délai imparti, et 21 % accusaient un léger retard. À l'inverse, 49 % des initiatives proposées n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout, les entités publiques déclarant qu'il fallait passer à l'action pour se remettre sur la bonne voie. Par exemple, certaines entités publiques n'ont pas encore examiné leurs ressources et leurs lignes directrices concernant la prestation des services en français, alors que d'autres ont connu des retards dans l'application d'une lentille francophone à leurs processus de prise de décisions. Parmi les difficultés attribuables à l'insuffisance des progrès, citons l'absence de réflexion au sujet des conséquences de la réorganisation des programmes sur les services offerts et le défaut d'inclure des dispositions sur les services en français dans les accords de services destinés au grand public conclus avec des tiers.

Malgré tout, il convient de souligner les excellents résultats obtenus par une entité publique qui a réalisé un examen interne exhaustif des services qu'elle offre en français. Pour ce faire, elle a mené un sondage auprès de ses employés et de ses gestionnaires sur les types de demandes de services reçues et leur fréquence, et effectué une analyse de corrélation avec la présence d'un personnel bilingue. Le Secrétariat discute avec l'entité publique pour savoir comment son processus pourrait être adapté et utilisé dans d'autres secteurs d'activité afin de faciliter leur propre examen interne des services en français.

Le Secrétariat est d'avis que le comité des services en français, tout comme l'existence de lignes directrices et de processus clairs, peuvent être déterminants pour la mise en œuvre de stratégies visant à améliorer la prestation des services en français et pour le suivi du plan stratégique pluriannuel des services en français d'une entité publique. Le travail du comité est consolidé lorsqu'il y a une définition claire du rôle du coordonnateur des services en français et cette personne à l'autorité – avec l'aide du comité – de fournir des comptes rendus de la situation au sous-ministre ou au directeur général responsable du plan de l'entité publique. Des progrès ont été réalisés en 2020-2021 relativement aux mesures de suivi liées aux comités et aux coordonnateurs. En effet, les entités publiques ont déclaré que 27 % de leurs mesures de suivi étaient en voie d'être mises en œuvre à temps pour ces initiatives. Cependant, la plupart des ministères et des organismes avaient besoin de plus de temps pour atteindre leurs objectifs pour l'exercice. Dans 58 % des cas, bien que le travail ait été amorcé, les calendriers ont dû être ajustés, et les progrès étaient plus lents que prévu. Des progrès minimes ou nuls ont été réalisés relativement à 12 % des mesures de suivi, et un ministère a signalé que son coordonnateur n'avait pu participer aux réunions internes en raison de la pandémie.

Les rapports de quelques entités publiques manquaient de précision : ces entités n'expliquaient pas pourquoi certaines mesures de suivi n'avaient pas été mises en œuvre comme prévu, et ne proposaient pas de mesures pour corriger la situation l'an prochain. Par exemple, les motifs invoqués pour justifier les retards étaient les mêmes que ceux figurant dans les rapports précédents. Il semble donc que l'absence d'un comité pleinement fonctionnel qui se réunit régulièrement pour suivre l'avancement des activités à mettre en œuvre dans le cadre du plan de services en français nuit à la capacité de l'entité publique non seulement à opérer les changements, mais aussi à fournir des rapports utiles.

En revanche, une entité publique a rapporté avoir intégré concrètement le travail du coordonnateur et du comité des services en français aux activités d'autres groupes de travail et a expliqué en quoi cette stratégie lui avait permis d'influencer les résultats pour améliorer les services en français et de faire connaître les objectifs du plan.

### **Formation et sensibilisation relatives aux services en français**

Dans leurs plans, les entités publiques ont proposé diverses initiatives pour mieux faire connaître les services en français et les politiques, règlements et lois du Manitoba en la matière. Dans le rapport 2019-2020, le Secrétariat se disait inquiet du fait que seulement la moitié des mesures de suivi liées à la communication de cette information aux employés (actuels et nouveaux) étaient en voie d'être achevées dans le délai imparti. Ce problème persiste en 2020-2021, puisque seulement 11 % des mesures visant à faire en sorte que les employés recevaient cette information étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. Les entités publiques avaient besoin de plus de temps pour transmettre l'information aux nouveaux employés dans 33 % des cas, et aux employés actuels dans 27 % des cas. Pire encore, les entités publiques ont noté que les progrès réalisés avaient été minimes, voire existants, pour près de 50 % des activités visant à transmettre cette information aux nouveaux employés et aux employés actuels (respectivement 50 % et 47 %). Un faible pourcentage des entités publiques a attribué ces retards à la pandémie, mais la plupart n'ont pu expliquer clairement pourquoi il n'y avait pas eu plus de progrès.

La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine définit le concept d'offre active comme la pierre angulaire qui sous-tend l'offre des services en français. C'est pourquoi la quasi-totalité des entités publiques ont intégré à leur plan des mesures de suivi concernant la formation relative à l'offre active pour le personnel. Le Secrétariat aux affaires francophones n'a pas été en mesure d'offrir de formation en personne en raison des mesures sanitaires en vigueur presque toute l'année, mais à quelques reprises, les entités publiques ont fait appel à son personnel pour donner des séances de formation par Microsoft Teams. Les employés ayant accès à l'environnement informatique géré par le gouvernement pouvaient à tout moment suivre la formation en ligne offerte par l'intermédiaire de la Direction du perfectionnement et de la formation.

Malgré l'accès gratuit à la formation en ligne, les rapports des entités publiques continuaient à faire état de difficultés à atteindre les cibles de formation relative à l'offre active pour le personnel. Selon les rapports, seulement un quart des activités de formation des nouveaux employés (24 %) et des employés actuels (25 %) étaient achevées ou en voie de l'être dans le délai imparti, alors qu'un peu moins du cinquième des activités étaient légèrement retardées. Plus de la moitié des projets de formation officielle relative à l'offre active pour les nouveaux employés (55 %) et les employés actuels (54 %) avaient peu ou pas progressé. Quelques entités publiques ont attribué l'absence de formation à la pandémie.

Le Secrétariat continuera de travailler avec toutes les entités pour essayer d'éliminer les obstacles qui nuisent au respect des engagements prévus relativement à cette mesure. Les entités publiques qui ont rapporté des difficultés ont également dit qu'il n'y avait pas de grand volonté pour rendre obligatoire la formation relative à l'offre active. Un engagement en ce sens de la part des gestionnaires ou de la haute direction aiderait assurément les entités à réaliser de réels progrès. En effet, les rapports des derniers exercices montrent clairement que les cibles de formation relative à l'offre active sont plus facilement atteignables lorsque la haute direction appuie l'initiative et que des échéances précises sont établies.

Enfin, le Secrétariat a été impressionné par une entité publique qui a fait de la formation relative à l'offre active une condition d'emploi pour tous ses nouveaux employés. Cette stratégie contribuera à l'amélioration des services en français, mais elle sensibilisera aussi progressivement les employés aux obligations en matière de services en français en plus d'instaurer une culture qui encourage tous les employés à appliquer la lentille francophone à leur travail.

## **Services à la clientèle**

Les services à la clientèle sont au cœur de la Politique sur les services en français du Manitoba. Lorsque les francophones interagissent avec le gouvernement, que ce soit en personne, au téléphone ou en ligne, ils doivent pouvoir accéder facilement à des services en français de qualité. Conformément à l'esprit et à l'intention de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, les mesures de suivi proposées dans les plans stratégiques pluriannuels des services en français doivent permettre de faire progresser graduellement la prestation des services en français dans l'ensemble de la fonction publique du Manitoba.

L'accès aux services de première ligne est essentiel pour le public, tant en anglais qu'en français. Or, le contexte particulier de la crise sanitaire a compromis la mise en œuvre des mesures de suivi visant la capacité d'une entité publique à fournir de l'information et des services en français. Plus du tiers des entités gouvernementales ont déclaré que ces initiatives étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (38 %) ou légèrement en retard (30 %). Toutefois, elles ont révélé n'avoir réalisé aucun progrès dans 32 % de leurs projets liés aux services de première ligne.

Un des éléments importants de la mise en œuvre du concept d'offre active est l'utilisation d'identifiants « Bonjour-Hello » : insignes et cordons portés par le personnel, enseignes de comptoir, et ainsi de suite. Ces outils permettent aux francophones de savoir, dès leur entrée dans un bureau du gouvernement, qu'ils peuvent obtenir des services en français. Bien que des progrès aient été réalisés (30 % des mesures de suivi prévues étaient achevées), le travail en vue d'assurer l'utilisation d'identifiants d'offre active n'était pas en voie d'être réalisé à temps dans plus de 50 % des cas. La pandémie a été citée comme une entrave dans 10 % des cas. S'il est vrai que de nombreux bureaux et édifices du gouvernement ont été fermés au public pendant une bonne partie de l'année, les retards surprennent, étant donné que les entités publiques peuvent se procurer les identifiants gratuitement et à tout moment.

En outre, la vérification et la normalisation de l'utilisation de la signalisation bilingue dans les bureaux de la fonction publique posent encore problème. Les entités publiques ont déclaré que 17 % des mesures de suivi étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, et que 30 % d'entre elles accusaient un léger retard. Toutefois, comme c'était le cas pour les activités liées aux identifiants d'offre active, près de la moitié de celles liées à la signalisation n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout. Le Secrétariat continuera de travailler avec les entités publiques à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies réalistes pour répandre l'utilisation de la signalisation bilingue, particulièrement dans les régions qui desservent des communautés francophones.

Le Manitoba compte de plus en plus sur les plateformes en ligne pour informer le public au sujet de ses programmes et de ses services. La transition s'est évidemment accélérée en 2020-2021 en raison de la pandémie. Malheureusement, les entités publiques ont eu de la difficulté à atteindre les cibles à cet égard également. Selon les rapports, seulement 25 % des mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, et 14 % étaient légèrement retardées. Donc, la majorité des mesures de suivi liées à la fourniture de l'information sur les sites Web en français accusaient un important retard.

Au nombre des problèmes nommés figuraient le manque de personnel pour la publication du contenu traduit sur les sites Web des entités publiques et la perte de documents traduits précédemment en raison de mouvements de personnel ou de réorganisations internes. Dans un autre cas, le développement d'un nouveau portail en sous-traitance a grandement retardé la mise en ligne de la version française. L'entité publique souhaitait lancer les deux versions en même temps, mais six mois se sont écoulés entre les deux mises en ligne.

Malgré cela, le Secrétariat est encouragé par le nombre d'entités publiques qui continuent d'offrir une grande quantité d'information bilingue sur leur site Web. Certaines d'entre elles ont dit offrir plus de contenu bilingue par rapport aux exercices précédents, et d'autres ont indiqué avoir maintenant un contenu bilingue à plus de 90 % sur leur site Web. Ces données sont particulièrement réjouissantes pour ce qui est des organisations de la Couronne, lesquelles n'ont pas accès aux services de traduction provinciaux gratuits. Cela démontre que ces entités tiennent systématiquement compte des coûts de traduction dans leurs coûts d'exploitation. Il est à espérer que d'autres organismes du gouvernement suivront cet exemple et adopteront des pratiques exemplaires semblables pour le développement et la maintenance de leur propre site Web.

La capacité de produire des versions françaises de documents d'information publique, de formulaires et d'autres documents demeure restreinte pour certaines entités publiques. Une action immédiate s'imposait pour 38 % des initiatives, et 5 % d'entre elles ont connu des retards en raison de la pandémie. Ces pourcentages sont beaucoup plus élevés qu'en 2019-2020, exercice pour lequel les entités publiques avaient déclaré ne pas être en mesure de respecter les échéances pour la traduction de l'information publique dans seulement 26 % des cas. Certaines entités ont noté une augmentation du nombre de demandes de traduction urgentes. Même s'il existe une inquiétude quant à la possibilité que cette augmentation soit attribuable à un manque de planification, il n'en demeure pas moins que la plupart des traductions urgentes étaient liées à la pandémie, et que cette hausse était prévisible.

En raison de l'énorme quantité d'information produite par la Province, particulièrement durant la pandémie, le Secrétariat continue de recommander aux entités publiques de déterminer quels documents sont les plus susceptibles d'être utiles à la communauté francophone du Manitoba et les encourage à établir leurs priorités de traduction en conséquence. Cette stratégie devrait concourir à l'amélioration constante exigée par la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine.

# RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE

## Capacité bilingue

La capacité du personnel à offrir des services dans les deux langues officielles est un élément essentiel de la mise en œuvre des dispositions législatives sur les services en français du Manitoba. Il est donc primordial que toutes les entités publiques suivent l'évolution de leur capacité bilingue.

Tous les postes désignés bilingues dans les ministères gouvernementaux sont répertoriés automatiquement dans le système SAP depuis 2019. Par conséquent, seules les organisations de la Couronne et les offices régionaux de la santé (ORS) ont continué d'élaborer des mesures de suivi à cet égard en 2020-2021. Certaines de ces entités publiques, qui répertoriaient manuellement les postes désignés bilingues, ont dit être en voie d'automatiser le processus. L'une d'entre elles a commencé à chercher des moyens d'enregistrer automatiquement les postes désignés bilingues dans son système de paie. Il convient de mentionner que certaines organisations de la Couronne ont aussi révélé qu'elles souhaitent concevoir des solutions automatisées pour répertorier les postes désignés bilingues de même que les employés bilingues dans les postes non désignés bilingues.

Pour s'assurer que leur capacité bilingue est suffisante en vue d'offrir des services en français qui répondent aux besoins de la communauté francophone, environ le tiers des entités publiques ont entrepris un examen de leurs postes désignés bilingues. Cet examen leur permet de déterminer si les désignations sont toujours valides, si certaines doivent être transférées à d'autres postes, et si certains postes non désignés devraient exiger une aptitude à la communication en français et en anglais. Parmi les mesures de suivi prévues pour 2020-2021, 45 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, 20 % accusaient un léger retard, et 30 % avaient reçu peu ou pas d'attention. Différents motifs ont été invoqués. Une entité publique a rapporté devoir travailler en priorité sur les mesures de soutien et les programmes liés à la pandémie, et une autre a mentionné qu'une réorganisation interne l'avait empêchée de respecter l'échéance pour la tenue de son examen. Par contre, une organisation de la Couronne a pu tirer parti de son examen effectué en 2019-2020 et travaille maintenant à mettre à jour les descriptions de postes pour y intégrer les exigences liées aux compétences linguistiques.

Il est tout aussi important que les entités publiques sachent combien d'employés occupant des postes non désignés bilingues sont en mesure d'offrir des services en français. La plupart d'entre elles ont d'ailleurs inscrit des mesures de suivi à cet effet dans leur plan pluriannuel. Ce type de données repose essentiellement sur l'autodéclaration. Diverses stratégies ont été mises en place pour encourager les employés à se manifester, y compris un plan de communication, un sondage et une lettre de la direction générale. Deux ORS ont révisé et mis à jour leurs formulaires d'autodéclaration et les ont mis en ligne pour qu'ils soient facilement accessibles à tous les employés. Ces organisations ont également intégré l'autodéclaration à leur processus d'embauche en ajoutant une question sur les connaissances linguistiques au formulaire de profil de l'employé.

Presque toutes les mesures liées à l'autodéclaration étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (80 %). En ce qui concerne les mesures de suivi liées aux données sur la capacité bilingue, 59 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, 27 % étaient retardées, et 14 % avaient peu ou pas progressé. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2019-2020. En effet, seulement 41 % des mesures de suivi étaient alors en voie d'être mises en œuvre à temps.

Au fur et à mesure que les entités publiques terminent la compilation de leurs données sur leur capacité bilingue, elles peuvent aussi mettre à jour leurs listes de renvoi. Les listes d'employés bilingues qui veulent et peuvent aider les employés unilingues anglophones à offrir des services en français jouent un rôle précieux en permettant aux entités gouvernementales de mettre en œuvre l'offre active de services. Idéalement, ces listes devraient être mises à jour au moins une fois par année et transmises à tous les employés de première ligne qui pourraient être appelés à fournir des services en français. De nombreuses entités publiques ont créé des versions en ligne de leurs listes de renvoi en 2020-2021, et un ORS se sert de son bulletin périodique pour en faire la promotion auprès du personnel. La moitié (50 %) des mesures liées aux listes de renvoi étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, mais 14 % d'entre elles n'avaient pas du tout progressé.

## **Recrutement et maintien des effectifs**

Les entités publiques qui ont un bon portrait de leur capacité bilingue sont mieux à même d'instaurer des stratégies de recrutement et de maintien des effectifs permettant d'avoir assez d'employés bilingues qui veulent et qui peuvent offrir des services à la communauté francophone. Les plans stratégiques pluriannuels des services en français prévoient d'ailleurs diverses mesures de suivi à cet égard.

L'ajout de la mention « le français constitue un atout » dans les offres d'emploi est une façon d'accroître la capacité bilingue dans les postes non désignés bilingues. En 2020-2021, 14 entités publiques travaillaient à adopter cette stratégie. Or, si 47 % des mesures de suivi étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, 18 % avaient du retard, et dans 29 % des cas, le travail accompli avait été minime, voire inexistant. Une entité publique a mentionné avoir reporté cette stratégie d'un an en raison de la COVID-19. Toutefois, les entités ne sont pas toutes au même point dans la mise en œuvre de cette stratégie, que certaines trouvent problématique.

Par exemple, des gestionnaires y sont encore réfractaires parce qu'elle ne convient pas à leur organisation. Une entité a fait remarquer qu'il était difficile de suivre le nombre exact de concours assortis d'une préférence pour les candidats bilingues, et une autre, qu'une réorganisation interne se traduisait par des réticences à ajouter cette préférence aux offres d'emploi, car les besoins en matière de bilinguisme n'étaient pas clairs. En outre, dans le cas des concours qui visent à pourvoir des postes nécessitant des compétences très spécialisées ou relevant de bureaux en région rurale, l'embauche de personnel bilingue reste difficile en raison du bassin limité de candidats, et ce, même lorsque la capacité de parler français est un critère de prédilection. Si le processus de recrutement est déjà complexe quelles que soient les exigences linguistiques, il faut mettre en place des stratégies plus ingénieuses.

Sur les 32 mesures de suivi relatives au recrutement d'employés bilingues qui devaient être mises en œuvre en 2020-2021, 45 % étaient en voie de l'être à temps, 16 % avaient du retard, et dans 26 % des cas, le travail accompli avait été minime, voire inexistant. Les entités publiques ont mentionné que 13 % des mesures prévues avaient été reportées en raison de la pandémie. Parmi les stratégies les plus fructueuses, citons les initiatives qui visaient à améliorer les relations entre les responsables des programmes et les conseillers en ressources humaines, à mieux communiquer avec les organismes francophones pour promouvoir les concours bilingues et à consulter la communauté au sujet des mesures pouvant faciliter l'élargissement du bassin de candidats bilingues potentiels.

Au fil des ans, les offices régionaux de la santé ont élaboré des approches collaboratives et intégrées pour mener leurs initiatives de recrutement. Par exemple, ils ont pris diverses mesures complémentaires pour s'attaquer aux défis propres au recrutement de personnel qui répond à la fois aux critères techniques et linguistiques. Leur collaboration avec les établissements d'enseignement postsecondaire permet d'offrir plus de stages, et leur participation à des salons de l'emploi partout au Canada permet de présenter les occasions d'emploi aux étudiants de niveaux secondaire et universitaire. Ces initiatives de recrutement semblent porter leurs fruits et pourraient servir de modèle aux ministères et aux organisations de la Couronne. Toutes les entités publiques se doivent de réévaluer leurs stratégies pour s'assurer d'atteindre leurs objectifs de recrutement et d'apporter les mesures correctives qui s'imposent.

Compte tenu des obstacles au recrutement de personnel bilingue, il est tout aussi important que les entités publiques prennent des mesures pour maintenir ce personnel en poste. Cinq entités seulement l'ont fait en 2020-2021, et si 83 % de ces mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, une action immédiate s'imposait pour 17 % d'entre elles, faute de progrès. Un éventail de stratégies a été mis en place pour maintenir les effectifs bilingues : célébration de la culture francophone par des activités spéciales pendant le Festival du Voyageur, promotion de la formation relative à l'offre active par la tenue d'un tirage entre les participants, déploiement d'un logiciel d'aide à la rédaction française pour le personnel bilingue, création d'un répertoire d'outils, de ressources et de lexiques en ligne, conclusion d'un contrat avec un organisme à but non lucratif pour l'offre de services en santé mentale en français pendant la pandémie, etc.

Ces problèmes récurrents dans le recrutement et le maintien en poste de personnel bilingue font inévitablement augmenter le nombre de postes désignés bilingues à pourvoir. Ainsi, malheureusement, le taux de postes à pourvoir était de 15 % pour l'ensemble du gouvernement en 2020-2021, par rapport à 11 % en 2019-2020 (voir l'annexe pour plus de données). Quand les postes désignés bilingues ne sont pas pourvus, l'offre de services en français en subit directement les contrecoups. Ces contrecoups se font sentir à court terme, mais la planification de la relève en souffre à long terme. C'est pourquoi les entités publiques et leurs conseillers en ressources humaines doivent comprendre la raison d'être des postes désignés bilingues et accepter d'y prêter une attention particulière. Toutes les entités gouvernementales doivent trouver des solutions novatrices et durables pour pourvoir les postes désignés par du personnel bilingue et pour appuyer ce personnel après l'avoir embauché.

## **Formation**

Pour bonifier la capacité bilingue, l'un des meilleurs outils à la disposition des entités publiques demeure l'offre de formation linguistique à leur personnel, qu'il s'agisse d'employés occupant des postes désignés ou d'employés pouvant aider au besoin. Cette formation a deux avantages : améliorer les compétences linguistiques du personnel et lui donner la confiance nécessaire pour utiliser le français au travail. De nombreux titulaires de postes désignés ont signalé qu'ils avaient peu d'occasions de travailler en français, d'où l'importance de continuer à s'exercer.

Presque toutes les entités publiques ont inclus des mesures concernant la formation linguistique dans leur plan pluriannuel, y compris des stratégies pour promouvoir et encourager la formation et des initiatives pour l'offre de ressources supplémentaires et de possibilités de conversation informelle. Or, en 2020-2021, 57 % seulement des mesures de suivi prévues étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, contre 18 % qui avaient du retard et 14 % qui n'avaient pas progressé. Il s'agit d'un recul par rapport à l'exercice précédent, car près de 70 % des mesures de suivi étaient alors en voie d'être mises en œuvre à temps.

Des solutions novatrices ont tout de même été trouvées pour encourager l'apprentissage du français. Au moins deux entités publiques ont rapporté s'être servies de l'évaluation annuelle du rendement pour proposer de la formation à leurs employés dans le cadre de leur plan d'apprentissage. Une autre a lancé une activité intitulée « L'expression française de la semaine » dans ses sites désignés bilingues. Un office régional de la santé s'est procuré une licence d'entreprise pour le logiciel d'auto-apprentissage des langues Rosetta Stone dans le cadre d'un projet pilote de deux ans. Il surveille et évalue actuellement l'utilisation de cet outil par son personnel en vue d'en mesurer l'efficacité globale au fil du temps.

Le cours en ligne « Communiquer avec assertivité », élaboré avec la Direction du perfectionnement et de la formation et l'Université de Saint-Boniface, a connu un succès mitigé en 2020-2021 : 11 employés seulement s'y sont inscrits. Le Secrétariat continuera d'analyser les commentaires reçus afin de déterminer ce qui pourrait rendre ce cours plus intéressant comme option de perfectionnement professionnel en français.

La pandémie de COVID-19 s'est clairement fait sentir sur les mesures de suivi liées à la formation, vu le très grand nombre d'employés réaffectés aux initiatives liées à la pandémie et vu le fait que les entités publiques se sont concentrées sur le soutien des citoyens et des secteurs de programme particulièrement touchés par la crise sanitaire. La faiblesse des progrès, par rapport aux derniers exercices, n'a donc rien d'étonnant.

# CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE

## Consultation

Quelques mesures de suivi liées aux activités de consultation ont subi les contrecoups de la pandémie. Des réunions ont été annulées, surtout au début de l'exercice 2020-2021, et des projets d'inviter des intervenants de la communauté francophone à discuter de divers sujets ont été reportés. Toutefois, plus le temps passait, plus les réunions et les consultations en ligne devenaient monnaie courante, ce qui a permis à certaines entités publiques de se remettre sur la bonne voie. Sur les 45 mesures de suivi prévues relativement aux activités de consultation en 2020-2021, 36 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (contre 32 % en 2019-2020), 27 % avaient du retard (contre 23 % en 2019-2020), et 27 % n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout (contre 45 % en 2019-2020).

Les entités qui avaient l'habitude de tenir des réunions avec des intervenants et des partenaires établis ont eu de la facilité à s'adapter et à maintenir leur engagement communautaire. Des consultations ont été menées auprès de la communauté francophone à propos des stratégies, des méthodes innovantes de prestation de services et des besoins en matière de services en français. La création du portail Web Participation MB a facilité les activités de consultation ministérielles en général. Par contre, les fréquents retards dans la production des versions françaises du matériel d'information (voir la page 6) ont fait que les francophones n'avaient pas toujours le même temps pour répondre. C'était particulièrement problématique quand le temps pressait, comme lorsqu'il s'agissait des plans de relance de l'économie manitobaine.

## Coopération avec la communauté francophone

La pandémie a par ailleurs retardé 10 % des mesures de collaboration prévues en 2020-2021. Ces retards semblent avoir été plus marqués pour les entités publiques qui prévoyaient nouer de nouveaux partenariats, mais ne semblent pas avoir touché les collaborations déjà actives.

Quinze entités publiques ont élaboré des mesures de suivi relatives à leur collaboration avec la communauté francophone. Sur les 21 mesures proposées, 43 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, 29 % avaient du retard, et 19 % n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout. Ces résultats sont inférieurs à ceux de 2019-2020 (64 % des mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, 13 % avaient été retardées, et 22 % n'avaient pas progressé). Encore une fois, cette régression par rapport à l'exercice précédent semble attribuable aux priorités changeantes des entités publiques en raison de la pandémie.

La collaboration s'établit souvent au moyen de groupes de travail. Plusieurs ministères comptent sur des groupes (nouvellement établis ou de longue date) qui s'occupent de dossiers comme le développement municipal, le tourisme, l'immigration et l'accès à la justice. Quatre organisations de la Couronne ont quant à elles créé un groupe de travail avec deux organismes communautaires francophones importants pour élaborer des stratégies et communiquer des pratiques exemplaires relatives aux services en français.

Les entités publiques peuvent aussi collaborer avec la communauté francophone au moyen d'accords de services et d'autres types d'aide financière. Nombre d'entre elles financent des organismes francophones, bien souvent dans le cadre d'accords conclus il y a plusieurs années. En outre, les organismes communautaires ont pu bénéficier de subventions d'urgence liées à la COVID-19. Toutefois, une bonne partie du financement promotionnel habituel des groupes artistiques a été annulé en raison des restrictions appliquées aux événements culturels en personne.

Globalement, en 2020-2021, 31 % seulement des mesures de suivi liées au soutien communautaire ont été mises en œuvre ou étaient en voie de l'être, 46 % avaient du retard, et dans 15 % des cas, le travail accompli avait été minime, voire inexistant. La pandémie a été expressément citée comme obstacle à la réalisation des activités prévues dans le cadre de 8 % des mesures proposées.

### **Coopération avec les centres de services bilingues**

La majorité des entités publiques qui intègrent la coopération avec les CSB à leur plan de services en français traduisent cette coopération par des initiatives de diffusion d'information à la communauté francophone. Pour les entités, il s'agit de faire parvenir des offres d'emploi bilingues ou des brochures, des ressources et d'autre matériel aux CSB pour que ceux-ci les transmettent à la communauté francophone en leur nom. Certaines d'entre elles ont commencé à planifier une plus grande collaboration; un ministère a par exemple commencé à travailler avec les CSB à l'installation de terminaux de point de vente pour faciliter l'achat de licences et de permis dans les régions désignées bilingues.

Malheureusement, les entités publiques n'ont pas toutes réussi à poursuivre ce type de coopération. Au total, la pandémie a forcé l'arrêt complet de 29 % des mesures de suivi. L'annulation des réunions en personne aux bureaux des CSB, la décision de cesser la production de documents imprimés et d'utiliser uniquement la version en ligne, et un manque de ressources humaines pour assurer les services de proximité figuraient au nombre des explications. Seulement 5 % des mesures de suivi prévues étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, contre 43 % en 2019-2020. Il faut espérer que les initiatives visant à bonifier la coopération entre les entités gouvernementales et les CSB progresseront à mesure que les restrictions liées à la pandémie seront levées.

## CONCLUSION

C'est indéniable, 2020-2021 a vraiment été un exercice sans pareil. Les effets de la pandémie se sont fait sentir dans tous les secteurs d'activité du gouvernement et dans l'ensemble de la société manitobaine, y compris dans la communauté francophone.

La crise sanitaire causée par la COVID-19 a néanmoins été l'occasion pour le gouvernement provincial de repenser les vieux modèles de prestation de services et de se demander comment adapter ses processus aux besoins changeants de la population manitobaine. Fort d'une culture qui valorise la transformation, il peut maintenant travailler en amont pour garantir l'application de la lentille francophone aux nouvelles politiques et procédures adoptées. Le présent rapport a mis en relief deux occasions d'apporter des changements pour améliorer les services en français : la transition accentuée vers les services en ligne et l'accroissement de la capacité bilingue des entités publiques.

Ces dernières années, le Manitoba augmente lentement son empreinte numérique. La pandémie accélère ce processus, d'une part en raison des restrictions limitant les services en personne, d'autre part en raison des attentes élevées des citoyens, qui veulent un accès en ligne convivial à l'information et aux services dont ils ont besoin. La transition vers des sites Web transactionnels et des portails interactifs est l'occasion d'instaurer des politiques gouvernementales qui garantiront qu'une attention particulière est accordée aux besoins de la communauté francophone dès les premières étapes.

Par exemple, une entité publique qui confierait la création d'un portail interactif en sous-traitance à un tiers pourrait intégrer à sa demande de propositions l'obligation de lui fournir un portail bilingue. De même, un document servant à demander l'autorisation de créer un portail ou un site Web pourrait contenir une brève section dans laquelle l'entité publique expliquerait comment elle offrirait des services en français comparables à ses services en anglais. Si les entités gouvernementales doivent réfléchir dès le processus initial d'évaluation à la façon dont ces solutions aideront la communauté francophone du Manitoba, il sera plus facile d'instaurer une culture de services en français.

En outre, la crise sanitaire a exacerbé certains problèmes de dotation qui avaient été relevés dans les derniers exercices, de nombreux organismes signalant avoir du mal à recruter et à maintenir en poste du personnel bilingue. En effet, les problèmes de ressources humaines ont souvent été cités comme obstacles aux progrès dans les lieux de travail des secteurs public et privé depuis le début de la pandémie.

En mettant à jour ses procédures de gestion des postes désignés bilingues et en embauchant des candidats qualifiés pour pourvoir ces postes, le gouvernement du Manitoba sera mieux à même d'aider les entités publiques à accroître leur capacité bilingue. Quand les conseillers en ressources humaines sont au fait des obligations du gouvernement envers les citoyens d'expression française et comprennent les mesures supplémentaires à prendre pour les recruter, tous les secteurs d'activité en bénéficient.

Une approche intégrée comprenant des options de mentorat, de formation linguistique et de planification de la relève peut aider les ministères et les autres entités gouvernementales à exploiter leur capacité, d'abord pour assurer l'offre de services en français par le personnel d'expression française, mais également pour accroître la sensibilisation et établir un réseau de personnes-ressources qui pourront conseiller leurs collègues et même leurs superviseurs diverses façons de contribuer au respect des engagements du Manitoba en vertu de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine.

Le soutien descendant et actif de la part de la haute direction mentionné au début du rapport est essentiel pour faire réellement progresser l'offre de services en français. Il est tout aussi important que les entités publiques anticipent mieux les besoins de la communauté francophone et misent sur une collaboration horizontale, entre les secteurs d'activité, au lieu de chercher à mettre en place leurs propres solutions chacune de leur côté. Enfin, en intégrant ce principe à ses procédures de ressources humaines et de planification financière, entre autres, le gouvernement du Manitoba poursuivra sa marche vers la pleine reconnaissance du rôle que les francophones ont joué dans l'essor de la province, et surtout du rôle qu'ils pourront jouer dans sa prospérité et son succès à venir.

# ANNEXE- TABLEAUX DE DONNÉES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE

## Tableau 1 – Ministères

Entité publique	Postes désignés bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Postes désignés bilingues vacants	Postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale en 2020-2021	Capacité bilingue totale en 2019-2020
Affaires législatives et publiques <sup>1</sup>	5	3	2	0	Inconnu	3	–
Agriculture et Développement des ressources	10	3	1	6	22	25	34
Commission de la fonction publique	11	6	3	2	14	20	22
Conservation et Climat	7	2	3	2	14	16	15
Développement économique et Formation <sup>2</sup>	26	20	0	6	27	47	53
Éducation	83	63	2	18	14	77	83
Familles	90	65	9	16	68	133	144
Finances	35	28	1	6	23	51	63
Infrastructure	4	3	0	1	25	28	31
Justice	65	54	0	11	119	173	162
Réconciliation avec les peuples autochtones et Relations avec le Nord	0	0	0	0	4	4	2
Relations avec les municipalités	15	8	5	2	3	11	7
Santé, Aînés et Vie active <sup>3</sup>	6	3	3	0	19	22	22
Secrétariat aux affaires francophones	27	24	0	3	0	24	25
Services centralisés <sup>4</sup>	3	2	0	1	Inconnu	2	2
Sport, Culture et Patrimoine	16	6	2	8	4	10	13
<b>Sous-total</b>	<b>403</b>	<b>290</b>	<b>31</b>	<b>82</b>	<b>357</b>	<b>647</b>	<b>678</b>

<sup>1</sup> Affaires législatives et publiques est officiellement devenu un ministère en janvier 2021.

<sup>2</sup> Développement économique et Formation a été scindé en deux nouveaux ministères en janvier 2021 : Développement économique et Formation; Éducation postsecondaire, Développement des compétences et Immigration. Comme la séparation administrative n'était pas terminée le 31 mars 2021, les données fournies pour 2020-2021 sont cumulatives.

<sup>3</sup> Santé, Aînés et Vie active a été scindé en deux nouveaux ministères en janvier 2021 : Santé et Soins aux personnes âgées; Santé mentale, Mieux-être et Rétablissement. Comme la séparation administrative n'était pas terminée le 31 mars 2021, les données fournies pour 2020-2021 sont cumulatives.

<sup>4</sup> Les Services centralisés ont été établis en octobre 2019. Leur plan de services en français a été signé en février 2021, mais leur capacité bilingue était encore inconnue.

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

Entité publique	Postes désignés bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Postes désignés bilingues vacants	Postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale en 2020-2021	Capacité bilingue totale en 2019-2020
Action cancer Manitoba	3	1	2	0	28	29	29
Commission des accidents du travail	6	6	0	0	25	31	33
Condition féminine	2	2	0	0	0	2	2
Conseil des Arts du Manitoba	2	2	0	0	3	5	3
Efficacité Manitoba <sup>5</sup>	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu
Élections Manitoba	0	0	0	0	1	1	1
Manitoba Hydro	23	23	0	0	269	292	305
Musique et film Manitoba	2	2	0	0	4	6	5
Ombudsman du Manitoba	2	1	1	0	8	9	9
Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba	0	0	0	0	5	5	4
Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	5	0	2	3	3	3	7 <sup>6</sup>
Société d’assurance publique du Manitoba	88	67	10	11	65	132	133
Société des services agricoles du Manitoba	5	3	0	2	6	9	13
Société manitobaine des alcools et des loteries	150	137	8	5	69	206	204 <sup>7</sup>
Soins communs <sup>8</sup>	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu
Sport Manitoba	6	4	2	0	5	9	9
Vérificateur général	0	0	0	0	3	3	3
Voyage Manitoba	5	5	0	0	2	7	6
<b>Sous-total</b>	<b>299</b>	<b>253</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>496</b>	<b>749</b>	<b>766</b>
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>543</b>	<b>56</b>	<b>103</b>	<b>853</b>	<b>1396</b>	<b>1444</b>

<sup>5</sup> Efficacité Manitoba a été créée sous l’égide de Manitoba Hydro en 2019-2020. Au 31 mars 2021, elle n’avait pas encore de plan de services en français approuvé.

<sup>6</sup> Nombre rajusté (erreur dans le calcul de la capacité bilingue en 2019-2020).

<sup>7</sup> Nombre rajusté (erreur dans le calcul de la capacité bilingue en 2019-2020).

<sup>8</sup> Soins communs est une nouvelle entité qui a été créée en 2019-2020. Au 31 mars 2021, elle n’avait pas encore de plan de services en français approuvé.

Le nombre total de postes désignés bilingues a augmenté de près de 4 % en 2020-2021 par rapport à l'exercice précédent. Soulignons toutefois que les sociétés d'État et autres organismes déclarants ont mieux progressé que les ministères à cet égard, augmentant de près de 9 % leur nombre de postes désignés.

Le nombre total de postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues a augmenté légèrement. Ici aussi, les sociétés d'État et autres organismes déclarants s'en sont mieux tirés que les ministères, avec une augmentation annuelle d'un peu plus de 9 %. Dans les ministères, en fait, ce nombre a diminué de 5 %, principalement parce que le nombre de postes désignés bilingues vacants a augmenté de 34 % par rapport à 2019-2020.

Soulignons aussi que le nombre total de postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues a diminué de 13 %, passant de 64 en 2019-2020 à 56 en 2020-2021. Cette tendance est plus prononcée dans les organisations de la Couronne et autres organismes déclarants, qui ont signalé une diminution de 17 %.

Malgré ces résultats globalement positifs, la capacité bilingue totale des entités publiques a diminué d'environ 3 % en 2020-2021, parce que le nombre de postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues a diminué de 6 % par rapport à 2019-2020. Pour la première fois depuis que cette tendance s'est amorcée en 2018-2019, la réduction de la capacité bilingue dépasse celle du nombre total d'employés dans la fonction publique.

### Tableau 3 – Offices régionaux de la santé

REMARQUE : Les offices régionaux de la santé ne disposent pas d'une méthode uniforme de comptabilisation de la capacité bilingue, certains utilisant le nombre de postes et d'autres le nombre d'équivalents temps plein (ÉTP). Il est donc impossible de comparer ces données à celles d'autres entités publiques.

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 bilingues occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale en 2020-2021	Capacité bilingue totale en 2019-2020
Entre-les-Lacs et Est	46 32,61 ÉTP	12 9,95 ÉTP	34 22,053 ÉTP	1 1	88 64,78 ÉTP	100 74,73 ÉTP	88 68,93 ÉTP
Prairie Mountain	6	3	3	0	15	18	14
Southern Health–Santé Sud	701	406	243	52	69	475	427
Winnipeg	1 044 ÉTP	596 ÉTP	448 ÉTP	0 ÉTP	685 ÉTP	1 281 ÉTP	1 200 ÉTP

Les données communiquées par les offices régionaux de la santé montrent qu'ils ont tous réussi à augmenter leur capacité bilingue globale par rapport à 2019-2020. Or, ce phénomène est principalement tributaire de l'augmentation du nombre de postes non désignés occupés par des employés bilingues. Le nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues reste élevé, ce qui montre à quel point les offices régionaux de la santé ont de la difficulté à trouver des candidats qui possèdent les compétences techniques et linguistiques exigées pour ces postes. Comme à l'exercice précédent, 48 % seulement des postes désignés bilingues, en moyenne, sont occupés par des titulaires bilingues.

