

**Above All,  
Common Sense**

**Avant toute chose,  
le bon sens**

**Report and Recommendations on French  
Language Services Within the  
Government of Manitoba**

**Un rapport et des recommandations sur  
les services en français au sein du  
gouvernement du Manitoba**

Prepared by the Commissioner Honourable  
Judge Richard Chartier / May, 1998

Préparé par le Commissaire l'honorable juge  
Richard Chartier / mai 1998

 **Previous Chapter  
Chapitre Précédent**



**Table of Contents  
Table des Matières**

**Next Chapter  
Prochain Chapitre** 

**14. COMMUNICATIONS**

**14. LES COMMUNICATIONS**

The lack of French-language services is due not only to the lack of bilingual staff. Complaints often deal with the lack of French-language documentation, because documents are not published simultaneously in both languages, or simply not published in French at all.

Le manque de services en français n'est pas seulement dû au manque de personnel bilingue. Très souvent les plaintes portent sur le manque de documentation en français, documentation qui n'est pas publiée de façon simultanée dans les deux langues, ou qui tout simplement n'est pas du tout publiée en français.

Since 1993, the departments have been instructed to plan for bilingual publications, wherever possible. The lack of financial resources or the costs associated with publishing documents in a bilingual format are often cited as obstacles to the Policy's implementation.

Depuis 1993, les ministères reçoivent la directive de planifier, dans la mesure du possible, la publication de documents bilingues. Le manque de ressources financières ou les coûts liés à la publication de documents en format bilingue sont souvent mentionnés comme étant des obstacles dans la mise en oeuvre de la Politique.

The procedure that is currently in use is the following: when a department decides to publish a document, Information Resources is informed. Departments make the decision as to whether or not the document will be translated. The English version of the document is drafted, and sent for translation if it has been decided that there was a need to translate. The final document is then sent to Information Resources for publication.

Le processus actuel est le suivant : les ministères décident de faire publier un document. Ils en avisent la Direction des ressources de l'information. Les ministères décident ou non de faire traduire le document en français. La version anglaise du document est rédigée. Si on veut faire traduire le document, il est envoyé au Service de traduction. Le tout revient à la Direction des ressources de l'information pour que celle-ci en fasse la publication.

This is a simplified description of the current process. This process does not provide satisfactory results for a number of reasons. Once again, our purpose here is not to lay blame on anyone, but to find practical and relevant solutions based on common sense.

Il s'agit d'un processus dont la description est extrêmement simplifiée. Il s'agit aussi d'un processus qui ne donne pas de résultats satisfaisants pour de multiples raisons. Là encore il ne s'agit pas de jeter le blâme sur qui que ce soit, mais de trouver des solutions basées sur le bon sens, des solutions pratiques et pertinentes.

In 1993, the French Language Services Secretariat issued a directive stating that departments must publish all documents aimed at the general public in both official languages. The FLSS suggested that French Language Services Coordinators be consulted regarding the need to translate documents into French. With the exception of a few cases in which the French Language Services Coordinators are either senior officials or in strategic positions, there is a lack of communication, the coordinators are not consulted and the documents are not translated.

The Information Resources Division has a vital role to play given that it is aware of all future government publications, and has access to all the information needed to make tremendous progress with respect to French-language documents.

The speed of communication with the general public that is possible as a result of Internet technology adds yet another dimension. Here, too, there are shortcomings despite the fact that the costs of setting up a Web page in French and English are not unreasonable.

Another frequent comment concerned the limited use made by Francophones of French-language documents. It will be important to determine why these situations occur. Is it because the French versions of documents are available but not accessible? Is it because the French versions of documents are only produced in a unilingual format?

It is obvious that solutions must be found in order to move forward in this regard, with common sense and an understanding of what communication with the general public, both Anglophone and Francophone, is about. The issue is one of the government's communications with its clientele who pays for government services, regardless of the language used.

There is also obviously a problem with the procedure for the translation of documents into French. Mechanisms must therefore be found to ensure that proactive and positive progress is made in this area as well.

En 1993, le Secrétariat des services en langue française a établi des directives qui exigent la traduction et la publication dans les deux langues officielles de tout document s'adressant au grand public publié par les ministères. Le SSLF a suggéré que les coordonnateurs des services en français donnent leur opinion quant à la traduction de documents en français. Sauf pour quelques cas où les coordonnateurs des services en français sont soit hauts fonctionnaires ou placés dans le ministère de façon stratégique, la communication ne passe pas, les coordonnateurs ne sont pas consultés et les documents ne sont pas traduits.

La Direction des ressources de l'information a un rôle crucial en ce sens qu'elle est au courant de toutes les publications futures du gouvernement. La Direction occupe donc une position stratégique et possède toute l'information qui permettrait de faire avancer le dossier des documents en français de façon spectaculaire.

La technologie de l'Internet ajoute une dimension supplémentaire: celle de la rapidité de la communication avec le grand public. Là encore, il y a des lacunes. Pourtant, préparer une page Internet en français et en anglais, ne représente pas de dépenses supplémentaires exorbitantes.

Un autre commentaire souvent entendu concerne le manque d'usage des communications en français de la part des francophones. Il faudrait savoir pourquoi cette situation se produit. Est-ce parce que les documents sont disponibles mais non accessibles? Est-ce parce qu'ils sont dans une langue seulement?

Il est évident que des solutions doivent être trouvées, des solutions qui permettent de faire avancer ce dossier, avec du bon sens et un sens de la communication avec le grand public, anglophone et francophone. Il s'agit d'une question de communication entre le gouvernement et sa clientèle qui paye pour les services gouvernementaux, quelle que soit la langue de communication.

Il est aussi évident qu'il y a un problème quant au processus suivi pour la traduction de documents en français. Il faut donc trouver des mécanismes qui feront avancer le dossier de façon proactive et positive.

Recommendation no. 26	Recommandation n° 26
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That Information Services, Translation Services, and the French Language Services Secretariat set up an ad hoc committee that, over the course of a make-up year, will be responsible for finding ways of increasing the production of documents in both official languages.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que la Direction des services de l'information, le Service de traduction et le Secrétariat des services en langue française établissent un comité ad hoc responsable, au cours d'une année de rattrapage, de trouver les moyens d'accroître la production de documents dans les deux langues officielles.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That this ad hoc committee on written documentation examine the procedure used to date so as to find pertinent, adequate and permanent solutions for improving the delivery of French-language documentation.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que ce comité ad hoc de la documentation écrite examine le processus utilisé jusqu'à présent de façon à trouver des solutions adéquates, pertinentes et permanentes pour améliorer la prestation de services en français dans la documentation écrite.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That the departments be informed of the role and progress of this ad hoc committee, which, over a 12-month period will give priority to processing the backlog of written documentation.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que les ministères soient mis au courant du rôle et du travail de ce comité ad hoc qui, pendant une période de douze mois, priorisera, entre autres, le traitement de l'arriéré de la documentation écrite.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That the departments unconditionally support this approach and help boost the production of bilingual documents by supplying all pertinent information on the clientele for these documents, so that decisions can be made in full knowledge of the facts, without the French-speaking clientele bearing the brunt of budget considerations.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que les ministères appuient inconditionnellement cette démarche et participent à l'augmentation de la production de documents bilingues en donnant toute l'information pertinente sur la clientèle de ces documents, pour que les décisions soient prises en connaissance de cause, sans pénaliser la clientèle francophone, tout en respectant les ressources financières des ministères.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That a database be set up to measure progress in active offer as it applies to the production of bilingual documents.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Qu'une base de données soit mise sur pied pour mesurer les progrès de l'offre active dans la production de documentation bilingue.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That, one year after the implementation of this recommendation, statistics be produced to show what progress has been made, at what cost, the obstacles that have been encountered and how they have</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Qu'un an après la mise en vigueur de cette recommandation, des statistiques soient produites pour démontrer les progrès, les coûts engendrés par cette stratégie, les</i></li> </ul>

<i>been overcome.</i>	<i>obstacles et les solutions trouvées.</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That this information be shared with the Advisory Committee on French-Language Services and the departments.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que cette information soit partagée avec le Comité consultatif des services en français ainsi que les ministères.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That the Internet be favoured as a medium for disseminating information to the Francophone communities.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Qu'Internet soit favorisé comme moyen de diffusion auprès des communautés francophones.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That the persons in charge of the government Web site compile statistics on how often the pages are visited.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que les responsables du site web du gouvernement compilent des statistiques de fréquentation de ces pages Internet.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That the principle of using plain language also be applied to French.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que le principe d'utilisation de "plain language – langage clair" soit également appliqué en français.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That the principle of publishing material in a bilingual format be respected as often as possible and, where production costs are prohibitive, that the material be translated and the translation posted on the government Web site.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que le principe de publication en format bilingue soit respecté aussi souvent que possible, et, dans le cas où les coûts de production s'avèreraient exorbitants, que la traduction soit faite et que la version française soit placée sur le site web du gouvernement.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>That the ad-hoc committee develop long term strategies to ensure effective implementation of the FLS policy, and that these strategies be studied and approved by the Advisory Committee on French Language Services.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que des stratégies à long terme soient élaborées pour assurer une mise en oeuvre efficace de la Politique sans le recours au comité ad hoc, et que ces stratégies soient examinées et approuvées par le Comité consultatif des services en français.</i></li> </ul>