

**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** 

**17. DEVELOPMENT OF THE FRENCH-
SPEAKING COMMUNITY**

**17. L'ÉPANOUISSEMENT DE LA
COMMUNAUTÉ D'EXPRESSION FRANÇAISE**

A) Government Reforms

The government has embarked upon a whole series of reforms aimed at better targeting the offer of government services and making it more cost-effective, with a renewed concern for meeting the needs of the clientele. An attempt is being made to instill a new culture that is oriented towards taking a flexible, innovative and inter-sectoral approach to doing things. In addition, the reforms emphasize customer service, and outcome rather than process. These reforms should also be applied to French-language services.

B) Value-Added

French-language services should not be considered as separate services to be implemented in a rigid and bureaucratic fashion. There is room for innovation and a positive environment. Francophones, like the rest of Manitobans, expect high quality services, a certain value added to the use of government resources. For their part, civil servants want the kind of performance that allows them to achieve quite specific outcomes. In an increasingly competitive world, it is important to maintain or to add features that give one an advantage over other jurisdictions. This report tries to lay the foundations of new attitudes and methods for obtaining this advantage.

A) Les réformes gouvernementales

Le gouvernement a entrepris toute une série de réformes qui visent à offrir des services gouvernementaux de façon plus ciblée, plus économique avec un souci renouvelé de satisfaire les besoins de sa clientèle. Ces réformes tentent d'inculquer une nouvelle culture qui concentre ses efforts sur la façon dont les choses doivent être faites de manière intersectorielle, flexible et innovatrice. De plus, l'accent est mis sur le service à la clientèle, les résultats plutôt que les processus. Ces réformes doivent également s'appliquer aux services en français.

B) La valeur ajoutée

Ces derniers ne doivent pas être considérés comme des services à part, donnés de façon rigide et bureaucratique. Il y a de la place pour de l'innovation et un environnement positif. Les francophones, tout comme le reste des Manitobains, s'attendent à des services de haute qualité, une valeur ajoutée à l'utilisation des ressources gouvernementales. De leur côté, les fonctionnaires du gouvernement veulent avoir une performance qui permette d'atteindre des résultats bien précis. Dans un monde de plus en plus compétitif, il est important de maintenir ou d'ajouter des éléments qui permettraient d'avoir des avantages par rapport à d'autres gouvernements et administrations. Ce rapport tente de jeter les bases de ces nouvelles attitudes et processus pour obtenir ces avantages.

C) Call Centres

For example, it is an accepted fact that Manitoba attracts call centres because of its geographic location and time zone, but there's also the fact that these call centres require a certain number of bilingual employees. As Manitoba has the highest rate of bilingualism in western Canada and a more developed Francophone infrastructure than the other western provinces, the call centre companies have added incentive to locate here. Recently, one such company did so and created some 500 jobs in Manitoba, 100 of them bilingual. It is unilingual English and bilingual Manitobans who benefit in the end.

D) Sports Teams

It is also evident that when Manitoba tries to convince national sports teams to set up headquarters in the province, it emphasizes the presence of a French-language university, a Francophone *caisse populaire* system, a French language school division and a highly active Francophone community. The national volleyball teams heard the message.

It is therefore to the advantage of all Manitobans, Anglophones and Francophones alike, to ensure that Manitoba's bilingual population remains and flourishes. It is also to the government's advantage to show regard for the bilingualism of its employees and for its services for the official language minority.

E) Sustainable Development

The government is preparing to pass a bill on sustainable development. Schedule A of the bill states that "economic decisions should adequately reflect environmental, human health and social effects" and that "Manitobans should understand and respect differing economic and social views, values, traditions and aspirations". For decades, the French-speaking community of Manitoba has been trying to obtain and keep a special place within the larger Manitoban community. It is anxious to keep its pioneer status while at the same time integrate with the province's other communities. It is convinced that what it is seeking to build respects the views, values, traditions and aspirations of the groups that surround it. In doing what it is doing, it is in line with the majority of Manitobans who care about contributing to the province's continuing prosperity.

C) Les centres d'appel

Par exemple, il est clairement établi que le Manitoba attire les centres d'appel à cause de sa situation géographique et de ses fuseaux horaires. Mais il y a aussi le fait que ces centres d'appel exigent qu'un certain nombre de leurs employés soient bilingues. Puisque la province a le plus haut taux de bilinguisme dans l'Ouest canadien et une infrastructure francophone plus développée que les autres provinces de l'Ouest, les compagnies de centres d'appel trouvent leur compte au Manitoba. Récemment, un centre d'appel a décidé de s'établir ici et a créé 500 emplois au Manitoba, dont 100 bilingues. Ce sont les Manitobains unilingues anglais et bilingues qui en bénéficient en bout de ligne.

D) Les équipes sportives

Il est évident aussi que lorsque le Manitoba tente de convaincre des équipes sportives nationales d'y établir leur siège social, l'accent est mis sur la présence d'une université française, d'un réseau de caisses populaires francophone, d'une division scolaire française et d'une communauté francophone très active. Les équipes nationales de volley-ball ont entendu le message.

Il est donc à l'avantage de tous les Manitobains, anglophones et francophones, de veiller à ce que la population bilingue du Manitoba se maintienne et s'épanouisse. Il est également à l'avantage du gouvernement de mettre en valeur au sein de la fonction publique le bilinguisme de ses employés et des services qu'il offre à sa minorité officielle.

E) Le développement durable

Le gouvernement s'apprête à approuver une loi sur le développement durable. L'Annexe A de ce projet de loi indique que « les décisions économiques devraient refléter de façon adéquate leurs conséquences sur l'environnement, la santé et la société » et « ... les Manitobains devraient comprendre et respecter les points de vue, valeurs, traditions et aspirations différents en matière économique et sociale ». La communauté d'expression française du Manitoba, depuis des décennies, cherche à obtenir et à maintenir une place particulière au sein de la communauté du Manitoba en général. Elle tient à garder son statut de communauté pionnière tout en s'intégrant dans le contexte des autres communautés de la province. Elle est convaincue que ce qu'elle cherche à bâtir respecte les points de vue, les valeurs, les traditions et aspirations des groupes qui l'entourent. En faisant cela, elle va dans les sens de la majorité des Manitobains qui tiennent à continuer à faire prospérer cette province.

