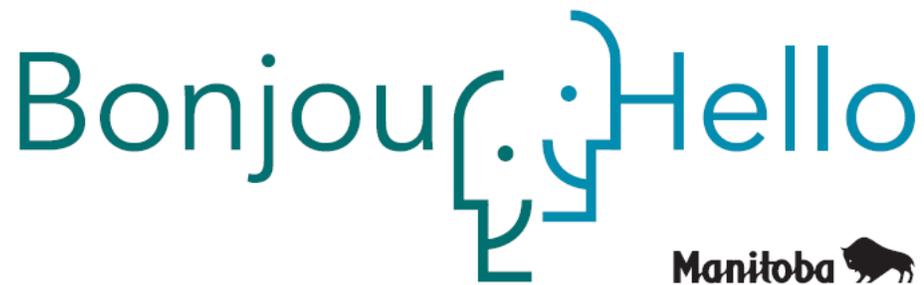


Secrétariat aux affaires francophones

MANUEL DES DIRECTIVES SUR LA MISE EN ŒUVRE  
DES SERVICES EN FRANÇAIS

d'après la politique du gouvernement du Manitoba



Francophone Affairs Secretariat

GUIDELINES MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION  
OF FRENCH LANGUAGE SERVICES

Based on Government of Manitoba Policy

**PREAMBLE**

**PRÉAMBULE**

The Francophone Affairs Secretariat prepared this guidelines manual to assist public bodies in fulfilling their responsibilities with regard to the French-Language Services Policy of the government of Manitoba and to provide guidance in their implementation. The contents of the manual are for the exclusive use of the public bodies of the government of Manitoba.

The manual contains guidelines relevant to senior officers and officials, managers, human resources directors and consultants, and French-Language Services Coordinators in the various public bodies to which the policy applies.

*In this document, the masculine is used in reference to both men and women.*

**Direct inquiries to the**  
Francophone Affairs Secretariat  
Room 46 – Legislative Building  
Winnipeg, Manitoba R3C 0V8

Telephone: 204 945-4915

Toll Free: 1 866-267-6114

[FLS-SLF@leg.gov.mb.ca](mailto:FLS-SLF@leg.gov.mb.ca)

Le Secrétariat aux affaires francophones a préparé ce manuel des directives pour aider les entités publiques à s'acquitter de leurs responsabilités par rapport à la Politique sur les services en français du gouvernement du Manitoba et pour guider leur mise en œuvre. Le contenu de ce manuel est réservé à l'usage exclusif des entités publiques du gouvernement du Manitoba.

Le manuel contient des directives pertinentes pour les cadres supérieurs, les gestionnaires, les directeurs et consultants des Ressources humaines, et les coordonnateurs des services en français dans les diverses entités publiques visées par la politique.

*Dans le présent document, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.*

**Pour tout autre renseignement, s'adresser au**  
Secrétariat aux affaires francophones  
Palais législatif, bureau 46  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Téléphone : 204 945-4915

Sans frais : 1 866 267-6114

[FLS-SLF@leg.gov.mb.ca](mailto:FLS-SLF@leg.gov.mb.ca)

**GENERAL DEFINITIONS**

**DÉFINITIONS GÉNÉRALES**

The following terminology is used throughout this manual.

La terminologie suivante est utilisée tout au long du manuel.

**Active Offer**

**Offre active**

The set of measures taken by designated public bodies to ensure that French language services are evident, readily available, easily accessible, and publicized, and that the quality of these services is comparable to that of services offered in English.

Ensemble des mesures prises par les entités publiques pour faire en sorte que les services en français soient manifestes, facilement disponibles, accessibles et connus et que la qualité de ces services soit comparable à celle des services offerts en anglais.

**Bilingual Format**

**Présentation bilingue**

The “bilingual format” as it pertains to forms means that  
*the English and French texts are printed side-by-side or one after the other throughout the form.*

Le “format bilingue” est ainsi défini pour un formulaire :  
*L’anglais et le français sont imprimés côte à côte ou l’un après l’autre, tout au long du formulaire.*

As for public information documents, the “bilingual format” means:

et pour les documents d’information publics, le “format bilingue” signifie :

- *parallel, dual-column format;*
- *back-to-front, i.e., with English on one side of the page and French on the other;*
- *head-to-tail, i.e., with each version upside down in relation to the other.*

- *côte à côte sur deux colonnes;*
- *recto-verso, c.-à-d. l’anglais d’un côté de la page, le français de l’autre;*
- *tête-bêche, c.-à-d. que chaque version est dans une position inverse par rapport à l’autre.*

**Comparable Service**

**Service comparable**

The provision of a service in French equivalent in quality, availability and accessibility to that offered in English.

Un service en français, équivalent au service offert en anglais, tant du point de vue de la disponibilité que de l’accessibilité.

**Designated Area**

**Région désignée**

A region that is recognized by the government of Manitoba as warranting French language services due to the concentration of Francophones or the vitality of the region’s Francophone community, as demonstrated by the use of French in local schools, cultural organizations, community groups, etc.

Région reconnue par le gouvernement du Manitoba comme devant recevoir des services en français, vu la concentration de Francophones dans la région ou la vitalité de la collectivité, comme l’atteste l’usage de la langue française dans les institutions telles que les établissements scolaires locaux, les organismes culturels, les groupes communautaires, etc.

Designated Bilingual Position	Poste désigné bilingue
A position that must be filled by an individual who speaks both official languages and who is able to adequately deliver “comparable service” in French in accordance with the requirements of the French-Language Services (FLS) Policy, the active offer concept and the Multi-Year Strategic FLS Plan of his or her designated public body.	Poste qui doit être occupé par un employé parlant les deux langues officielles et capable de bien assurer un “service comparable” en français, comme l’exigent la Politique sur les services en français et le concept de l’offre active, et selon les dispositions énoncées dans le Plan stratégique pluriannuel des services en français d’une entité publique désignée.

Designated Public Body	Entité publique désignée
An entity or organization to which the government of Manitoba French-Language Services Policy applies and which is, therefore, required to actively offer its services in French.	Entité publique ou organisme auxquels la Politique sur les services en français du gouvernement du Manitoba s’applique et qui sont par conséquent tenus d’offrir leurs services en français.

Designated Service Centres	Centres de services désignés
<p>a) <b>Bilingual Service Centres (BSCs)</b> located in rural and urban designated regions. These centres are one-stop shops that give citizens access to services of the various levels of government in both official languages. Currently, such centres are in place in the Interlake, Mountain, Red River, Seine River, St. Boniface and St. Vital–St. Norbert Regions and are managed by the Francophone Affairs Secretariat.</p> <p>b) <b>Completely bilingual facilities or offices</b> that may or may not be located in the designated areas (such as Translation Services, the Bureau de l’éducation française [French education bureau] and the Francophone Affairs Secretariat) and that are entirely staffed with bilingual personnel so as to ensure services in both official languages at all times.</p> <p>c) <b>Partially bilingual facilities or offices</b> that have a bilingual staff component in designated positions and sufficient bilingual capacity to ensure an active offer and delivery of services in French at all times.</p>	<p>a) <b>Centres de services bilingues (CSB)</b> situés dans les régions désignées en milieu rural et urbain. Ces centres constituent des guichets uniques où les citoyens ont accès aux services des divers paliers de gouvernement dans les deux langues officielles. De tels centres sont en place dans les régions d’Entre-les-lacs, de la Montagne, de la Rivière-Rouge, de la Rivière-Seine, de Saint-Boniface et de Saint-Vital–Saint-Norbert et sont gérés par le Secrétariat aux affaires francophones.</p> <p>b) <b>Établissements ou bureaux complètement bilingues</b> qui peuvent être situés ou non dans les régions désignées (tels le Service de traduction, le Bureau de l’éducation française et le Secrétariat aux affaires francophones) et dont le personnel est entièrement bilingue de manière à pouvoir offrir des services dans les deux langues officielles à tout moment.</p> <p>c) <b>Établissements ou bureaux partiellement bilingues</b> qui ont du personnel bilingue à des postes désignés et suffisamment de capacité bilingue de manière à pouvoir assurer une offre active et offrir des services en français à tout moment.</p>

<b>French Language Services (FLS)</b>	<b>Services en français (SEF)</b>
---------------------------------------	-----------------------------------

The set of written, verbal, audio-visual and electronic communications in the French language by which a designated public body provides information or assistance to the members of the Francophone community in Manitoba, and which are comparable to its English language communications.

Ensemble des communications, écrites, verbales, audio-visuelles et électroniques, avec l'aide desquelles une entité publique désignée est en relation avec les membres de la communauté francophone du Manitoba pour leur offrir de l'aide ou un renseignement; les moyens de communication utilisés sont comparables à ceux employés dans les rapports avec la communauté anglophone.

<b>French-Language Services Coordinator</b>	<b>Coordonnateur des services en français</b>
---	---

An individual within a designated public body who has particular and specific responsibilities under the FLS Policy and policy guidelines for the overall implementation of French language services.

Personne assumant des responsabilités particulières et précises pour la mise en œuvre générale des services en français en vertu de la Politique sur les SEF et des directives qui s'y rapportent, dans une entité publique désignée.

<b>General Public</b>	<b>Grand public</b>
-----------------------	---------------------

- The population of Manitoba in general;
- a portion of this population which is Francophone;
- or service providers who have frequent and direct contact with Francophones and must therefore communicate in both official languages.

- La population manitobaine en général;
- ou un groupe de cette population au sein duquel il existe des Francophones;
- ou encore les fournisseurs de services qui ont des contacts directs et fréquents avec les Francophones et qui doivent donc pouvoir communiquer avec le public dans les deux langues officielles.

<b>Multi-Year Strategic French-Language Services Plan</b>	<b>Plan stratégique pluriannuel des services en français</b>
---	--

An outline of the practical ways and means by which a designated public body can actively offer and effectively provide its services in French as they relate to its policies, programs and services including those programs and services provided by third parties on its behalf.

Aperçu des différentes méthodes grâce auxquelles une entité publique désignée peut offrir des services en français relativement à l'offre active dans le cadre de ses politiques, de ses programmes et de ses services, notamment lorsqu'il s'agit de programmes et de services dispensés par des tiers pour son compte.

**Policy Analyst**

**Analyste de politiques**

An individual who, on behalf of the Francophone Affairs Secretariat's Policy Unit, provides consultative, analytic and planning support to designated public bodies in relation to the implementation of the FLS Policy and related legislation.

Personne qui, au nom de l'Unité des politiques du Secrétariat aux affaires francophones, offre du soutien en matière de consultation, d'analyse et de planification à des entités publiques désignées concernant la mise en œuvre de la Politique sur les SEF et de lois connexes.

**Referral System**

**Réseau de personnes-ressources**

A network of bilingual employees available to provide services in French, in person or at a distance, on behalf of a government office (designated or non-designated) that is itself unable to respond promptly to French-speaking clients.

Réseau d'employés bilingues, disponibles pour offrir des services en français lorsqu'un bureau gouvernemental (désigné ou non) a besoin d'aide pour répondre rapidement aux usagers francophones; ce service peut être offert soit en personne, soit à distance.

**Secrétariat aux affaires francophones**

**MANUEL DES DIRECTIVES SUR LA MISE EN ŒUVRE  
DES SERVICES EN FRANÇAIS**

d'après la politique du gouvernement du Manitoba

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**Francophone Affairs Secretariat**

**GUIDELINES MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION  
OF FRENCH LANGUAGE SERVICES**

**Based on Government of Manitoba Policy**

## TABLE OF CONTENTS

## TABLE DES MATIÈRES

**PART FOUR****4.0 Communications**

<b>Guideline 11 -</b> Communication Format .....	IV - 3
<b>Guideline 12 -</b> Oral Communications .....	IV - 8
<b>Guideline 13 -</b> Correspondence .....	IV-14
<b>Guideline 14 -</b> Forms, Identity Documents and Certificates .....	IV-18
<b>Guideline 15 -</b> Public Information Materials .....	IV-20
<b>Guideline 16 -</b> Internet Web Sites .....	IV-28
<b>Guideline 17 -</b> Signs and Public Notices .....	IV-31
<b>Guideline 18 -</b> Public Information Campaigns .....	IV-33
<b>Guideline 19 -</b> Nominations and Public Hearings .....	IV-40
<b>Guideline 20 -</b> Translation .....	IV-46

**QUATRIÈME PARTIE****4.0 Les communications**

<b>Directive n° 11 -</b> Format .....	IV - 3
<b>Directive n° 12 -</b> Communication verbale .....	IV - 8
<b>Directive n° 13 -</b> Correspondance .....	IV-14
<b>Directive n° 14 -</b> Formulaires, documents d'identité et certificats .....	IV-18
<b>Directive n° 15 -</b> Documents d'information destinés au public .....	IV-20
<b>Directive n° 16 -</b> Sites Web Internet .....	IV-28
<b>Directive n° 17 -</b> Affiches et avis publics .....	IV-31
<b>Directive n° 18 -</b> Campagnes d'information .....	IV-33
<b>Directive n° 19 -</b> Nominations et audiences publiques .....	IV-40
<b>Directive n° 20 -</b> Traduction .....	IV-46

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 11 – COMMUNICATION FORMAT**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 11 – FORMAT**

Communication with the general public is accomplished by various written, verbal, audio-visual and electronic means. These forms of communication, and any new technologies which could eventually be used to communicate with the general public, are subject to the French-Language Services (FLS) Policy and their content must be comparable in quality in both official languages.

Information aimed at the general public is generally produced in both English and French. This applies, but is not limited to, correspondence, forms, identity documents and certificates, information brochures, directories, bills, signs and public notices, news releases, speeches, publicity campaigns, public hearings and administrative tribunals, voice mail and Web sites.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for Francophone Affairs, all material intended for the general public is prepared in bilingual format. English and French are given equal prominence. The principle of plain language applies to both. Public bodies use the services of qualified translators and interpreters. [See Guideline 20 – Translation.](#)

**Q. What is a bilingual format?**

A. The bilingual format, as it pertains to **forms, identity documents and certificates**, means that the English and French texts are printed side-by-side or one after the other throughout the form, document or certificate. Since English is the language of administration of the government of Manitoba, English wording generally appears before or above French wording.

On peut communiquer avec le public de manière écrite, verbale, audiovisuelle et électronique. Ces types de communication, ainsi que toute nouvelle technologie pouvant être éventuellement utilisée pour communiquer avec le public, doivent respecter la Politique sur les services en français (SEF) et leur contenu être de qualité comparable dans les deux langues officielles.

L'information qui vise le public est généralement offerte en français et en anglais. Cela s'applique notamment aux documents suivants : correspondance, formulaires, pièces d'identité et certificats, annuaires, factures, panneaux et avis publics, communiqués de presse, discours, campagnes publicitaires, audiences publiques, tribunaux administratifs, boîtes vocales et sites Web.

À moins que cela ne soit précisé par le ministre responsable des Affaires francophones, tous les documents destinés au public sont préparés en format bilingue. L'anglais et le français ont une importance égale et le principe du langage simple s'applique aux deux langues. Les entités publiques font appel aux services de traducteurs et d'interprètes qualifiés. [Voir Directive n<sup>o</sup> 20 – Traduction.](#)

**Q. Qu'est-ce qu'un format bilingue?**

R. Le « format bilingue » est ainsi défini pour **un formulaire, des pièces d'identité et des certificats** : l'anglais et le français sont imprimés côte à côte ou l'un après l'autre, tout au long du formulaire, des pièces d'identité ou du certificat. Étant donné que l'anglais est la langue utilisée dans l'administration gouvernementale manitobaine, le texte anglais apparaît généralement avant le texte français ou au-dessus.

Forms, identity documents and certificates are posted on the Web in the same bilingual format as their printed version.

Les formulaires, les pièces d'identité et les certificats sont affichés sur le Web dans le même format bilingue que leur version imprimée.

As regards **public information documents**, the bilingual format means:

Et pour les **documents d'information publics**, le format bilingue signifie :

- parallel, dual-column format; or
- back-to-front, i.e., with English on one side of the page and French on the other; or
- head-to-tail, i.e., with each version upside down in relation to the other.
- côte à côte sur deux colonnes;
- recto-verso, c.-à-d. l'anglais d'un côté de la page, le français de l'autre;
- tête-bêche, c.-à-d. que chaque version est dans une position inverse par rapport à l'autre;

Public information documents are posted on the Web, simultaneously, in both official languages.

Les documents d'information publics sont affichés sur le Web, simultanément, dans les deux langues officielles.

**Q. Why a bilingual format?**

**Q. Pourquoi adopter un format bilingue?**

A. In addition to the basic principles of the active offer concept, the reasons for giving preference to the bilingual format are as follows:

R. En sus des principes fondant le concept de l'offre active, voici pourquoi on a donné la préférence à la présentation bilingue :

- **Accessibility** – Material is readily available and easily accessible in the official language of the client's choice. There is often a need to consult the English text at the same time as the French one. The bilingual format is easier to manage as there is no need for separate stocks and inventories.
- **Cost** – Layout, graphics and production are shared, thereby reducing per unit cost. Public bodies do not risk overestimating or underestimating demand for French language productions.
- **Language Rights** – The bilingual format is in keeping with the spirit of the Supreme Court ruling in the reference on Manitoba language rights.
- **Accessibilité** – La documentation est facilement accessible dans la langue officielle du choix du client. Il faut souvent consulter le texte anglais en même temps que le texte français. Du point de vue administratif, le fait de ne pas avoir à maintenir des stocks distincts facilite les choses.
- **Coût** – Le coût de la disposition, des graphiques et de la production sont partagés, ce qui réduit par conséquent le prix unitaire. Il n'y a pas de risque pour les entités publiques de surestimer ou de sous-estimer la demande en matière de documentation en français.
- **Droits linguistiques** – La présentation bilingue respecte l'esprit du jugement rendu par la Cour suprême dans le renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba.

**Q. Are there cases when separate language versions are acceptable?**

A. Often, it is more cost-effective to print only a bilingual version of a document.

Only when the English version totals more than 10 pages, and cost and distribution considerations are a factor, can public bodies opt for separate English and French versions. If, after consultation with the FLS Coordinator, separate versions are justified:

- The French version is published simultaneously with the English version. Discuss translation needs and publication deadlines with Translation Services well in advance.
- Both versions have equivalent content and are of comparable quality of presentation.
- A visible note is included on the front of the document (in French in the English version and in English in the French version), indicating the document is available in the other official language. The recommended wording is: “Cette information existe également en français. Composez le 204 (n° de téléphone) / This information is also available in English. Please call (204) (telephone number).”
- Information directed at the general public that is posted on the Web site is in both official languages. Official language choice is available to users upon access to the Web site and, if at all possible, as the user navigates throughout the pages of the Web site.

**Q. Y a-t-il des cas où des versions séparées sont acceptables?**

R. Souvent, il est plus économique d'imprimer seulement une version bilingue d'un document.

Les entités publiques ne peuvent opter pour des versions anglaises et françaises que si le texte anglais comprend plus de 10 pages et que des facteurs comme le coût et la diffusion sont pris en considération. Si, après consultation avec le coordonnateur des SEF, il a été décidé que des versions séparées étaient justifiées :

- La version française doit être publiée en même temps que la version anglaise. Il faut discuter avec le Service de traduction du besoin en traduction et des délais de publication à l'avance.
- Les deux versions ont un contenu équivalent et la qualité de la présentation est comparable.
- Une note visible est incluse à la première page du document (en français dans la version anglaise et en anglais dans la version française), indiquant que le document est disponible dans l'autre langue officielle. Le libellé suivant est recommandé : « Cette information existe également en français. Composez le 204 (n° de téléphone) / This information is also available in English. Please call (204) (telephone number). »
- L'information directement destinée au public et qui est affichée sur le site Web est présentée dans les deux langues officielles. Les utilisateurs du site Web peuvent choisir la langue officielle de leur choix dès leur accès au site et si cela est possible, le choix leur est également offert dans les pages suivantes.

- In certain circumstances, where information is of limited interest to the general public, the French material may be placed on the Web site instead of being published in hard copy form. However, public bodies will consult with the FLS Coordinator beforehand.
- Dans certaines circonstances, lorsque les documents d'information sont destinés à un public limité, la documentation en français peut être placée sur le site Web au lieu d'être publiée en version papier. Cependant, les entités publiques doivent au préalable consulter le coordonnateur des SEF.

**Q. In what circumstances are unilingual versions permitted?**

- A. Forms for internal office use are not required to be printed in both official languages. Publications of a scientific, technical, reference or scholarly nature may be exempted from translation. Exemptions must be limited and justified and are not intended to reduce an individual's right to French language services.

For example, an exemption is justified in the case where a form targets a unilingual group or is related to an activity within a unilingual community (Anglophone or Francophone), in which case a bilingual version might not be needed. Consultation with the Francophone Affairs Secretariat is advised before proceeding with exemptions. The same exemptions apply to material on the Web site as for hard copy bilingual material.

**Q. How can public bodies ensure the Francophone population is aware of existing bilingual information? How is this information best made accessible to Francophones?**

- A. Bilingual and French language documents are made visible and easily accessible in Bilingual Service Centres and other designated service centres.

**Q. Dans quelles circonstances les versions unilingues sont-elles autorisées?**

- R. Les formulaires de nature administrative interne n'ont pas besoin d'être imprimés dans les deux langues officielles. Les publications de nature scientifique, technique, scolaire ou qui sont des références peuvent être exemptées de traduction. Les exemptions doivent être limitées et justifiées et ne visent aucunement à limiter les droits d'une personne à recevoir des services en français.

Par exemple, une exception peut être justifiée dans le cas où un formulaire vise un groupe unilingue ou se rapporte à une activité qui a lieu au sein d'une communauté unilingue (anglophone ou francophone), auquel cas il n'est peut-être pas nécessaire d'en imprimer une version bilingue. Il est conseillé de consulter le Secrétariat aux affaires francophones avant de procéder à des exemptions. Les mêmes exemptions s'appliquent à la documentation sur le site Web ainsi qu'à la version papier de documents bilingues.

**Q. Comment les entités publiques peuvent-elles s'assurer que la population francophone est au courant de l'information bilingue existante? De quelle manière cette information est-elle la mieux mise à la disposition des Francophones?**

- R. Les documents bilingues et en français sont visibles et accessibles dans les Centres de services bilingues et autres centres de services désignés.

When possible, make use of the various networks and institutions of the Francophone community, e.g. schools, caisses populaires, banks, post offices, libraries and community centres in designated areas.

The *Annuaire des services en français*, published annually by the Société de la francophonie manitobaine, is a useful reference document ([www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/)). It includes, among others, the 233-ALLÔ Information Centre, which networks with the community daily.

The Francophone Affairs Secretariat can also be consulted.

Lorsque cela est possible, servez-vous des divers réseaux et établissements de la communauté francophone, comme les écoles, les caisses populaires, les banques, les bureaux de poste, les bibliothèques et les centres communautaires dans les régions désignées.

L'*Annuaire des services en français*, publié annuellement par la Société de la francophonie manitobaine, est un document de référence utile ([www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/)). Il comprend, entre autres, le Centre d'information 233-ALLÔ, dont le personnel communique avec la communauté de manière quotidienne.

Le Secrétariat aux affaires francophones peut également être consulté.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 12 – ORAL COMMUNICATIONS**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 12 – COMMUNICATION VERBALE**

**TELEPHONE**

**TÉLÉPHONE**

- French language service (FLS) on the telephone means that, in designated service centres, the staff person always answers in both official languages, is able to understand the caller's request, and can demonstrate the availability of FLS by either providing the required information or giving an appropriate response.
- In the case of interactive telephone directories, both official languages are used in the greeting. Messages are comparable both in quality and content. The option for service in French must be made, in French, at the beginning of the message (e.g. "For service in English, press 1. Pour le service en français, appuyez sur le 2.>").
- Employees in designated bilingual positions and back-up positions (as well as other bilingual employees) record their voice mail messages in both official languages.
- In partially bilingual facilities or offices, answer in English first and French second. A telephone response such as "*Sport, Culture and Heritage, bonjour*" is appropriate. Continue the conversation in the official language chosen by the client.
- In Bilingual Service Centres and completely bilingual facilities or offices, a telephone response such as "*Secrétariat aux affaires francophones, good morning/afternoon*" is also appropriate (French first, followed by English). Continue the conversation in the official language chosen by the client.
- Lorsqu'un bureau désigné offre des services en français (SEF), cela suppose que la personne répondant au téléphone le fait dans les deux langues officielles et peut comprendre les demandes des interlocuteurs et montrer que les SEF existent, en fournissant l'information ou en donnant une réponse appropriée.
- Pour les répertoires téléphoniques interactifs, utilisez les deux langues officielles dans le message d'accueil. Les messages anglais et français doivent avoir un contenu semblable et être d'aussi bonne qualité l'un que l'autre. Le choix de service en français doit être proposé, en français, au début du message (par exemple, « For service in English, press 1. Pour le service en français, appuyez sur le 2. »).
- Le personnel bilingue occupant des postes désignés et les remplaçants bilingues (ainsi que les autres employés bilingues) enregistrent leur message de boîte vocale dans les deux langues officielles.
- Dans les établissements ou bureaux partiellement bilingues, parlez en anglais d'abord, puis en français. Répondre par exemple en disant « *Sport, Culture and Heritage, bonjour* » est approprié. Poursuivez dans la langue officielle choisie par votre client.
- Dans les Centres de services bilingues et les établissements ou bureaux complètement bilingues, répondre par exemple en disant « *Secrétariat aux affaires francophones, good morning/afternoon* » est également approprié (français d'abord, anglais ensuite). Poursuivez dans la langue officielle choisie par votre client.

- Keep a referral list of French-speaking employees close at hand should the assistance of a French-speaking colleague be required. **See Appendix A – Example of a FLS Referral List**
- Public bodies purchasing answering services or using call centre services for designated service centres ensure that sufficient bilingual staff is available and that agencies providing services are aware of the government’s FLS Policy.
- The use of separate telephone lines or numbers for Francophone and Anglophone callers is another option. Public bodies ensure that sufficient bilingual staff is available at all times.
- Gardez à la portée de la main une liste de référence des employés qui parlent français au cas où les services d’une personne francophone seraient nécessaires. **Voir Annexe A – Exemple de liste de référence des SEF.**
- Les entités publiques qui achètent un service de réponse téléphonique ou qui font usage des services d’un centre d’appel pour les centres de services désignés doivent s’assurer de disposer de personnel bilingue en nombre suffisant, et que les organismes qui offrent des services sont au courant de la Politique sur les SEF du gouvernement.
- L’utilisation de lignes téléphoniques ou de numéros de téléphone différents pour les interlocuteurs francophones ou anglophones est une autre possibilité. Les entités publiques doivent s’assurer qu’il y a suffisamment de personnel bilingue en tout temps.

**Q. What is the proper procedure to follow when circumstances are such that the person answering the phone cannot handle enquiries in French?**

A. The call is immediately transferred to an employee proficient in French. Use the referral list for this purpose. Inform the client that you are going to refer them to another employee. Give the client the name and phone number of the employee and tell them that the employee is French-speaking. Inform your colleague of the client’s preferred official language.

**Q. Quelle est la procédure à suivre lorsque les circonstances font que la personne qui répond au téléphone ne peut traiter la demande en français?**

R. L’appel est immédiatement transféré à un employé qui parle couramment le français. Servez-vous de la liste de référence à cette fin. Informez le client que vous allez le transférer à un autre employé. Donnez le nom et le numéro de téléphone de l’employé au client et dites-lui que cette personne parle français. Informez votre collègue de la préférence linguistique de votre client.

## IN PERSON

To ensure that French language services are available at all times, an adequate number of bilingual employees are able to provide services in both official languages. The public is greeted in both official languages and the visual environment reflects the bilingual nature of designated service centres. The *Bonjour-Hello* official government service sign is displayed prominently.

Public bodies designate more than one professional position as bilingual to ensure an effective delivery of services in French. Front-line employees are able to receive visitors, answer routine questions and direct clients to the proper authority in French. Public bodies designate a sufficient number of positions as bilingual to provide back-up when the front-line employee leaves the work station.

### Q. What about over-the-counter services?

A. An active offer of French language services is made available to the general public in designated service centres whether in receiving, clerical or professional capacities. Bilingual employees are identified by a magnetic badge that serves as a visual cue to Francophone clients. This is especially relevant in partially bilingual service centres where not all employees are bilingual. Magnetic *Bonjour-Hello* badges are available from the Francophone Affairs Secretariat.

The public is greeted in both official languages and the *Bonjour-Hello* official government service sign, indicating that services are available in both official languages, is displayed. All printed materials used or distributed in designated service centres are bilingual.

## EN PERSONNE

Pour que les services en français soient offerts en tout temps, il faut toujours qu'il y ait un nombre adéquat d'employés bilingues à même de fournir des services dans les deux langues officielles. Le public est accueilli dans les deux langues officielles et l'environnement visuel reflète le caractère bilingue des centres de services désignés. L'écriteau officiel d'offre de services gouvernementaux *Bonjour-Hello* est placé bien en vue.

Les entités publiques désignent bilingue plus d'un poste du personnel professionnel pour garantir la prestation efficace de services en français. Les employés de première ligne doivent pouvoir recevoir et orienter les visiteurs vers qui de droit et répondre à des questions courantes et diriger les clients vers les autorités compétentes, en français. Les entités publiques doivent désigner bilingues suffisamment de postes de manière à pouvoir remplacer l'employé de première ligne quand il quitte son poste de travail.

### Q. Qu'en est-il des services au comptoir?

R. L'offre active de services en français touche tous les services fournis au grand public dans les centres de services désignés, que cela soit à la réception ou à des fonctions cléricales ou professionnelles. Les employés bilingues portent un insigne magnétique qui les identifie et sert de repère visuel aux clients francophones. Ceci est particulièrement important dans les centres de services partiellement bilingues où tous les employés ne sont pas bilingues. On peut se procurer les insignes magnétiques *Bonjour-Hello* au Secrétariat aux affaires francophones.

Le public est accueilli dans les deux langues officielles. L'écriteau officiel d'offre de services gouvernementaux *Bonjour-Hello* indiquant que les services sont offerts dans les deux langues officielles est bien en vue. Tous les documents imprimés utilisés ou distribués dans les centres de services désignés sont bilingues.

## **PUBLIC CONSULTATIONS AND INFORMATION SESSIONS**

- When public consultations on projects or issues of interest to the general public are held, a proportion of the consultations are held in French, preferably in a designated area.
- When public consultations on projects or issues have a direct impact on the Francophone community or on an area with a concentration of Francophone residents, meetings organized are held in French or provided with French services.
- Documents and other information pertaining to issues at hand are available in French and the availability of French services is mentioned in notices of public consultations.
- Employees with an adequate bilingual capability and knowledge of the issues in question are available at meetings to provide information in French. Alternatively, make arrangements with Translation Services to have interpreters on site.

## **SPEECHES**

When speeches are aimed at the general public, relate directly to a designated area, deal with topics of particular interest to the Franco-Manitoban community or have a direct impact on that community, every effort is made to prepare and give the speeches, or portions thereof, in both official languages.

## **CONSULTATIONS PUBLIQUES ET SÉANCES D'INFORMATION**

- Lorsqu'ont lieu des consultations publiques sur des projets ou des questions d'intérêt public, une certaine proportion de ces consultations ont lieu en français, préférablement dans une région désignée.
- Lorsque des consultations publiques sur certains projets ou questions ont un impact direct sur la communauté francophone ou sur une région ayant une forte concentration de résidents francophones, les réunions organisées ont lieu en français ou sont offertes avec des services en français.
- Les documents et les autres renseignements pertinents sont disponibles en français et la disponibilité des services en français est mentionnée sur les avis de consultations publiques.
- Les employés ayant des connaissances bilingues suffisantes sur le sujet en question sont disponibles pendant les réunions pour offrir des renseignements en français. Une autre solution consiste à prendre des dispositions auprès du Service de traduction pour avoir des interprètes sur place.

## **DISCOURS**

Lorsque des discours sont destinés au grand public, concernent directement une région désignée, traitent de sujets intéressant particulièrement la communauté franco-manitobaine ou ont un impact direct sur la communauté, tous les efforts sont faits pour préparer et faire ces discours, ou des portions de ces discours, dans les deux langues officielles.

**MEETINGS, SEMINARS AND  
CONFERENCES**

Public bodies will inform their FLS Coordinators and Translation Services of their translation or interpretation needs related to meetings, seminars and conferences early enough to allow the necessary arrangements to be made.

Plenty of advance notice, even at the planning stage when dates are tentative, will facilitate the translation of documents and related materials and the booking of interpreters, and give the interpreters the necessary preparation time.

**RÉUNIONS, SÉMINAIRES ET  
CONFÉRENCES**

Les entités publiques informeront à l'avance leurs coordonnateurs des SEF et le Service de traduction de leurs besoins en traduction et en interprétation en ce qui concerne réunions, séminaires et conférences, afin de prendre les mesures nécessaires.

Un préavis donné suffisamment longtemps à l'avance, même à l'étape de la planification lorsque les dates sont encore provisoires, facilitera la traduction des documents et des renseignements connexes ainsi que la réservation des interprètes, et donnera à ces derniers le temps nécessaire pour se préparer.

## GUIDELINE 12 – APPENDIX F

## DIRECTIVE N° 12 – ANNEXE F

## EXAMPLE OF A FLS REFERRAL LIST

## EXEMPLE DE LISTE DE RÉFÉRENCE DES SEF

Designated Public Body  
Entité publique désignée

JUSTICE MANITOBA - COURTS

Date

September 2017

<b>Division / Branch – Division / Direction : COURT SERVICES</b>			
<b>Name and Title Nom et titre</b>	<b>Designated Position Poste désigné bilingue</b>	<b>Address Adresse</b>	<b>Telephone Téléphone</b>
Given name, surname / Prénom, nom de famille Financial Analyst	Yes – Oui <input type="checkbox"/> No – Non <input checked="" type="checkbox"/>	2 <sup>nd</sup> Floor – 405 Broadway Winnipeg MB R3C 3L6	204-945-2096
Given name, surname / Prénom, nom de famille Administrative Assistant	Yes – Oui <input type="checkbox"/> No – Non <input checked="" type="checkbox"/>	2 <sup>nd</sup> Floor – 405 Broadway Winnipeg MB R3C 3L6	204-945-1329
<b>Division / Branch – Division / Direction : MAINTENANCE ENFORCEMENT PROGRAM</b>			
<b>Name and Title Nom et titre</b>	<b>Designated Position Poste désigné bilingue</b>	<b>Address Adresse</b>	<b>Telephone Téléphone</b>
Given name, surname / Prénom, nom de famille Designated Officer	Yes – Oui <input checked="" type="checkbox"/> No – Non <input type="checkbox"/>	2 <sup>nd</sup> Floor – 405 Broadway Winnipeg MB R3C 3L6	204-945-2085
<b>Division / Branch – Division / Direction : SUMMARY CONVICTIONS COURT</b>			
<b>Name and Title Nom et titre</b>	<b>Designated Position Poste désigné bilingue</b>	<b>Address Adresse</b>	<b>Telephone Téléphone</b>
Given name, surname / Prénom, nom de famille Clerk Typist 2	Yes – Oui <input type="checkbox"/> No – Non <input checked="" type="checkbox"/>	Main Floor – 373 Broadway Winnipeg MB R3C 4S4	204-945-7277
Given name, surname / Prénom, nom de famille Cashier	Yes – Oui <input type="checkbox"/> No – Non <input checked="" type="checkbox"/>	Main Floor – 373 Broadway Winnipeg MB R3C 4S4	204-948-1281
<b>Division / Branch – Division / Direction : REGIONAL COURTS – SOUTHCENTRAL REGION</b>			
<b>Name and Title Nom et titre</b>	<b>Designated Position Poste désigné bilingue</b>	<b>Address Adresse</b>	<b>Telephone Téléphone</b>
Given name, surname / Prénom, nom de famille Court Clerk/Staff Justice	Yes – Oui <input checked="" type="checkbox"/> No – Non <input type="checkbox"/>	Provincial Court 101 – 235 Eaton Avenue Selkirk MB R1A 0W7	1-204-785-5269
Given name, surname / Prénom, nom de famille Court Clerk Monitor/Generalist	Yes – Oui <input checked="" type="checkbox"/> No – Non <input type="checkbox"/>	Provincial Court 427 Sabourin Street St-Pierre-Jolys MB R0A 1V0	1-204-433-2586

Use additional pages to complete the list for each division and branch within your public body.

Utilisez des pages supplémentaires pour compléter la liste de chaque division et direction au sein de votre entité publique.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 13 – CORRESPONDENCE**

**DIRECTIVE N° 13 – CORRESPONDANCE**

According to the French-Language Services (FLS) Policy: *“All correspondence with individuals or groups is in the official language preferred by the recipient.”*

Selon la Politique sur les services en français (SEF) : *« Toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes est rédigée dans la langue officielle que préfère le destinataire. »*

- All correspondence written in French and directed to a public body is replied to in French.
- Public bodies use the services of certified translators. Departments and their boards, commissions and agencies use the government of Manitoba’s Translation Services. Designated health facilities, social services agencies and Regional Health Authorities use the translation services available through Santé en français.
- A flag system identifying incoming French correspondence ensures a French response to Francophone clients, especially in the case of computer-generated correspondence. The client’s official language choice is recorded in the client’s file for future reference.
- Out of respect for their mandate and purpose, correspondence addressed to Francophone organizations is prepared in French and sent at the same time as the letters sent to English counterparts. It is not appropriate to send the English version first and forward the French version at a later time.
- French correspondence addressed to a Francophone organization is not referred to as a “translation”, but rather the “French version”.
- Toutes les personnes dont la correspondance est rédigée en français et destinée à une entité publique doivent recevoir une réponse en français.
- Les entités publiques font appel aux services de traducteurs certifiés. Les ministères et leurs conseils, commissions et organismes se servent du Service de traduction du gouvernement du Manitoba. Les organismes désignés qui dispensent des services de santé et de services sociaux ainsi que les Offices régionaux de la santé qui sont désignés se servent des services de traduction mis à leur disposition par Santé en français.
- Un système est mis en place pour signaler la correspondance rédigée en français et permet d’assurer une réponse en français aux clients francophones, surtout dans le cas de la correspondance par ordinateur. Le choix de langue officielle du client est indiqué sur le dossier pour consultation future.
- En règle générale, la correspondance destinée à des organismes francophones est rédigée en français et transmise en même temps que celle envoyée à des organismes anglophones. Il est fortement déconseillé d’envoyer la version anglaise d’abord suivi de la version française.
- La correspondance en français qui est envoyée à un organisme francophone n’est pas une « traduction », mais plutôt la « version française ».

**Q. What is the procedure to follow when correspondence is being undertaken for the first time and the official language choice is unknown?**

A. One of the greatest challenges that public bodies face when corresponding with residents of a designated area for the first time is knowing which official language is the residents' language of choice. In case of doubt, and to satisfy the active offer requirements, public bodies use a bilingual format, particularly where general correspondence for mass distribution is concerned.

When addressing personal correspondence to an individual and the official language of preference is not known, consider placing a few lines at the bottom of the letter asking the person's official language preference for future correspondence. The wording could be as follows:

“Please indicate in which official language you wish to receive future correspondence. You may indicate your choice by calling [.....] (collect, if necessary), by e-mailing [...@...] or by returning the completed stub to the address above.”

- English  
 French

**LETTERHEAD AND ENVELOPES**

- Designated public bodies are encouraged to utilize bilingual letterhead and envelopes to avoid problems encountered with keeping special stocks and inventories.
- French-language correspondence issued by public bodies is prepared on bilingual or French letterhead and envelopes.

**Q. Quelle est la procédure à suivre lorsque la correspondance est envoyée la première fois et que le choix de langue officielle n'est pas indiqué?**

R. Un des plus grands défis auxquels font face les entités publiques lorsqu'elles correspondent pour la première fois avec un habitant d'une région désignée est de savoir quelle langue officielle le destinataire préfère utiliser. En cas de doute et pour satisfaire aux exigences de l'offre active, les entités publiques utilisent un format bilingue dans leur correspondance, surtout lorsqu'il s'agit de lettres à grande distribution.

En adressant de la correspondance personnelle à une personne lorsque les gestionnaires ignorent la préférence linguistique du destinataire, il est proposé d'inclure au bas de la lettre quelques lignes en français demandant à l'intéressé dans quelle langue officielle il préférerait que l'on corresponde avec lui à l'avenir. Le libellé pourrait être le suivant :

« Veuillez indiquer dans quelle langue officielle vous aimeriez recevoir votre correspondance à l'avenir. Vous pouvez indiquer votre choix par téléphone (à frais virés, le cas échéant), en composant le [.....], par courriel à l'adresse [...@...] ou par écrit, en nous renvoyant le talon rempli à l'adresse indiquée ci-dessus. »

- anglais  
 français

**PAPIER À EN-TÊTE ET ENVELOPPES**

- Les entités publiques désignées sont invitées à se servir de papier à en-tête et d'enveloppes bilingues pour éviter les problèmes posés par les stocks et les inventaires distincts.
- La correspondance en français rédigée par des entités publiques est préparée sur du papier à en-tête et des enveloppes bilingues ou en français.

- Correspondence in a bilingual format is issued on bilingual letterhead and envelopes.

**Q. What is the proper form of the address in French?**

- A. Addresses are not written the same way in French as they are in English. Two examples follow. Observe that, in French, the word “Saint” is written out in full, there is a comma placed after the house number, the name of the province is in parentheses, and the post office box is indicated by the initials “C.P.”.

Madame Évangéline Dubois  
23, rue Centrale  
Sainte-Anne (Manitoba) R5H 1C3

Monsieur Yves Lacombe  
C.P. 42  
Sainte-Agathe (Manitoba) R0G 1Y0

If public bodies are unsure how to properly write an address, consult the linguistic data bank *Banque de dépannage linguistique*: [www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html](http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html).

Note that letters translated by Translation Services will have the proper form of address.

**WORD PROCESSING CONSIDERATIONS**

- The ability to produce accents is fundamental to producing French-language correspondence.
- In Canada, all computers allows users to choose their language, with the most common operating system (Microsoft Windows) allowing the user to switch back and forth between both official languages with a single on-screen button press.

- Si la correspondance est dans un format bilingue, le papier à en-tête et les enveloppes doivent être bilingues.

**Q. Quelle est la manière correcte de rédiger une adresse en français?**

- R. En français, on ne rédige pas une adresse de la même façon qu’en anglais. Vous trouverez deux exemples ci-dessous. Précisons ici qu’en français, le mot « Saint » est écrit en toutes lettres, qu’il y a une virgule après le numéro civique, que le nom de la province est entre parenthèses et que la case postale est indiquée par les lettres « C.P ».

Madame Évangéline Dubois  
23, rue Centrale  
Sainte-Anne (Manitoba) R5H 1C3

Monsieur Yves Lacombe  
C.P. 42  
Sainte-Agathe (Manitoba) R0G 1Y0

Si les entités publiques ne sont pas sûres de la manière adéquate de rédiger une adresse, elles peuvent consulter la *Banque de dépannage linguistique* : [www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html](http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html).

Les lettres traduites par le Service de traduction auront les titres de civilité convenables.

**LE TRAITEMENT DE TEXTE**

- La possibilité de créer des accents est essentielle à la correspondance en français.
- Au Canada, tous les ordinateurs permettent aux utilisateurs de choisir la langue de leur choix, le système d’exploitation le plus courant (Windows de Microsoft) leur permettant de passer d’une langue officielle à l’autre à l’aide d’un seul bouton à l’écran.

- Public bodies give top priority to providing their bilingual staff with the necessary hardware, software and tools, including physical French or bilingual computer keyboards.
- Public bodies may consult their Information Technology (IT) Branch for additional information.
- Pour les entités publiques, c'est une priorité de fournir à leur personnel bilingue les logiciels, les programmes et les outils nécessaires, y compris les claviers français ou bilingues.
- Les entités publiques peuvent consulter leur Direction de la technologie de l'information pour obtenir des renseignements supplémentaires.

### **BUSINESS CARDS**

- Employees in designated positions (and other bilingual employees who wish to do so) carry bilingual business cards. These are generally printed back to back.
- In certain circumstances unilingual employees may feel it appropriate to have bilingual cards. For example, an English-speaking employee who deals with Francophones on a regular basis may wish them to be clear on his/her title and contact information in French.

### **COURTESY SLIPS**

- Bilingual courtesy slips (e.g. "*With the compliments of*" cards), used for the general public or in designated areas, are printed with English and French side by side.

### **CARTES D'AFFAIRES**

- Les employés qui occupent des postes désignés (et tout autre employé bilingue qui le désire) ont des cartes d'affaires bilingues. Ces cartes sont généralement imprimées recto-verso.
- Dans certaines circonstances, les employés unilingues peuvent juger nécessaire d'avoir des cartes bilingues. Par exemple, un employé anglophone qui traite avec des Francophones de manière régulière peut désirer que ces derniers connaissent son titre et ses coordonnées en français.

### **FEUILLES D'HOMMAGES**

Les feuilles d'hommages bilingues (par exemple, les cartes du genre « *Avec les hommages de* » et qui sont utilisées pour le grand public ou dans les régions désignées, sont imprimées côte à côte en anglais et en français.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 14 – FORMS, IDENTITY DOCUMENTS  
AND CERTIFICATES**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 14 – FORMULAIRES, DOCUMENTS  
D'IDENTITÉ ET CERTIFICATS**

As stated in the French-Language Services (FLS) Policy: *“All forms, identity documents and certificates intended for the general public are in a bilingual format.”*

Comme il est indiqué dans la Politique sur les services en français (SEF): *« Tous les formulaires, les pièces d'identité et les certificats destinés au grand public sont bilingues. »*

The bilingual format, as it pertains to forms, identity documents and certificates means that the English and French texts are printed side-by-side or one after the other throughout the form, document or certificate. This includes electronically formatted forms that are posted on the Internet for general public use.

Le « format bilingue » est ainsi défini pour les formulaires, les documents d'identité et les certificats : l'anglais et le français sont imprimés côte à côte, tout au long du formulaire, du document d'identité ou du certificat. Ceci comprend les formulaires avec un formatage préparé électroniquement qui sont affichés à l'Internet à l'intention du public.

**Q. Why is preference given to a bilingual format?**

**Q. Pourquoi la préférence est-elle donnée à la présentation bilingue?**

A. There are several reasons, in addition to the basic principles of the active offer concept. Clients have immediate and easy access to material in the official language of their choice. Public bodies do not have to worry about special stocks and inventories. Layout and production is shared, thereby reducing per unit cost compared to separate language versions. The bilingual format is also in keeping with the spirit of the Supreme Court ruling in the reference on Manitoba language rights.

R. Il existe plusieurs raisons justifiant la présentation bilingue, en sus des principes fondant le concept de l'offre active. Les clients ont un accès plus facile aux documents dans la langue officielle de leur choix. Les entités publiques n'ont pas à maintenir des stocks et des inventaires distincts. La mise en page et la production sont partagées, ce qui réduit par conséquent le coût moyen, par opposition à deux versions séparées. La présentation bilingue respecte l'esprit du jugement rendu par la Cour suprême dans le renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba.

**Q. Are there exceptions to the bilingual formatting requirement? If so, what are they?**

A. An exemption is justified where the form is part of a larger information package being prepared in separate official language versions. In a case where the form targets a unilingual group or is related to an activity within a unilingual community (Anglophone or Francophone), a bilingual version might not be needed.

Requests for exemption from the requirement must be submitted to the FLS Coordinator who, in case of doubt, will consult the Francophone Affairs Secretariat.

**Q. What about forms prescribed by regulation?**

A. The Supreme Court of Canada order requires that forms contained in regulations passed by the Lieutenant Governor in Council, a Minister or group of Ministers be bilingual. Examples are forms drawn up under the *The Mental Health Act* or deriving from regulations under *The Highway Traffic Act*. Such forms are automatically translated, as soon as they are drafted, by legal translators in the Department of Justice.

**Q. Peut-il y avoir des exceptions à l'exigence de la présentation bilingue? Dans l'affirmative, quelles sont-elles?**

R. Une exemption est justifiée lorsque les formulaires font partie d'une trousse d'information qui sera imprimée séparément dans les deux langues officielles, quand les formulaires visent un groupe unilingue ou se rapportent à une activité qui a lieu au sein d'une communauté unilingue (anglophone ou francophone), auquel cas il n'est peut-être pas nécessaire d'en imprimer une version bilingue.

Les demandes d'exemption doivent être présentées au coordonnateur des SEF qui, en cas de doute, consultera le Secrétariat aux affaires francophones.

**Q. Qu'en est-il des formulaires prescrits par règlement?**

R. L'ordonnance de la Cour suprême du Canada exige que les formulaires prescrits par un règlement approuvé par le lieutenant-gouverneur en conseil, un ministre ou un groupe de ministres soient bilingues. Ces formules peuvent être, par exemple, un règlement en application du *Code de la route*, ou encore des formules établies en vertu de la *Loi sur la santé mentale*. Ils sont automatiquement traduits, par des traducteurs juridiques du ministère de la Justice, à mesure que les règlements sont rédigés.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 15 – PUBLIC INFORMATION MATERIALS**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 15 – DOCUMENTS D’INFORMATION DESTINÉS AU PUBLIC**

As stated in the French-Language Services (FLS) Policy: “*All information materials (written, audio-visual or electronic) intended for the general public are published simultaneously in a bilingual format, unless specified otherwise by the Minister responsible for Francophone Affairs.*”

Comme il est indiqué dans la Politique sur les services en français (SEF) : « *Tous les documents d’information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l’intention du grand public sont publiés simultanément dans un format bilingue, sauf indication contraire du ministre responsable des Affaires francophones.* »

**Q. Which bilingual formats are acceptable for public information materials?**

**Q. Quelles présentations bilingues sont acceptables pour les documents d’information destinés au public?**

A. There are three ways of displaying text in bilingual format:

R. Le format bilingue peut avoir trois présentations possibles :

- parallel, dual-column format;
- back-to-front, i.e., with English on one side of the page and French on the other;
- head-to-tail, i.e. with each version upside down in relation to the other.

- l’impression côte à côte sur deux colonnes;
- l’impression recto-verso, c.-à-d. l’anglais d’un côté de la page, le français de l’autre;
- l’impression tête-bêche, c.-à-d. que chaque version est dans une position inverse par rapport à l’autre.

**Q. What are factors to consider when determining what materials are intended for the general public?**

**Q. Quels facteurs sont à considérer pour déterminer quels documents sont destinés au public?**

A. Information materials for the general public are materials created for the purpose of describing public services offered by a public body or to provide information to the public at large. These materials are required to appear in both official languages.

R. Les documents d’information destinés au public sont des documents créés dans le but d’expliquer des services offerts par des entités publiques ou pour renseigner le public. Ces documents doivent paraître dans les deux langues officielles.

When it may appear that materials are not intended for the “general” public per se, there are still factors to consider before concluding that the material doesn’t have to be produced in French.

These factors include, but are not limited to, the Francophone community’s particular interest in the subject matter, the relevance of the subject matter to designated areas and the universality, prevalence or breadth of the subject matter. If any of these factors apply, the document is produced in both official languages.

Some materials fall into a grey area and will demand a judgement call, in consultation with the Francophone Affairs Secretariat through the FLS Coordinator. A publication such as *A Guide for Landlords* may be aimed at a limited public (landlords) but any member of the general public may also be a landlord. Since renting out property is a very common activity, the guide would be considered a publication intended for the general public and produced in a bilingual format.

The practice of publishing a French-language summary of an English-language document does not fulfil the requirements of the FLS Policy where information materials for the general public are concerned. These must be published in French in their entirety.

## **ANNUAL REPORTS**

The publication of Annual Reports by public bodies is subject to an exception.

Lorsque les documents ne sont pas destinés au grand public comme tel, il y a quand même des facteurs à prendre en considération avant de conclure qu’un document n’a pas besoin d’être publié en français.

Ces facteurs comprennent notamment, mais pas exclusivement, l’intérêt de la communauté francophone pour la question, son importance pour les régions désignées, ainsi que son caractère universel et sa portée. Si l’un de ces facteurs s’applique, le document doit être publié dans les deux langues officielles.

Il y a cependant un certain nombre de publications qui sont dans une zone d’incertitude et pour lesquelles il faut faire preuve de jugement et consulter le Secrétariat aux affaires francophones par l’intermédiaire du coordonnateur des SEF. Un guide à l’intention des propriétaires vise une clientèle restreinte (les propriétaires), mais n’importe quel membre du grand public peut être propriétaire. Cependant, étant donné que la location de logements est une activité très répandue, le guide serait considéré comme une publication destinée au grand public et serait publié avec une présentation bilingue.

Publier un rapport en anglais avec un résumé en français ne répond pas aux exigences de la Politique sur les SEF en ce qui concerne les documents d’information destinés au grand public. Ils doivent être publiés entièrement en français.

## **RAPPORTS ANNUELS**

La publication de rapports annuels par les entités publiques fait l’objet d’une exception.

Recognizing limited translation resources, and given that the government of Manitoba has determined that the translation of Annual Reports is a lower priority item, the Comptroller's Division of Manitoba Finance publishes *Departmental Annual Report Instructions*, which include a directive for French Translation Requirements. Click on the following to view the directive in its entirety.

<http://intranet.mbgov.ca/finance/Documents/annrptinstructions.pdf#search=annual%20report%20instructions>

Given that they are public information documents, all departmental and agency Annual Reports must be produced in at least a partially bilingual format.

To meet this requirement, the Minister and Deputy Minister transmittal letters require translation, as well as those sections in the Preface/Introduction which relate to how the Annual Report is structured, the department's vision and mission, and the departmental highlights and new initiatives from the fiscal year under review.

The translated portion must appear in both the printed and on-line versions of the Annual Report.

**Q. May public bodies continue to publish their entire annual report in both official languages, particularly if that has been the past practice?**

A. Yes. However, public bodies choosing to publish their entire annual report in both official languages will bear the cost of translation. Translation Services does not have the resources to translate more than the minimum requirements for annual reports.

Printing an annual report in a head-to-tail format translates into cost savings because only one cover is required. This format also ensures simultaneous tabling of the English and French versions of the annual report.

Reconnaissant les ressources limitées de traduction, et compte tenu du fait que le gouvernement du Manitoba a déterminé que la traduction des rapports annuels est un élément de faible priorité, la Division du contrôleur de Finances Manitoba a publié le document *Departmental Annual Report Instructions* [instructions concernant les rapports annuels de ministères], qui comprend une directive sur les exigences en matière de traduction en français. Cliquez sur le lien suivant pour consulter la directive en entier :

<http://intranet.mbgov.ca/finance/Documents/annrptinstructions.pdf#search=annual%20report%20instructions> (document interne en anglais seulement).

Puisqu'il s'agit de documents d'information destinés au public, tous les rapports annuels de ministères et d'organismes doivent être produits dans un format au moins partiellement bilingue.

Pour répondre à cette exigence, il faut faire traduire les lettres d'accompagnement du ministre et du sous-ministre, ainsi que les sections de la préface ou de l'introduction qui indiquent la structure du rapport, la vision et la mission du ministère, les faits saillants du ministère et les initiatives instaurées pendant l'exercice faisant l'objet du rapport.

Les parties traduites doivent figurer dans les versions papier et en ligne de leur rapport annuel.

**Q. Les entités publiques peuvent-elles continuer à publier leur rapport annuel en entier dans les deux langues officielles, particulièrement si cela était la pratique par le passé?**

Oui. Toutefois, si les entités publiques choisissent cette option, elles devront défrayer les frais de la traduction. Le Service de traduction n'a pas les ressources requises pour traduire plus que les exigences minimales relatives aux rapports annuels.

L'impression tête-bêche d'un rapport annuel est économique en raison du fait qu'il ne nécessite qu'une couverture. Ce format garantit également que les versions française et anglaise du rapport annuel sont déposées en même temps.

## GOVERNMENT INQUIRY REPORTS AND TECHNICAL STUDIES

Government inquiry reports, technical studies and reports or documents targeting a limited public are published in bilingual format or separate language versions when:

- The Francophone community has a particular interest in the subject matter in question, such as the Centre du Patrimoine (Heritage Centre) or the sewage lagoon in Lorette, for example.
- The study or report relates directly to a designated area, such as St-Lazare or St. Malo.

In some cases, only the executive summary of the report may be the French version required. Consult the Francophone Affairs Secretariat beforehand.

## DIRECTORIES

Directories, as a means of communication with the general public, allow public bodies to publicize French language services. Examples of such directories are listed below:

- Manitoba Telephone System (MTS) – Winnipeg, Manitoba and regional directories;
- The Société de la francophonie manitobaine's (SFM) *Annuaire des services en français au Manitoba* (directory of organizations, businesses and government offices providing services in French).

For the sections of these directories pertaining to FLS, such as the grey pages in the MTS directory, all headings, titles, categories, descriptions and addresses are either in both official languages or in French only, depending on the directory. This also applies to publications that include lists of addresses.

## RAPPORTS D'ENQUÊTE GOUVERNEMENTAUX ET ÉTUDES TECHNIQUES

Les rapports d'enquête gouvernementaux, les études techniques et les rapports ou les documents qui visent un public limité sont présentés sous format bilingue ou dans deux versions distinctes lorsque :

- la question vise la communauté franco-manitobaine : par exemple, le Centre du Patrimoine ou les étangs d'eau usées de Lorette.
- l'étude ou le rapport porte expressément sur une région désignée : par exemple, Saint-Lazare et Saint-Malo.

Dans certains cas, la version française exigée peut se limiter au résumé du rapport. Il faut consulter le Secrétariat aux affaires francophones pour se renseigner.

## LES ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES

Les annuaires, comme moyens de communication avec le grand public, permettent aux entités publiques de faire connaître les services en français. Voici des exemples :

- Manitoba Telephone System (MTS) [société de téléphone du Manitoba] – Annuaires de Winnipeg, du Manitoba et annuaires régionaux;
- *L'Annuaire des services en français au Manitoba* de la Société de la francophonie manitobaine (SFM) (annuaire d'organismes, d'entreprises et de bureaux du gouvernement qui offrent des services en français).

Pour les sections de ces annuaires qui portent sur les SEF, comme les pages grises de l'annuaire de la MTS, toutes les rubriques, les catégories, les descriptions et les adresses ainsi que tous les titres sont indiqués dans les deux langues officielles ou en français seulement, en fonction de l'annuaire. Ceci s'applique également aux publications qui comprennent des listes d'adresses.

**Q. What should be kept in mind when updating these directories?**

A. When inputting information, think active offer and client needs. Identify names and numbers of employees proficient in both official languages by using a code, such as an asterisk. Directories should allow the public to access specific French language services upon initial contact with public bodies.

For directories, such as the SFM's *Annuaire des services en français au Manitoba*, include only contact information where services are available in both official languages. Normally the *Annuaire* is sent to FLS Coordinators free of charge. The SFM distributes thousands of copies in the designated areas from locations highly frequented by the public. The *Annuaire* is also posted online: [www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/). The information contained in the *Annuaire* is updated on a yearly basis.

It is especially important that the government of Manitoba listings in the MTS directories provide clients with access to French language services.

The government of Manitoba *Phone Book* is an online directory (English only) that does not fall under the regular directory list. However, employees in designated positions are identified with an asterisk as being "Bilingual – English and French", as are any other bilingual employees who wish to be identified as such.

**Q. Que doit-on garder à l'esprit en mettant ces annuaires à jour?**

Q. En faisant de l'entrée de données, pensez à l'offre active et aux besoins du client. Indiquez le nom et le numéro de téléphone des employés qui connaissent les deux langues officielles en utilisant un code, comme un astérisque. Les annuaires devraient permettre au public d'avoir accès à des services précis en français dès leur premier contact avec les entités publiques.

Dans le cas des annuaires, comme l'*Annuaire des services en français au Manitoba* de la SFM, n'indiquez que des coordonnées où les services sont offerts dans les deux langues officielles. Normalement, l'*Annuaire* est envoyé gratuitement aux coordonnateurs des SEF. La SFM en distribue des milliers d'exemplaires dans les régions désignées, à partir de lieux très fréquentés par le public. L'*Annuaire* est également affiché en ligne : [www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/). Les renseignements contenus dans l'*Annuaire* sont mis à jour tous les ans.

Il est particulièrement important que les inscriptions du gouvernement du Manitoba dans les annuaires de MTS donnent aux clients l'accès aux services en français.

L'annuaire téléphonique « *Phone Book* » du gouvernement du Manitoba est un annuaire en ligne (unilingue anglais) qui n'entre pas dans la catégorie des annuaires ordinaires. Cependant, les employés qui occupent des postes bilingues sont indiqués avec un astérisque comme étant « Bilingual – English and French » [bilingue – anglais et français] Tous les autres employés bilingues qui le désirent peuvent également choisir de s'identifier comme étant bilingue.

### **DOCUMENTS SUBJECT TO SECTION 23**

Provincial statutes, regulations, and other articles of delegated legislation are translated pursuant to the order of the Supreme Court, and published within a prescribed time frame. Which documents are covered by section 23 and which are not is a matter for the Constitutional Law Branch of the Department of Justice to consider and clarify. Inquiries should be directed to that branch.

### **FOCUS GROUP TESTING**

Focus groups usually consist of professionals in the field in question who evaluate the content and terminology of materials and suggest changes. For the public bodies who do focus group testing of bilingual materials before final print or production, there are two possible options:

- Test the materials on a mixed group consisting of Francophone or Anglophone professionals and laypersons;
- Test the materials on two different groups of professionals and laypersons, one Francophone and the other Anglophone.

The choice of bilingual members is determined in conjunction with the FLS Coordinator. Given that the bilingual groups will have to evaluate the French version, the original will obviously have been translated beforehand. Whether the group is mixed or Francophone, it is appropriate for it to include a Translation Services employee.

### **DOCUMENTS SOUMIS À L'ARTICLE 23**

Les lois provinciales, règlements et autres documents relatifs au processus législatif sont tous traduits, conformément à l'ordonnance de la Cour suprême, et publiés dans les délais prescrits. C'est à la Direction du droit constitutionnel du ministère de la Justice d'étudier et d'indiquer quels documents sont visés par l'article 23. Les demandes de renseignements devraient être dirigées vers le personnel de cette direction.

### **L'ÉVALUATION FAITE PAR UN GROUPE DE CONSULTATION**

Un groupe de consultation se compose de professionnels du secteur visé, qui évaluent le contenu et la terminologie d'un document et proposent des changements. Pour les entités publiques qui demandent à un groupe de consultation d'évaluer leurs documents bilingues avant que ceux-ci ne soient imprimés ou publiés de manière définitive, il y a deux options possibles :

- Confier l'évaluation à un groupe hétérogène composé de spécialistes et de non spécialistes, francophones et anglophones;
- Recourir à deux groupes différents composés de spécialistes et de non spécialistes, l'un francophone et l'autre, anglophone.

Le choix des membres bilingues est fait en collaboration avec le coordonnateur des SEF. Étant donné que ces groupes bilingues auront à évaluer la version française du document, il faudra évidemment que ce dernier soit traduit au préalable. Que le groupe choisi pour l'évaluation soit mixte ou francophone, il conviendrait qu'un employé du Service de traduction en fasse partie.

## **MASS MAILINGS**

Mass mailings produced in both official languages respect the active offer concept. Bill stuffers (leaflets accompanying bills) are considered to be information for the general public and as such, are prepared in a bilingual format. Generally speaking, bill stuffers contain notice of a public hearing or rate change, information about a particular program or other information intended for the general public.

## **LES ENVOIS POSTAUX EN NOMBRE**

Les envois postaux en nombre qui sont dans les deux langues officielles respectent le concept de l'offre active. Les feuillets qui sont joints aux factures sont considérés comme des documents d'information destinés au grand public et doivent par conséquent être préparés en format bilingue. En général, ce sont des encarts indiquant un changement de tarifs, convoquant la population à une audience publique, offrant de l'information sur un programme particulier, ou encore donnant d'autres informations destinées au grand public.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 16 – INTERNET WEB SITES**

**DIRECTIVE N° 16 – SITES WEB INTERNET**

According to the French-Language Services (FLS) Policy: *“Web sites that provide information and services to the public are created in both official languages, unless specified otherwise by the Minister responsible for Francophone Affairs.”*

Selon la Politique sur les services en français (SEF) : *« Les sites Web qui fournissent des renseignements et des services grand public sont créés dans les deux langues officielles, sauf indication contraire de la part du ministre responsable des Affaires francophones. »*

The Policy also states that: *“All information materials (written, audio-visual or electronic) intended for the general public are published simultaneously in a bilingual format...”*

La politique indique également que *« Tous les documents d’information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l’intention du grand public sont publiés simultanément dans un format bilingue... »*

Based on these policy statements, Web sites should therefore offer the same information in French as they do in English.

En se fondant sur ces énoncés de politique, les sites Web devraient donc offrir les mêmes renseignements en français et en anglais.

- Official language choice is available to users upon access to the Web site and, if at all possible, as the user navigates throughout the pages of the Web site.
- Les utilisateurs du site Web peuvent choisir la langue officielle de leur choix dès leur accès au site et, dans la mesure du possible, au fur et à mesure qu’ils naviguent sur d’autres pages.
- General information such as, but not limited to, a home page, minister’s message, directory of content or a public body’s mandate, role and mission and list of legislation for which it is responsible, is provided in both official languages. Press releases and information more specifically aimed at the Francophone community or related to designated areas are included in the French section.
- Les renseignements généraux comme, entre autres, les pages d’accueil, les messages des ministres, les répertoires ou le mandat, le rôle et la mission d’une entité publique et la liste des lois dont la responsabilité de l’application lui revient, sont fournis dans les deux langues officielles. Les communiqués de presse et les renseignements plus précis visant la communauté francophone ou qui sont reliés aux régions désignées sont inclus dans la partie française.
- Planning and designing the English and French versions from the outset will save time and money by avoiding needless duplication and effort. The FLS Coordinator is involved from the beginning. New Web site content is posted simultaneously in both official languages.
- Si on planifie et conçoit les versions anglaise et française dès le départ, cela fera épargner du temps et de l’argent en évitant des répétitions et des efforts inutiles. Le coordonnateur des SEF participe au processus dès le début. Tout nouveau contenu pour le site Web est affiché simultanément dans les deux langues officielles.

The same guidelines apply to material on the Internet as for hard copy bilingual materials. Information directed at the general public that is posted on the Internet is in both official languages. Separate language versions are released simultaneously.

Les mêmes lignes directrices s'appliquent aux documents qui paraissent sur Internet que pour les copies papier des documents bilingues. Les renseignements destinés au grand public qui paraissent sur l'Internet sont dans les deux langues officielles. Les versions préparées séparément sont publiées simultanément.

**Q. In the case of the Internet, what does the bilingual format mean?**

A. It means that **forms** have English and French texts printed side-by-side or one after the other throughout the text. Inasmuch as possible, forms are identical to the hard copy version in use.

**Public information** documents are in a parallel, dual-column format or in separate language versions.

Note that documents must be accessible and available in alternate formats upon request. This is in keeping with The Accessibility for Manitobans Act.

**Q. How do you create a user-friendly bilingual Web site?**

A. The following suggestions help to create a user-friendly bilingual Web site:

- Sites are identical in English and French. They look the same and have the same content in both official languages.
- English/French toggle buttons link to the same document and not back to the home page.
- The *Français* button and other indicators that French is available are clearly visible at the top of page.
- If the Web site is not completely bilingual, it is clearly stated. Clearly identify what is available in French. Do not misdirect the public to an English-only site.

**Q. Dans le cas d'Internet, que signifie le format bilingue?**

R. Cela signifie que les textes anglais et français des **formulaires** sont imprimés côte à côte ou l'un après l'autre, tout le long du texte. Les formulaires doivent être autant que possible identiques à la version papier utilisée.

Les **documents d'information** publics sont côte à côte sur deux colonnes ou en deux versions séparées.

À noter que les documents doivent être accessibles et disponibles en médias substitués sur demande. Ceci est conforme à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

**Q. Comment peut-on créer un site Web bilingue convivial?**

R. Les suggestions suivantes aident à créer un site Web bilingue plus convivial :

- Les sites sont identiques en anglais et en français. La présentation et le contenu sont les mêmes dans les deux langues officielles.
- Les boutons à bascule anglais-français mènent au même document et non à la page d'accueil.
- Le bouton *Français* et d'autres indications qu'il y a une version française sont bien visibles au haut de la page.
- Si le site Web n'est pas complètement bilingue, cela doit être bien signalé. Indiquez clairement ce qui est offert en français. Ne dirigez pas le public vers un site qui existe en anglais seulement sans l'avertir.

- Label the French version of reports and documents in French:  
Annual Report 2017/18 = *Rapport annuel 2017-2018*, not Annual Report 2017/18 FR.
- When the principle of plain language applies to English text, it also applies to French text.
- Nommez la version française de rapports et de documents en français :  
Annual Report 2017/18 = *Rapport annuel 2017-2018*, et non pas Annual Report 2017/18 FR.
- Lorsque le principe de langage simple est utilisé dans le texte anglais, il doit également l'être dans le texte français.

In the case of grey areas, particular situations and special circumstances, consult the Francophone Affairs Secretariat by way of the FLS Coordinator.

En cas d'incertitude ou dans des situations particulières, consultez le Secrétariat aux affaires francophones par l'entremise du coordonnateur des SEF.

The Francophone Affairs Secretariat's Web site, [www.manitoba.ca/fls-slf](http://www.manitoba.ca/fls-slf), is an example of a completely bilingual Web site.

Le site Web du Secrétariat aux affaires francophones, [www.manitoba.ca/fls-slf](http://www.manitoba.ca/fls-slf), est un exemple de site Web complètement bilingue.

Public bodies are strongly encouraged to create Web site addresses that are bilingual, as demonstrated by the example given above.

Les entités publiques sont fortement encouragées à créer des adresses de sites Web bilingues, tel que le démontre l'exemple ci-dessus.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 17 – SIGNS AND PUBLIC NOTICES**

**DIRECTIVE N° 17 – AFFICHES ET AVIS PUBLICS**

According to the French-Language Services (FLS) Policy: *“Signs and public notices in the designated areas, in the Bilingual Service Centres and in completely or partially bilingual facilities or offices are in both official languages.”*

Selon la Politique sur les services en français (SEF) : *« Les affiches et les avis au public se trouvant dans des régions désignées, dans des Centres de services bilingues et dans des établissements ou bureaux complètement ou partiellement bilingues sont rédigés dans les deux langues officielles. »*

Official nomenclature is available through the terminologist at Translation Services. [See Guideline 20 – Translation.](#)

Il est possible d’obtenir des appellations officielles par l’intermédiaire de la terminologue du Service de traduction. [Voir Directive n° 20 – Traduction.](#)

**Q. To what kinds of signs and public notices does the policy apply?**

**Q. À quels types d’affiches et d’avis la politique s’applique-t-elle?**

A. The policy applies to various communication devices used in public places, including office and building signs, directory boards, electronic display boards, posters, billboards, construction project signs, road signs, crests/identifiers on uniforms and identification (ID) badges, etc.

R. La politique s’applique à divers moyens de communication utilisés dans les lieux publics, incluant les panneaux de bureaux et de bâtiments, les tableaux indicateurs, les tableaux électroniques, les affiches, les babillards, les panneaux relatifs à des projets de construction, les panneaux routiers, les écussons et les identificateurs sur les uniformes, et les insignes d’identité.

**Office and Building Signs:**

**Les panneaux de bureaux et de bâtiments :**

Bilingual signs are used in and on the buildings and offices located in designated areas and in and on buildings located outside designated areas if they house designated offices.

Les panneaux bilingues sont utilisés tant à l’intérieur qu’à l’extérieur des immeubles et des bureaux situés dans des régions désignées et dans des immeubles situés hors des régions désignées, mais abritant des bureaux désignés.

**Directory Boards:**

**Les tableaux indicateurs :**

Bilingual directory boards are used in all buildings located in designated areas. Directory boards in buildings located outside designated areas identify offices that provide French language services by listing them in both official languages. Offices that do not offer French language services are listed in English only.

Les tableaux indicateurs bilingues sont utilisés dans tous les immeubles situés dans les régions désignées. Ceux qui se trouvent dans des immeubles situés hors des régions désignées indiquent les bureaux qui fournissent des services en français et les énumèrent dans les deux langues officielles. Les bureaux qui n’offrent pas de services en français sont en anglais seulement.

**Construction Projects:**

Bilingual signs are used to identify all construction projects located within designated areas. Construction projects in non-designated areas of Winnipeg may warrant bilingual signs if the project relates in some way to the Franco-Manitoban community (e.g. a project at The Forks).

**Posters:**

Posters are normally printed with both official languages on the same side. When separate English and French versions are used, both versions are distributed simultaneously to all designated offices and posted with equal prominence.

**Crests/Identifiers on Uniforms:**

Crests and identifiers, including badges, shoulder flashes on provincial government uniforms and work clothes, are produced in a bilingual format.

**ID Badges, Tags or Cards:**

ID badges, tags or cards, etc. are produced in a bilingual format and accommodate French accents as required to ensure the correct spelling of proper names (e.g. Thérèse Côté as opposed to Therese Cote).

Exceptions may be allowed under certain circumstances. Requests for exemption from the policy are referred to the Francophone Affairs Secretariat by way of the FLS Coordinator.

**Les projets de construction :**

Les panneaux bilingues annoncent tous les projets de construction dans des régions désignées. Si les travaux prévus sont en dehors des régions urbaines désignées de Winnipeg, et qu'ils intéressent d'une quelconque façon la communauté franco-manitobaine (par exemple un projet de construction à La Fourche), il faudra peut-être aussi y placer des panneaux bilingues.

**Les affiches :**

Les affiches sont normalement imprimées dans les deux langues officielles du même côté. Lorsque des versions sont imprimées en anglais et en français séparément, les deux versions doivent être distribuées en même temps dans tous les bureaux désignés et être également mises en évidence.

**Les écussons et identificateurs sur les uniformes :**

Les écussons et les identificateurs, y compris les porte-noms et les insignes d'épaule sur les uniformes et les vêtements de travail du personnel du gouvernement provincial sont produits dans un format bilingue.

**Les porte-noms, les étiquettes et les cartes d'identité :**

Les porte-noms, les étiquettes et les cartes d'identité, entre autres, sont produits dans un format bilingue et incluent les accents français nécessaires pour veiller à la bonne orthographe des noms propres (p. ex. Thérèse Côté au lieu de Therese Cote).

Il peut y avoir des exceptions dans certaines circonstances. Les demandes de dispense sont envoyées au Secrétariat aux affaires francophones, par l'entremise du coordonnateur des SEF.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 18 – PUBLIC INFORMATION  
CAMPAIGNS**

**DIRECTIVE N° 18 – CAMPAGNES D’INFORMATION**

According to the French-Language Services (FLS) Policy: *“Public information campaigns in the English language have a counterpart in the French language, subject to cost and distribution considerations.”*

Selon la Politique sur les services en français (SEF) : *« Les campagnes d’information du public en anglais sont également produites en français, sous réserve des contraintes de coût et de diffusion. »*

Information campaigns for the general public include radio, television and print media campaigns; interviews with reporters; and telephone information services. The Francophone community enjoys a variety of province-wide communication networks through which information can be communicated in French.

Les campagnes d’information auprès du grand public comprennent plusieurs volets : les campagnes radiophoniques, télévisées et menées dans la presse écrite; les entrevues avec les journalistes et les lignes téléphoniques d’information. La communauté francophone du Manitoba bénéficie d’un réseau de communications à l’échelle de la province et peut donc recevoir toute l’information voulue.

**AUDIO-VISUAL CAMPAIGNS**

**LES CAMPAGNES RADIOPHONIQUES ET  
TÉLÉVISÉES**

- Public information and marketing campaigns directed at all Manitobans or at those in designated areas are conducted in both official languages. While French language campaigns may differ from their English counterparts in order to achieve greater effect on target audiences, they are, nonetheless, of comparable quality.
- Les campagnes d’information et de marketing destinées à l’ensemble des Manitobains et Manitobaines ou aux personnes vivant dans les régions désignées, sont menées dans les deux langues officielles. Les campagnes menées en français peuvent être différentes de celles qui sont préparées en anglais, de manière à avoir un plus grand impact sur le public-cible. Elles sont néanmoins de qualité comparable.
- Planning and producing the English and French versions simultaneously will save time and money by avoiding needless duplication and effort. The FLS Coordinator is involved from the beginning.
- Si le réalisateur peut concevoir simultanément une version en anglais et en français, cela épargnera temps et argent en évitant toute répétition inutile des efforts par la suite. Le coordonnateur des SEF est associé aux projets dès leur conception.

- Public bodies will budget for two productions: one in English and one in French. When an English-language production is purchased ready-made, administrators will secure the necessary funding for production of a French version. If audio-visual material is being produced by a third party, public bodies will inform the producer about the requirements of the Manitoba government's FLS Policy.
- Les entités publiques doivent prévoir leur budget en fonction de deux productions : l'une en français et l'autre en anglais. Lorsque la version anglaise est achetée toute faite, les gestionnaires doivent obtenir les fonds nécessaires pour produire la version française. Si l'on recourt à une tierce partie pour une production audiovisuelle, les entités publiques doivent informer le réalisateur des exigences de la Politique sur les SEF du gouvernement du Manitoba.

**Q. What can be done in the case where a French-language TV campaign would seriously strain a public body's budget?**

- A. Where the campaign subject matter does not relate directly to the Francophone community or to a designated area, a radio campaign may be produced instead of a TV campaign. The English and French campaigns will run simultaneously, whether on TV or radio. In addition, billboards and posters may be used in conjunction with the radio campaigns to compensate for the lack of a TV campaign.

**Q. Que peut-on faire dans le cas où la production d'une campagne télévisée française risque de grever le budget d'une entité publique?**

- R. Lorsque le sujet de la campagne n'est pas directement relié à la communauté francophone ou à une région désignée, on peut utiliser la radio plutôt que la télévision. Il faut mener les campagnes de promotion simultanément en anglais et en français, que ce soit à la radio ou à la télévision. De plus, des babillards et des affiches peuvent être utilisés en même temps que les campagnes radiophoniques pour compenser l'absence de campagne télévisée.

**Q. What about out-of-province campaigns?**

- A. Campaigns directed to markets outside the province do not require a French version unless French is the target market's language.

**Q. Et les campagnes visant un marché se trouvant à l'extérieur de la province?**

- R. Les campagnes visant un marché se trouvant à l'extérieur de la province n'ont pas besoin de version française, à moins que le marché-cible soit francophone.

**French Radio and TV Stations**

In Manitoba, there are two French radio stations: CKSB, which is part of the French-language CBC network (Radio-Canada), and ENVOL 91,1 FM, a community-based radio station. There is one French TV station, CBWFT, which is also part of the CBC.

**Les postes de radio et de télévision francophones**

Au Manitoba, il y a deux postes de radio francophones : CKSB Radio-Canada, et ENVOL 91,1 FM, poste de radio communautaire. Il y a également un poste de télévision francophone, CBWFT Radio-Canada (également poste du réseau de Radio-Canada).

All three stations broadcast in urban Winnipeg and the designated areas, and thus reach most of the Francophone public. Other French language TV stations, such as TV5, TFO, UNIS, and RDI, are accessible only by cable, and not in all regions.

Ces postes de radio et de télévision diffusent dans la région urbaine de Winnipeg et dans les régions désignées et ils peuvent donc joindre la majorité du grand public francophone. D'autres stations de télévisions françaises telles TV5, TFO, UNIS et RDI, ne sont accessibles que par câble et uniquement dans certaines régions.

- CKSB and CBWFT have to abide by the advertising standards of the CBC corporate policy. Public service announcements are accepted if they meet certain criteria. For more information, contact the CBC.
- Radio-Canada (CKSB ou CBWFT) doit se plier aux normes du Code publicitaire énoncées dans sa politique nationale. Les messages d'intérêt public sont acceptés à condition que certains critères soient respectés. Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec Radio-Canada.
- ENVOL 91,1 FM is a non-profit radio station serving the needs of Manitoba's French-speaking and bilingual population. The station's signal reaches some 70% of all Manitobans. Programming consists mostly of easy listening and light rock, 65% to 70% of it French and the rest in English and other languages. A complete advertising fee schedule is available from the station upon request.
- ENVOL 91,1 FM est un poste de radio à but non lucratif et un outil de communication pour la communauté d'expression française et bilingue du Manitoba. Le signal du poste de radio est reçu par quelque 70 % de tous les Manitobains et Manitobaines. La programmation comprend surtout de la musique du genre rock léger, dont 65 % à 70 % est en français et le reste en anglais et d'autres langues. On peut se procurer un barème complet des tarifs de publicité en s'adressant à ENVOL 91,1 FM.
- Access to UNIS television programming is free of charge. The channel is part of the basic service offered by cable and satellite providers in all regions of the country. The CRTC did however allow for one exception: service providers are not required to broadcast the channel in regions that have a population of less than 20,000, including for example a number of small communities in Newfoundland and Labrador
- L'accès à UNIS est gratuit. La chaîne est incluse dans l'offre obligatoire de base des câblodiffuseurs et des fournisseurs d'accès par satellite dans toutes les régions du pays. Le CRTC a toutefois prévu une exception : ces entreprises ne sont pas tenues d'inclure la chaîne dans les régions où vivent moins de 20 000 personnes (par exemple, plusieurs localités de Terre-Neuve-et-Labrador).

## PRINT MEDIA CAMPAIGNS

- *La Liberté* is the only French-language weekly in Manitoba with province-wide circulation (including all the designated areas). Numbering 24–52 pages per issue, excluding special issues, it has a print run of 6,000 copies, half of which are circulated in the urban area of Winnipeg and the other half in the Francophone areas of the province. The Division scolaire franco-manitobaine offers a copy of *La Liberté* to every family with a child attending its schools.
- *La Liberté* earns its revenue from private and public sector advertising. Among other things, it is the place to go to find offers of employment for bilingual (English/French) workers. Advertising rates and deadlines are available from Communication Services Manitoba or the weekly upon request.
- The Francophone community is also served by some small community newspapers in the designated areas. Examples are: *La Gazette* (St. Claude), *Le Montagnard* (St. Léon), *La Jasette* (Ste. Anne) and *Le Papier de Chez Nous* (La Broquerie). Contact information for these newspapers are listed in the Société de la francophonie manitobaine's (SFM) *Annuaire des services en français*: [www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/).
- Public bodies may target public service announcements, job advertisements or press releases at a specific audience by publishing in these community newspapers.

## LES CAMPAGNES DANS LA PRESSE ÉCRITE

- *La Liberté* est le seul hebdomadaire publié en français au Manitoba ayant une distribution à l'échelle de la province et de toutes les régions désignées. C'est un hebdomadaire qui publie en général entre 24 et 52 pages par semaine en dehors de ses cahiers spéciaux. Le tirage officiel total est de 6 000 exemplaires, dont la moitié est distribuée dans la région urbaine de Winnipeg, et l'autre moitié dans les régions où se trouvent des francophones. La Division scolaire franco-manitobaine offre un exemplaire de *La Liberté* à chaque famille qui a un enfant fréquentant ses écoles.
- *La Liberté* tire ses revenus des placements publicitaires effectués tant par le secteur privé que par le secteur public. C'est en particulier la référence pour connaître les offres d'emplois destinées aux personnes bilingues (anglais/français). On peut se procurer les tarifs publicitaires et connaître les délais requis pour la publication des annonces en communiquant avec les Services de communication du Manitoba ou avec l'hebdomadaire.
- La communauté francophone a également accès à quelques petits journaux communautaires dans les régions désignées, ce sont : *La Gazette* (Saint-Claude), *Le Montagnard* (Saint-Léon), *La Jasette* (Sainte-Anne) et *Le Papier de Chez Nous* (La Broquerie). Les coordonnées pour ces journaux figurent dans l'*Annuaire des services en français* de la Société de la francophonie manitobaine (SFM) : [www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/).
- Les entités publiques peuvent adresser des messages d'intérêt public, annoncer des emplois ou diffuser des communiqués de presse dans ces journaux communautaires.

## CO-SPONSORED CAMPAIGNS

Where a campaign is being co-sponsored, the FLS Coordinator and campaign managers inform the co-sponsor of their obligation, under the FLS Policy and active offer requirements, to produce a French-language counterpart. Campaigns that are co-sponsors follow the same planning and production procedures as outlined for information campaigns.

## ADVERTISING AND PROMOTIONAL MATERIALS

- French media (listed in the SFM's *Annuaire des services en français*) is used to reach the Francophone community. Advertisements providing information that has a direct impact on the Francophone community are prepared in both official languages and simultaneously released.
- Job advertisements for bilingual positions are published in the French weekly, *La Liberté*.
- Display boards used for department trade shows and other public relations events are designed to take into account both official languages.
- Posters are normally printed with both official languages on the same side. When separate English and French versions are used, both versions are distributed simultaneously to all designated service centres and posted with equal prominence.
- Written identification placed on government vehicles is in both official languages.

## LES CAMPAGNES EN CO-COMMANDITE

Dans ces cas très précis, le coordonnateur des SEF et les gestionnaires de ces campagnes en commandite doivent informer les coparraineurs que la Politique sur les SEF et les exigences de l'offre active, les obligent à produire une campagne équivalente en français. Les campagnes coparrainées doivent suivre la procédure établie pour toute autre campagne d'information.

## DOCUMENTS PUBLICITAIRES

- Les médias francophones (dont la liste se trouve dans l'*Annuaire des services en français* de la SFM) sont utilisés pour joindre la communauté francophone. Les publicités qui offrent des renseignements ayant un impact direct sur la communauté francophone sont préparées dans les deux langues officielles et publiées simultanément.
- Les annonces pour les postes qui sont bilingues sont publiées en français dans l'hebdomadaire *La Liberté*.
- Les panneaux d'affichage utilisés dans les salons professionnels des ministères et dans d'autres manifestations de relations publiques sont conçus pour accommoder les deux langues officielles.
- Les affiches sont normalement imprimées dans les deux langues officielles du même côté. Lorsque des versions sont imprimées en anglais et en français séparément, les deux versions doivent être distribuées en même temps dans tous les centres de services désignés et être également mises en évidence.
- Les indications relatives à l'appellation d'un service gouvernemental qui sont affichées sur la surface extérieure d'un véhicule gouvernemental y figurent dans les deux langues officielles.

- Promotional information kits are prepared in bilingual format or in separate English and French versions. In the latter case, both official language versions are made available simultaneously.
- Les trousse de renseignements publicitaires sont préparées en format bilingue ou dans des versions anglaises et françaises séparées. Dans le deuxième cas, les versions dans les deux langues officielles sont mises à la disposition du public simultanément.

### **SPONSORSHIPS**

Public bodies that sponsor events of either a cultural, sports, educational or community nature ensure that a portion of their budget is used to support and sponsor events linked to the Francophone community. Access to sponsorship in a proportionate way ensures visibility to the Francophone community.

### **MEDIA INTERVIEWS**

- Public bodies sometimes hold press conferences or issue press releases that prompt further questioning by reporters. If the active offer concept is applied correctly, reporters have access to bilingual spokespersons whenever the need arises, and particularly during and immediately after press conferences.
- These spokespersons should have the opportunity to familiarize themselves with relevant technical terms, where necessary and be able to secure rapid authorization to speak to Francophone reporters. Administrators with the power of authorization should be aware that the press cannot wait more than 24 hours for an interview. It is understood that these spokespersons only give interviews of a non-political nature.

### **NEWS RELEASES**

- Because news releases serve as a channel to disseminate information to the public at large, they are issued simultaneously in French and English.

### **PARRAINAGES**

Les entités publiques qui parrainent des activités de nature culturelle, sportive, éducative ou communautaire, s'assurent qu'une partie de leur budget est utilisée pour soutenir et parrainer des événements reliés à la communauté francophone. L'accès au parrainage de façon proportionnée donne de la visibilité à la communauté francophone.

### **LES ENTREVUES AVEC LES JOURNALISTES**

- Les entités publiques donnent parfois des conférences de presse ou émettent des communiqués de presse qui suscitent des questions de la part des journalistes. Si le concept de l'offre active est appliqué correctement, les journalistes ont accès à des porte-parole bilingues lorsque le besoin s'en fait sentir
- Ces porte-parole devraient avoir l'occasion de se familiariser avec les termes techniques pertinents, le cas échéant. Ils doivent obtenir dans les meilleurs délais possibles la permission de parler aux journalistes francophones. Les gestionnaires ayant le pouvoir de donner cette permission doivent savoir que la presse ne peut pas attendre plus de 24 heures pour obtenir une entrevue. Il est entendu que ces porte-parole donnent uniquement des entrevues de nature non politique.

### **COMMUNIQUÉS DE PRESSE**

- Parce que les communiqués de presse servent à donner des renseignements au grand public, ils sont diffusés simultanément en anglais et en français.

- Recognizing that the government of Manitoba does not have the resources to publish all press releases in both official languages, instructions for the translation of news releases have been jointly developed and approved by Communications Services Manitoba, the Francophone Affairs Secretariat and Translation Services.
- Acknowledging the public's right to information in both official languages, the instructions take into account a number of factors to ensure that news releases that must be published in both official languages are released simultaneously, with no delays to the posting of the French version. **Click on this [link](#) to view the directive in its entirety.**
- News releases that deal with subject matter relating directly to a non-designated area are published in English only. For example, the announcement of government contributions to a development corporation in Boissevain and a water conservation district in Shoal Lake or a report on soil toxicity in the Teulon or Minnedosa areas can be published in English only.
- Reconnaissant que le gouvernement du Manitoba n'a pas les ressources requises pour publier tous les communiqués dans les deux langues officielles, les Services de communication du Manitoba, le Secrétariat aux affaires francophones et le Service de traduction ont conjointement élaboré et approuvé des instructions relativement à la traduction des communiqués.
- Reconnaissant le droit de la population à l'information dans les deux langues officielles, les instructions tiennent compte d'un certain nombre de facteurs pour s'assurer que les communiqués devant être publiés en anglais et en français sont produits simultanément, sans délai quant à la version française. **Cliquez sur ce [lien](#) pour consulter la directive en entier.**
- Les communiqués de presse qui portent expressément sur une région non désignée sont publiés en anglais seulement. Par exemple, l'annonce de subventions gouvernementales destinées à une société de développement à Boissevain et à un district de conservation de l'eau à Shoal Lake ou pour un rapport sur la toxicité du sol dans la région de Teulon ou de Minnedosa peuvent être publiés en anglais seulement.

#### **PUBLIC ALERTS AND TELEPHONE INFORMATION SERVICES**

In the interest of public safety, emergency information is communicated to the public in both official languages, whether by electronic or print media. When an emergency telephone information service is set up, at least one telephone number is dedicated for French-speaking callers. The availability of the French language service is well publicized through the usual channels, such as public service announcements in the French press and on French radio and television.

#### **LES CAS D'URGENCE ET LES LIGNES TÉLÉPHONIQUES D'INFORMATION**

Pour la sécurité publique, une information importante est communiquée au public dans les deux langues officielles, soit par la presse électronique ou par les médias imprimés. Si une ligne téléphonique d'urgence est établie, il faut avoir au moins un numéro pour les Francophones. L'information qui existe en français fait l'objet de publicité par le biais des canaux traditionnels, c'est-à-dire des annonces d'intérêt communautaire dans les journaux, la radio et la télévision francophones.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 19 – NOMINATIONS AND PUBLIC HEARINGS**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 19 – NOMINATIONS ET AUDIENCES PUBLIQUES**

According to the French-Language Services (FLS) Policy: *“Nominations to boards, commissions, agencies, etc., take due account of the laws of Manitoba and of Canada, of this policy, as well as the right of any Manitoban to use either official language before administrative tribunals.”*

Selon la Politique sur les services en français (SEF) : *« Au moment de nommer quelqu'un à un conseil, à une commission, à un organisme, etc., on tient compte des lois du Manitoba et du Canada, de cette politique et du droit de tout Manitobain et de toute Manitobaine de comparaître devant un tribunal administratif dans la langue officielle de son choix. »*

**NOMINATIONS**

Public bodies identify which of the boards, commissions and agencies under their jurisdiction should have one or more Francophone members. The boards, commissions and agencies concerned are mainly those that have direct contact with the general public.

**NOMINATIONS**

Les entités publiques identifient, parmi tous les conseils, commissions et organismes relevant d'eux, lesquels devraient compter au moins un membre francophone. Il s'agit surtout des conseils, commissions et organismes qui ont des contacts directs avec le grand public.

**Q. What is the objective of identifying Francophone members for boards or commissions?**

**Q. Quel est l'objectif visé par les entités publiques lorsqu'elles cherchent des membres francophones pour leurs conseils et leurs commissions?**

A. The objective is to enable citizens, as much as possible, to state their case directly to board members without having to go through simultaneous interpretation. Boards will have someone qualified to assess the merits of representations in terms of values, culture and linguistic dimension.

R. Le but est de permettre, autant que possible, aux personnes d'expliquer leur situation directement aux membres du conseil sans avoir recours à une interprétation simultanée. Parmi les membres des conseils devra se trouver une personne à même d'évaluer les qualités des présentations, notamment en ce qui a trait aux valeurs et à la dimension culturelle et linguistique.

In many cases, the naming of linguistically qualified board members will only go part way in solving the problem. The quorum for hearing representations may be too high to consider filling all of it with bilingual members. However, in a significant number of cases, the quorum is sufficiently low to make it a practical and reasonable objective.

Dans de nombreux cas, la nomination au sein du conseil de membres bilingues ne résoudra qu'une partie du problème. Le quorum des audiences de présentation risque d'être trop élevé pour qu'on puisse envisager qu'il soit composé en totalité de membres bilingues. Cependant, dans un grand nombre de cas, le quorum est assez bas pour que l'objectif exposé ci-dessous soit réalisable.

**Q. How can public bodies proceed systematically with implementation?**

A. Public bodies identify, for each board or commission, the required number of members to enable it to directly hear representations in French, determine whether this number constitutes a realistic target, and then use the nomination process to reach the goal. There is also a need to prioritize the boards, in terms of the needs of the French-speaking community.

**Q. Comment les entités publiques peuvent-elles systématiquement mettre cette mesure en œuvre?**

R. Les entités publiques déterminent, pour chaque conseil ou commission, le nombre de membres nécessaires pour que les présentations puissent être entendues en français, établissent si ce nombre constitue un objectif réaliste, et enfin, se servent du processus de nomination pour atteindre cet objectif. On doit de même choisir, en fonction des besoins de la collectivité francophone, les conseils et commissions auxquels s'appliqueront d'abord ces mesures.

**PUBLIC HEARINGS**

French language services are available at public hearings which:

- affect the general public
- affect designated areas
- deal with topics of special interest to the Franco-Manitoban community

The French language services in question include bilingual invitations to hearings, the ability for intervenors to register for public hearings in the official language of their choice, bilingual reception services, access to simultaneous interpretation during at least one of the hearings and final reports and/or board orders published in a bilingual format.

The guideline also applies to any third party that calls public hearings under the auspices of government boards, commissions or agencies that have direct contact with the general public.

**AUDIENCES PUBLIQUES**

Les services en français sont offerts à des audiences publiques qui concernent :

- les régions désignées;
- le public en général;
- les sujets d'intérêt particulier pour la communauté franco-manitobaine.

Les services en français en question comprennent des convocations bilingues aux audiences publiques, la possibilité pour les intervenants de s'inscrire aux audiences publiques dans la langue officielle de leur choix, des services d'accueil bilingues, l'accès à des services d'interprétation simultanée à au moins une séance et des rapports finaux ou des ordonnances publiés en format bilingue.

La directive s'applique également à toute tierce partie qui convoque des audiences publiques sous la bannière de conseils, de commissions ou d'organismes gouvernementaux qui ont des contacts directs avec le grand public.

**Q. What is the procedure to follow regarding Notices of Hearing?**

- A. Notices of hearings are published simultaneously in both official languages. Notices indicate the possibility of having access to simultaneous interpretation during at least one of the hearings and the amount of notice required.

Comparable publicity is published in both English and French newspapers, including local French-language community newspapers or newsletters, when the hearings affect citizens in designated areas. A list of Francophone community newspapers and contacts is available in the Société de la francophonie manitobaine's *Annuaire des services en français*: [www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/).

**Q. How much advance notice is required to obtain simultaneous interpretation services?**

- A. The amount of notice is decided upon in consultation with the FLS Coordinator and Translation Services and does not exceed one-third of the total number of days between publication of the notice in both official languages and the start of the hearing.

Public bodies will inform their FLS Coordinators and Translation Services of their interpretation needs early enough to allow the necessary arrangements to be made. The maximum of advance notice, even at the planning stage, will facilitate the booking of interpreters and permit the interpreters to have the necessary preparation time.

**Q. Quel est le processus à suivre concernant les avis d'audiences publiques?**

- R. Les avis d'audiences publiques sont publiés simultanément en anglais et en français. Les avis d'audiences doivent indiquer que les services d'interprétation simultanée sont offerts à au moins une séance et préciser le préavis nécessaire à donner pour les obtenir.

Une publicité comparable est publiée dans les journaux anglais et français, incluant les journaux communautaires ou les bulletins francophones, lorsque les audiences touchent les populations des régions désignées. Une liste des journaux francophones et des personnes ressources se trouve dans l'*Annuaire des services en français* de la Société de la francophonie manitobaine : [www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/).

**Q. Combien de préavis faut-il pour obtenir des services d'interprétation simultanée?**

- R. Le préavis est décidé en consultation avec le coordonnateur des SEF et le Service de traduction et ne dépasse pas un tiers du nombre total de jours entre la publication de l'avis dans les deux langues officielles et le début de l'audience.

Les entités publiques doivent informer le coordonnateur des SEF et le Service de traduction de leurs besoins en matière d'interprétation assez tôt afin d'entreprendre les démarches nécessaires. Un préavis maximum, même à l'étape de la préparation, facilitera la réservation des interprètes et leur permettra d'avoir le temps nécessaire de se préparer.

**Q. Who pays for the simultaneous interpretation?**

A. Like provincial government departments and their branches, all agencies and commissions falling under the FLS Policy assume the technical costs related to simultaneous interpretation. In some cases, they may also pay professional costs of hiring interpreters if their requirements exceed Translation Services' internal staff capabilities.

**Q. Qui paie les services d'interprétation simultanée?**

R. Comme les ministères provinciaux et leurs directions, tous les organismes et les commissions qui relèvent de la Politique sur les SEF assument les frais recouvrables reliés à l'interprétation simultanée. Dans certains cas, ils peuvent aussi payer des frais professionnels pour engager des interprètes si le personnel du Service de traduction n'est pas en mesure de répondre à leurs exigences.

**DOCUMENTS USED IN PUBLIC HEARINGS**

- Documents of general interest or of specific concern to a designated area are translated and published in a bilingual format.
- Adopting a head-to-tail format by stapling the two unilingual versions together is acceptable for public hearings. This will help keep printing costs down as the bilingual version is not normally required outside the designated areas.
- Regardless of whether a person lives inside or outside a designated area, a request for existing bilingual documents is fulfilled without undue delay.
- Because documents used in public hearings are often lengthy or filled with technical or specialized vocabulary, common sense must prevail. Not all documents of general interest will be translated. Choices must be made and communicated to the FLS Coordinator.
- Documents that are not selected for full translation are made available to the Francophone public in summary form. Often, these documents already contain a summary and list of recommendations in English and a translation will suffice.

**LES DOCUMENTS UTILISÉS AUX AUDIENCES PUBLIQUES**

- Les documents d'intérêt général ou qui visent plus spécialement une région désignée doivent être traduits et publiés en format bilingue.
- L'adoption du format qui consiste à présenter les deux versions tête-bêche en mettant deux versions unilingues ensemble, est acceptable pour les audiences publiques. Ceci réduira les coûts d'impression, car le format bilingue n'est normalement pas nécessaire en dehors des régions désignées.
- Que la personne qui exprime le désir de recevoir des documents bilingues vive dans une région désignée ou pas, elle doit obtenir satisfaction sans retard inutile.
- Les documents utilisés aux audiences publiques étant souvent volumineux ou comportant une terminologie technique ou spécialisée, le bon sens doit l'emporter. Tous les documents d'intérêt général ne seront pas traduits. Il faut faire un choix et en informer le coordonnateur des SEF.
- Quand on décide de ne pas traduire un document, il convient de le résumer pour le public francophone. Bien souvent, ces documents comprennent déjà un résumé et une série de recommandations en anglais; il suffit donc de les faire traduire.

## FINAL REPORTS AND BOARD ORDERS

- Final reports, submitted by a commission to the minister or authority concerned, usually become public documents and are therefore published in a bilingual format. This applies particularly to reports that concern a designated area or a matter of particular interest to the Franco-Manitoban community. In the case of matters of general interest, a bilingual summary of the report will suffice.
- Orders issued by bodies that have held public hearings contain decisions or recommendations of concern to all Manitobans. As these orders are also legal documents that are binding on the parties concerned, they are published in a bilingual format. In the case of matters of general interest, a bilingual summary of the order will suffice, unless the matter is of particular interest to the Franco-Manitoban community.
- Public bodies send reports and orders early in the drafting stage to Translation Services and Legal Translation Services (Manitoba Justice) respectively, to ensure that the minister is able to issue a final bilingual or partially bilingual report/order that meets the FLS Policy guidelines.

## ADMINISTRATIVE TRIBUNALS

In August 2006, Manitoba adopted a set of measures to promote the appointment to administrative tribunals of a greater number of individuals who are fluent in English and French. The decision was to increase the capacity of administrative tribunals to hear citizens directly in the official language of their choice.

## RAPPORT FINAL DES AUDIENCES ET ORDONNANCES

- Lorsqu'une commission rend son rapport au ministre ou à l'instance compétente, ce document devient généralement un document public, il faut donc le publier sous format bilingue. Cela s'applique surtout aux rapports qui abordent des questions concernant une région désignée ou une question qui présente un intérêt particulier pour la communauté francophone. Dans le cas des sujets d'intérêt général, un résumé bilingue du rapport suffit.
- Les ordonnances d'organismes qui ont tenu des audiences publiques contiennent des décisions ou des recommandations qui concernent tous les Manitobains et Manitobaines. Comme ces ordonnances constituent des documents de nature juridique qui, le cas échéant, ont force exécutoire pour les personnes qu'elles visent; elles doivent être publiées sous format bilingue. Dans le cas de sujets d'intérêt général, un résumé bilingue de l'ordonnance suffit, sauf si le sujet intéresse particulièrement la communauté franco-manitobaine.
- Les entités publiques envoient des rapports et des ordonnances dès le début du processus de rédaction au Service de traduction et au Service de traduction juridique (Justice Manitoba) respectivement, de façon à ce que le ministre puisse déposer un rapport final bilingue ou partiellement bilingue qui respectera les directives de la Politique sur les SEF.

## LES TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS

En août 2006, le Manitoba a adopté un ensemble de mesures visant à favoriser la nomination aux tribunaux administratifs d'un plus grand nombre de personnes capables de s'exprimer couramment en français et en anglais. La décision a été prise pour augmenter la capacité des tribunaux administratifs d'entendre les citoyens directement dans la langue officielle de leur choix.

The criteria used to establish priorities as well as the list of tribunals affected by the measures are outlined in the fact sheet: [www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/quasi-judiciaires.pdf](http://www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/quasi-judiciaires.pdf).

- Among the tribunals deemed to be priorities, those that include a large number of members conduct hearings in French in panels of three.
- Tribunals consisting of fewer members have at least one member capable of communicating in French without the assistance of a translator.
- Public bodies responsible for administrative tribunals will know, through correspondence exchanged beforehand, if one of the parties wishes to be heard in French. Interpretation services are made available free of charge, thus ensuring that Francophones have the opportunity to be heard and understood.
- Public bodies will inform their FLS Coordinators and Translation Services of their interpretation needs early enough to allow the necessary arrangements to be made. Plenty of advance notice will facilitate the booking of interpreters and permit the interpreters to have the necessary preparation time.

Les critères utilisés pour établir les priorités ainsi que la liste des tribunaux visés par les mesures sont indiqués dans la note d'information : [www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/quasi-judiciaires.fr.pdf](http://www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/quasi-judiciaires.fr.pdf).

- Parmi les tribunaux jugés prioritaires, ceux formés d'un grand nombre de membres entendent les causes en français en groupe de trois.
- Les tribunaux formés d'un nombre restreint de membres comptent en leur sein au moins un membre capable de communiquer en français sans l'aide d'interprètes.
- Les entités publiques chargées des tribunaux administratifs sauront, grâce à la correspondance échangée au préalable, si l'une des parties préfère être entendue en français. Les services d'interprétation sont offerts gratuitement, garantissant ainsi aux Francophones la possibilité d'être entendus et compris.
- Les entités publiques doivent informer le coordonnateur des SEF et le Service de traduction de leurs besoins en matière d'interprétation assez tôt afin d'entreprendre les démarches nécessaires. Un préavis maximum facilitera la réservation des interprètes et leur permettra d'avoir le temps nécessaire de se préparer.

**PART FOUR**  
**Communications**

**QUATRIÈME PARTIE**  
**Les communications**

**GUIDELINE 20 – TRANSLATION**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 20 – TRADUCTION**

Translation Services is the central branch mandated to provide quality and cost-effective written and oral translation services to various components of the Manitoba government (namely its departments and agencies, some Crown corporations, the Legislative Assembly and the Courts) in accordance with the government of Manitoba's French-Language Services (FLS) Policy and in support of constitutional requirements.

Designated health facilities, social services agencies and Regional Health Authorities use the translation services available through Santé en français.

To ensure quality and consistency in translations, Translation Services and Santé en français are the mandatory translators of public bodies' official documents.

Online language translation software (e.g. *Google Translate*) is not to be used as it provides poor quality translations.

**Q. What steps can be taken for an orderly translation process?**

A. A number of steps can be taken to facilitate the translation process. These are outlined in detail under the "FAQs" (frequently asked questions) section of Translation Services' Intranet site:

[www.chc.internal/cht/translation/faq.html](http://www.chc.internal/cht/translation/faq.html).

Le Service de traduction est la direction centrale qui a pour mandat de répondre aux besoins en traduction générale et en interprétation, en français et en anglais, de diverses composantes du gouvernement du Manitoba (c'est-à-dire ses ministères et organismes, certaines sociétés de la Couronne, l'Assemblée législative et les tribunaux) conformément à la Politique sur les services en français (SEF) et aux exigences constitutionnelles.

Les organismes désignés qui dispensent des services de santé et des services sociaux ainsi que les Offices régionaux de la santé qui sont désignés utilisent les services de traduction qui sont mis à leur disposition par l'intermédiaire de Santé en français.

Pour garantir la qualité et l'uniformité des traductions, le Service de traduction et Santé en français sont les services de traduction que les entités publiques doivent obligatoirement utiliser pour faire traduire leurs documents officiels.

Il ne faut jamais utiliser des logiciels de traduction automatique en ligne (ex. *Google Translate*) car ils fournissent des traductions de piètre qualité.

**Q. Quelles étapes faut-il suivre pour faciliter le processus de traduction?**

R. Certaines mesures peuvent être prises pour faciliter le processus de traduction. Celles-ci sont expliquées sous la section « FAQs » (foire aux questions) du site Intranet du Service de traduction (document interne en anglais seulement) : [www.chc.internal/cht/translation/faq.html](http://www.chc.internal/cht/translation/faq.html).

- All requests for translation, revision, updating and proofing are submitted online using the Request Form:  
[www.chc.internal/cht/translation/request.html](http://www.chc.internal/cht/translation/request.html).
- Toutes les demandes de traduction, de révision, de mise à jour et de correction d'épreuve sont envoyées à l'aide du formulaire électronique de demande de traduction (document interne en anglais seulement) :  
[www.chc.internal/cht/translation/request.html](http://www.chc.internal/cht/translation/request.html).

Public bodies which do not have access to the government of Manitoba's Intranet can contact Translation Services by e-mail at [translation@gov.mb.ca](mailto:translation@gov.mb.ca).

Les entités publiques qui n'ont pas accès à l'Intranet du gouvernement du Manitoba peuvent communiquer avec le Service de traduction par courriel à l'adresse [translation@gov.mb.ca](mailto:translation@gov.mb.ca).

- Provide a reasonable amount of time for translation of documents:  
[www.chc.internal/cht/translation/faq.html#5](http://www.chc.internal/cht/translation/faq.html#5). Contact Translation Services if necessary to discuss priority items or special circumstances and establish realistic time frames.
- Prévoyez un délai raisonnable pour la traduction de votre document (document interne en anglais seulement) : [www.chc.internal/cht/translation/faq.html#5](http://www.chc.internal/cht/translation/faq.html#5). Si nécessaire, communiquez avec le Service de traduction pour discuter des demandes urgentes ou des circonstances particulières et pour établir un échéancier réaliste.
- State any specific requirements such as level of language, target audience, terminology, gender-neutral language, etc. The principle of plain language applies to both official languages.
- Précisez toute exigence particulière (p. ex. le niveau de langue, le public cible, des besoins terminologiques particuliers, un langage inclusif, etc.). Le principe du langage simple s'applique aux deux langues officielles.
- If revisions have been made to the English text prior to receiving the translation, the public body must submit the revised document to Translation Services using the online [Translation Request](#) so that the necessary changes can be made to the French document. The same would apply to revisions to a French text.
- Si des révisions ont été apportées au texte anglais après que la traduction ait été complétée, l'entité publique doit soumettre la version modifiée au Service de traduction en utilisant la [demande de traduction](#) en ligne (document interne en anglais seulement) pour que les changements nécessaires soient apportés au document français. La même chose s'appliquerait à des révisions à un texte français.

**Q. What is the relationship between the FLS Coordinators and Translation Services?**

**Q. Quel est le lien entre les coordonnateurs des SEF et le Service de traduction?**

A. FLS Coordinators can help departments assess what needs and does not need to be translated and provide advice as required.

R. Les coordonnateurs des SEF peuvent aider les instances administratives à déterminer les documents à traduire et à ne pas traduire.

To support Translation Services in providing efficient services, clients are to submit their documents directly to Translation Services using the [Translation Request](#). FLS Coordinators will work closely with Translation Services to monitor progress and use of resources.

Afin d'appuyer le Service de traduction dans son offre de services, les clients doivent soumettre leurs [demandes de traduction](#) (document interne en anglais seulement) directement au Service de traduction. Les coordonnateurs des SEF travailleront de près avec le Service de traduction pour faire le suivi des progrès réalisés et de l'utilisation des ressources.

## INTERPRETATION

Translation Services' Interpretation Section provides oral translation services to all levels of the Courts for both civil and criminal matters, administrative tribunals, the Legislative Assembly and committees of the House, and to all government departments and agencies for conferences, public hearings and other events.

## INTERPRÉTATION

La section d'interprétation du Service de traduction fournit des services de traduction orale à tous les niveaux des tribunaux pour les affaires civiles et criminelles, aux tribunaux administratifs, à l'Assemblée législative et aux comités législatifs, ainsi qu'à tous les ministères et organismes gouvernementaux pour des conférences, des audiences publiques et d'autres activités.

There are three types of interpretation:

Il y a trois types d'interprétation :

- Escort – Provides a running commentary for one person or a small group.
- D'escorte – Commentaire ininterrompu pour une personne ou un petit groupe.
- Consecutive – Alternates exact sentence-by-sentence translation with the speaker's words. It is most often in situations involving sworn testimony.
- Consécutives – Traduction exacte à haute voix, phrase par phrase, en alternant avec l'interlocuteur; ce type d'interprétation est utilisé le plus souvent dans des situations où l'on témoigne sous serment.
- Simultaneous – Involves transmission from a booth via earphones and summarizes to some extent.
- Simultanée – transmission, en cabine, à l'aide d'écouteurs, il s'agit dans une certaine mesure d'un résumé.

For simultaneous interpretation, the client must rent equipment and technical services from a private company. There is normally no charge for the professional services of the branch's interpreters, unless client requirements exceed the branch's internal staff capabilities.

Dans le cas de l'interprétation simultanée, le client doit louer le matériel et les services techniques offerts par une entreprise privée. Les services des interprètes du Service de traduction sont normalement gratuits, sauf si le personnel du Service de traduction n'est pas en mesure de répondre aux exigences du client.

Because interpretation services are often reserved many months in advance, it is suggested to inform the Interpretation Section as soon as tentative dates have been identified.

Étant donné que les services d'interprétation sont souvent réservés plusieurs mois à l'avance, il est préférable de communiquer avec la section d'interprétation dès que les dates provisoires sont connues.

This will facilitate the booking of interpreters once the dates are confirmed, and give the interpreters the necessary preparation time. Requests for interpretation must be submitted through the online [Translation Request](#).

## **TERMINOLOGY**

Translation Services' Terminology Section provides consistent terminology in both official languages for Manitoba government programs and services to support translation, correspondence and signage activities.

Terms include names of administrative units and titles of positions in the Manitoba government. A number of approved terms are housed on Manitoba's external terminology database which can be accessed through the Translation Services Intranet site: [www.chc.internal/cht/translation/term\\_bank.html](http://www.chc.internal/cht/translation/term_bank.html).

Cela facilitera la réservation des interprètes une fois les dates confirmées et leur donnera le temps nécessaire de se préparer. Les demandes pour des services d'interprétation doivent être soumises en utilisant la [demande de traduction](#) en ligne (document interne en anglais seulement).

## **TERMINOLOGIE**

La section de terminologie du Service de traduction fournit des équivalents terminologiques uniformes, dans les deux langues officielles, relatifs aux programmes et services gouvernementaux au Manitoba afin de soutenir des activités de traduction, communication et affichage.

On compte des noms d'unités administratives et des titres de poste au gouvernement du Manitoba parmi les équivalents terminologiques créés. Plusieurs termes approuvés se trouvent dans la banque terminologique externe, accessible à partir du site Intranet du Service de traduction : [www.chc.internal/cht/translation/term\\_bank.html](http://www.chc.internal/cht/translation/term_bank.html) (document interne en anglais seulement).