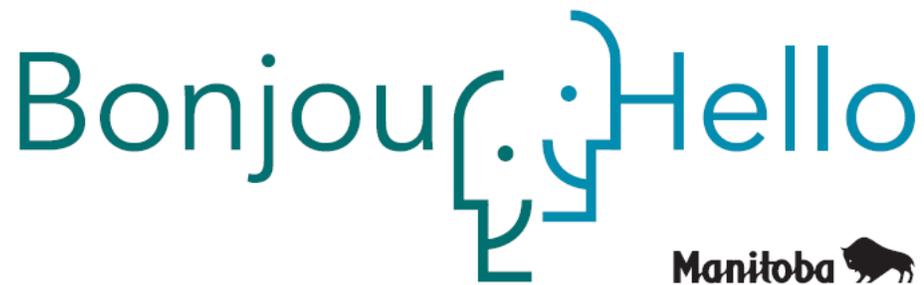


Secrétariat aux affaires francophones

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

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

**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:

- *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.*

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

- *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 FIVE**  
**Assessment and Follow-Up**

**CINQUIÈME PARTIE**  
**Évaluation et suivi**

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 FIVE**

**CINQUIÈME PARTIE**

**5.0 Assessment and Follow-Up**

**5.0 Évaluation et suivi**

**Guideline 21 -**

**Directive n° 21 -**

Follow-Up on Complaints ..... V - 3

Le suivi à donner aux plaintes..... V - 3

**Guideline 22 -**

**Directive n° 22 -**

Annual Report on French  
Language Services ..... V-10

Rapport annuel sur les services  
en français ..... V-10

**PART FIVE**  
**Assessment and Follow-Up**

**CINQUIÈME PARTIE**  
**Évaluation et suivi**

**GUIDELINE 21 – FOLLOW-UP ON COMPLAINTS**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 21 – LE SUIVI À DONNER AUX  
PLAINTES**

During the course of providing French language services within the programs delivered by the numerous designated public bodies, situations will arise where clients may be dissatisfied with the nature or level of French language services they receive. They may formally express their dissatisfaction.

Dans le cadre de la prestation des services en français au sein des programmes offerts par les nombreuses entités publiques désignées, il peut y avoir des clients qui ne sont pas satisfaits de la nature ou du niveau des services en français qu'ils reçoivent. Ils peuvent exprimer officiellement leur insatisfaction.

For purposes of dealing with the expressed dissatisfaction, the terms "complaint" and "complainant" are used and are defined as follows:

Lorsque l'on donne suite aux insatisfactions exprimées, on utilise et définit les termes « plainte » et « plaignant » de la manière suivante :

- A complaint is any protest lodged by a member of the general public against a public body for not providing French language services or for delivering French language services that are incomplete or of poor quality.
- The individual who lodges a complaint is a complainant. Complainants may file formal complaints against designated public bodies covered by the French-Language Services (FLS) Policy.

- Par plainte on entend toute démarche qu'un membre du grand public entreprend contre une entité publique qui n'offre pas de services en français ou qui assure des services incomplets ou de mauvaise qualité.
- La personne qui dépose une plainte est le plaignant. Les plaignants peuvent déposer des plaintes contre les entités publiques désignées visées par la Politique sur les services en français (SEF).

**Q. Who may file a complaint?**

**Q. Qui peut déposer une plainte?**

A. Any individual or group that feels it did not receive adequate service in French may file a complaint. If the complainant wishes to remain anonymous, this is indicated on the complaint form. ***See Appendix G – Complaint Form.***

R. Tout particulier ou groupe qui estime ne pas avoir reçu des services appropriés en français peut déposer une plainte. Si le plaignant désire conserver l'anonymat, il faudra l'indiquer sur le formulaire de plainte. ***Voir annexe G – Formulaire de plainte.***

**Q. To whom are complaints made?**

A. Complaints may be addressed to any designated public body via the FLS Coordinator or via the Francophone Affairs Secretariat. The FLS Coordinator is the coordinating point for all complaint reviews within a public body. All complaints are handled according to the procedure outlined hereafter. The objective is always a timely response and satisfactory resolution of the problem.

**Q. What is the time frame for responding to complaints?**

A. There is a time limit of 30 days, between the filing of the complaint and a suitable response, in which to:

- carry out an investigation and make a proposal or decision, in consultation with the appropriate authorities of the designated public body;
- inform the Francophone Affairs Secretariat in writing;
- inform the complainant in writing, either directly or through the Francophone Affairs Secretariat (see Step 5 below).

**Q. What is the procedure for filing complaints?**

A. When FLS Coordinators receive a complaint, they inform the Francophone Affairs Secretariat in writing of the nature of the complaint and the follow-up done.

When the Secretariat receives a complaint concerning a designated public body, the complaint is communicated in writing to the appropriate FLS Coordinator, who then follows it up. The procedure is described on the next page, step by step.

**Q. Qui peut recevoir une plainte?**

R. Toute entité publique désignée peut recevoir une plainte par l'entremise d'un coordonnateur des SEF ou du Secrétariat aux affaires francophones. Le coordonnateur des SEF est la personne-ressource qui s'occupe de toutes les évaluations de plaintes au sein d'une entité publique. Dans tous les cas, il faut suivre la procédure décrite ci-dessous. L'objectif consiste toujours à régler rapidement et de façon satisfaisante les problèmes soulevés.

**Q. Quels sont les délais pour donner suite à une plainte?**

R. Il y a un délai de 30 jours, entre le dépôt de la plainte et l'obtention d'une réponse acceptable, pour :

- faire une enquête et proposer des mesures ou prendre des décisions, en consultation avec les autorités compétentes de l'entité publique désignée;
- en informer le Secrétariat aux affaires francophones;
- en informer le plaignant par écrit, soit directement, soit par l'entremise du Secrétariat aux affaires francophones (voir l'étape 5 ci-dessous).

**Q. Quelle est la marche à suivre pour le dépôt des plaintes?**

R. Quand le coordonnateur des SEF reçoit une plainte, il doit informer le Secrétariat aux affaires francophones de la nature de la plainte et du suivi donné.

Lorsque le Secrétariat reçoit une plainte au sujet d'une entité publique désignée, il doit transmettre la plainte au coordonnateur des SEF qui fera, par la suite, le suivi qui s'impose. La marche à suivre est décrite à la page suivante :

- 1. Fill out the complaint form** – A complaint can be filed by phone, via e-mail, in writing or in person. All complaints are recorded and dated using the Complaint Form *(see Appendix G)*. Write down all the pertinent information and check the accuracy of notes with the complainant.

Remember to ask if the complainant wishes to remain anonymous.

There is also an online system for the public to file FLS-related complaints. The electronic submission form is easily accessible at [http://forms.gov.mb.ca/fls-slf/file\\_complaint.html](http://forms.gov.mb.ca/fls-slf/file_complaint.html).

The complainant's personal information is collected as per s. 36(1)(b) of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (FIPPA) in order to carry out the complaint investigation activity. The personal information will not be used or disclosed for any other purpose unless authorized by the complainant or otherwise required by FIPPA.

- 2. Define the problem** – The first step is to determine whether the complaint is legitimate or not. This is a decision for the appropriate staff of the Francophone Affairs Secretariat or the FLS Coordinator. The decision as to the legitimacy of a complaint is based on the following criteria:

- Is the service lacking entirely?
- Is the service shoddy or of inferior quality?
- Is the service acceptable but perceived as being inconsistent with the FLS Policy?
- Is there a lack of comparable service in both official languages?

- 1. Remplir le formulaire de plainte** – Le dépôt d'une plainte peut s'effectuer par téléphone, par courrier électronique, par écrit ou en personne. Toutes les plaintes sont consignées et datées à l'aide du formulaire de plainte *(voir l'annexe G)*. Tous les renseignements pertinents doivent être pris en note et l'exactitude des notes doit être vérifiée auprès du plaignant.

Il ne faut pas oublier de demander à celui-ci s'il veut conserver l'anonymat.

Il existe aussi un système en ligne pour le dépôt de plaintes sur les SEF. La formule de dépôt électronique est facilement accessible à l'adresse : [http://forms.gov.mb.ca/fls-slf/file\\_complaint.html](http://forms.gov.mb.ca/fls-slf/file_complaint.html).

Les renseignements personnels du plaignant, qui sont nécessaires aux activités d'examen de la plainte, sont recueillis conformément à l'alinéa 36(1)b) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ces renseignements ne seront ni utilisés ni divulgués à des fins autres que celles qui sont autorisées par le plaignant ou autrement requises en vertu de la Loi.

- 2. Définir le problème soulevé** – Il faut d'abord établir si la plainte est légitime ou non. C'est le membre compétent du personnel du Secrétariat aux affaires francophones ou le coordonnateur des SEF qui prend cette décision. Pour décider si une plainte est légitime, il faut se baser sur les critères suivants :

- Le service est-il carrément inexistant?
- S'agit-il d'un service mauvais ou de qualité inférieure?
- S'agit-il d'un service acceptable mais perçu comme ne respectant pas la Politique sur les SEF?
- S'agit-il du fait qu'il n'y a pas de service comparable dans les deux langues officielles?

- 3. Take corrective action** – The FLS Coordinator coordinates the handling of the complaint, in consultation with the appropriate administrators, ensuring that solutions are developed and implemented.

Complaints provide an opportunity to measure the quality of service provided to Francophones. Administrators determine if the inadequacy in service was an isolated incident or is symptomatic of a shortcoming in the practices of the public body. Whatever the case, the public body takes the necessary measures to correct the situation. The public body's Multi-Year Strategic FLS Plan serves as a starting point for assessing the situation and taking any remedial action necessary.

- 4. Inform the Francophone Affairs Secretariat** – The FLS Coordinator sends a copy of the file to the Secretariat to inform it of the measures taken to resolve the problem and their results.
- 5. Inform the complainant within the prescribed time frame** – The complainant is informed in writing, within 30 days of the lodging of the complaint, of the measures taken to resolve the problem. If the complaint was addressed directly to the designated public body, the FLS Coordinator informs the complainant and copies the Francophone Affairs Secretariat. If the complaint was addressed to the Secretariat, the Secretariat informs the complainant.

The Francophone Affairs Secretariat will contact public bodies if further action is required. If the outcome is satisfactory, the Secretariat will confirm that the file has been closed.

- 3. Prendre des mesures correctives** – Le coordonnateur des SEF coordonne le processus de règlement de la plainte, en consultation avec les gestionnaires compétents, et s'assure que des solutions sont conçues et mises en œuvre.

Les plaintes permettent aux gestionnaires d'évaluer la qualité du service offert à la clientèle francophone. Ils établissent s'il s'agit d'un incident isolé ou symptomatique d'une lacune propre à l'entité publique en question. Dans tous les cas, il incombe à celle-ci de prendre des mesures correctives en conséquence. Le plan stratégique pluriannuel des SEF de l'entité publique sert de point de départ pour évaluer la situation et y remédier, le cas échéant.

- 4. Informer le Secrétariat aux affaires francophones** – Le coordonnateur des SEF envoie un double du dossier au Secrétariat afin de l'informer des solutions et des résultats des mesures prises pour résoudre le problème.
- 5. Informer le plaignant dans le délai prescrit** – Le plaignant est informé par écrit, dans les 30 jours qui suivent le dépôt de la plainte, des mesures prises pour résoudre le problème soulevé. Si la plainte était directement adressée à l'entité publique désignée, il incombe au coordonnateur des SEF d'informer le plaignant des mesures prises et d'envoyer une copie au Secrétariat aux affaires francophones. Si la plainte était adressée au Secrétariat, il revient à celui-ci d'en informer le plaignant.

Le Secrétariat aux affaires francophones communiquera avec les entités publiques si d'autres mesures s'imposent. Si les solutions sont satisfaisantes, le Secrétariat confirmera la clôture du dossier.

**6. Keep statistics** – The Francophone Affairs Secretariat and public bodies keep statistics on complaints and their corrective measures.

**6. Tenir des statistiques** – Le Secrétariat aux affaires francophones et les entités publiques tiennent des statistiques sur les plaintes et les mesures correctives.

**Q. Is there an appeal process?**

**Q. Existe-t-il un processus d'appel?**

A. When complainants are not satisfied with the response, they may appeal to the Minister responsible for Francophone Affairs, either directly or through the Francophone Affairs Secretariat. The Secretariat in turn shall have 30 days in which to review the complaint, take whatever action is warranted, and inform the complainant.

R. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse reçue, il peut faire appel auprès du ministre responsable des Affaires francophones, soit directement, soit par l'entremise du Secrétariat aux affaires francophones. À son tour, le Secrétariat a 30 jours pour examiner la plainte, prendre les décisions qui s'imposent et en informer le plaignant.

Contrary to other governmental appeal procedures, French language services do not fall under the Ombudsman's jurisdiction.

Contrairement aux autres processus d'appel gouvernementaux, le processus d'appel des services en français ne relève pas de l'ombudsman.

## GUIDELINE 21 – APPENDIX G

## DIRECTIVE N° 21 – ANNEXE G

## COMPLAINT FORM

## FORMULAIRE DE PLAINTE

**COMPLAINT FILED UNDER THE FRENCH-LANGUAGE SERVICES POLICY  
PLAINTE DÉPOSÉE EN VERTU DE LA POLITIQUE SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS**

ONE COMPLAINT PER FORM. PLEASE TYPE OR PRINT CLEARLY.		UNE SEULE PLAINTÉ PAR FORMULAIRE. S.V.P. TAPER OU ÉCRIRE LISIBLEMENT.	
Date		Reference # N° de référence	
COMPLAINT FILED		LA PLAINTÉ A ÉTÉ DÉPOSÉE	
in person	<input type="checkbox"/>	en personne	
in writing	<input type="checkbox"/>	par écrit	
by phone	<input checked="" type="checkbox"/>	par téléphone	
via e-mail	<input type="checkbox"/>	par courrier électronique	
Does complainant wish to remain anonymous? Désirez-vous conserver l'anonymat ?		yes — oui <input type="checkbox"/>	no — non <input checked="" type="checkbox"/>
IDENTITY OF THE COMPLAINANT — IDENTITÉ DU PLAIGNANT			
Name Nom	Daytime telephone N° de téléphone (jour)		
Address Adresse	Postal Code Code postal		
DETAILS OF THE COMPLAINT — DÉTAILS DE LA PLAINTÉ			
Explain in detail the reasons for the complaint. Attach any supporting documents as necessary.		Expliquer en détail le motif de la plainté. Des pièces justificatives peuvent être annexées au besoin.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
<small>The complainant's personal information is collected as per s. 36(1)(b) of <i>The Freedom of Information and Protection of Privacy Act</i> (FIPPA) in order to carry out the complaint investigation activity. The personal information will not be used or disclosed for any other purpose unless authorized by the complainant or otherwise required by FIPPA.</small>		<small>Les renseignements personnels du plaignant, qui sont nécessaires aux activités d'examen de la plainté, sont recueillis conformément à l'alinéa 36(1)b) de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>. Ces renseignements ne seront ni utilisés ni divulgués à des fins autres que celles qui sont autorisées par le plaignant ou autrement requises en vertu de la <i>Loi</i>.</small>	

Complete the reverse side of this form — Remplir le formulaire au verso

DESIGNATED PUBLIC BODY ENTITÉ PUBLIQUE DÉSIGNÉE	DATE OF INCIDENT DATE DE L'INCIDENT	SERVICE CENTRE GIVING RISE TO COMPLAINT CENTRE DE SERVICE AYANT CAUSÉ LA PLAINTÉ
<b>CORRECTIVE MEASURES TAKEN — MESURES CORRECTIVES PRISES</b>		
Name of FLS Coordinator Nom du coordonnateur des SEF :		
Telephone N° de téléphone :		
E-mail Courriel :		
<b>FOR USE BY THE FRANCOPHONE AFFAIRS SECRETARIAT ONLY</b>		<b>ESPACE RÉSERVÉ AU SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES FRANCOPHONES</b>
Date File Closed Date de clôture du dossier		Signature

**Send a copy of completed form to:**

Francophone Affairs Secretariat  
Room 46 – Legislative Building  
Winnipeg, Manitoba R3C 0V8  
E-mail: fls-slf@leg.gov.mb.ca

**Envoyer un double du formulaire rempli au :**

Secrétariat aux affaires francophones  
Palais législatif, bureau 46  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8  
Courriel : fls-slf@leg.gov.mb.ca

**PART FIVE**  
**Assessment and Follow-Up**

**CINQUIÈME PARTIE**  
**Évaluation et suivi**

**GUIDELINE 22 – ANNUAL REPORT ON FRENCH LANGUAGE SERVICES**

**DIRECTIVE N° 22 – RAPPORT ANNUEL SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS**

*In order to ensure public accountability, the Francophone Affairs Secretariat publishes an annual report detailing the results of this policy's implementation by the public bodies covered by this policy. The annual report is prepared in collaboration with these public bodies.*

- Statement of Policy

**Q. What are the major components of the annual report?**

A. The annual report summarizes the results of the French-Language Services (FLS) Policy's implementation by the designated public bodies for the previous fiscal year.

A section of the report outlines the Francophone Affairs Secretariat's activities and those of the Bilingual Service Centres. Appendix II, published in electronic format only, reports the results of the various public bodies.

**Q. What input will the Francophone Affairs Secretariat request of the designated public bodies?**

A. The designated public bodies will provide data on their results, their successes and their challenges as they relate to the implementation of French language services. Examples follow:

- highlights of ~~major~~ noteworthy accomplishments;
- involvement with and/or support to the Francophone community (e.g. significant programs, initiatives, special studies, etc.);

*Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat aux affaires francophones publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les entités publiques visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces entités publiques.*

- Énoncé de politique

**Q. Quels sont les principaux éléments du rapport annuel?**

R. Le rapport annuel résume les résultats de la mise en œuvre de la Politique sur les services en français (SEF) par les entités publiques désignées pour l'exercice précédent.

Une partie de ce rapport donne un aperçu des activités du Secrétariat aux affaires francophones et des Centres de services bilingues. L'Annexe II, publié en format électronique seulement, fait rapport des résultats des diverses entités publiques.

**Q. À quelle participation le Secrétariat aux affaires francophones s'attend-il de la part des entités publiques désignées?**

R. Les entités publiques désignées devront fournir des renseignements sur leurs résultats, leurs succès et leurs défis à l'égard de la mise en œuvre des services en français. En voici quelques exemples :

- les faits marquants de leurs réalisations remarquables ;
- leur collaboration avec la communauté francophone ou l'appui qu'ils lui ont accordé (p. ex. les programmes, les initiatives et les études spéciales d'importance, etc.);

- identification of areas for improvement;
- identification of challenges;
- statistics on designated bilingual positions and bilingual capacity.
- les domaines à améliorer;
- les défis auxquels ils auront dû faire face;
- les statistiques sur les postes désignés bilingues et la capacité bilingue.

**Q. What kinds of information will the Francophone Affairs Secretariat provide?**

A. In general, the Secretariat will provide an overview of the overall implementation of the FLS Policy over the course of the previous year, a summary of its activities and interventions, and a compilation of statistics on designated bilingual positions and bilingual capacity.

**Q. When is the report prepared and released?**

A. Designated public bodies will be asked to provide their data electronically to the Francophone Affairs Secretariat no later than three months after the end of each fiscal year. *See Appendix H – Annual Report on FLS.* This will allow the annual report to be released during the ensuing fiscal year.

**Q. What format will the annual report have and how will it be published?**

A. The annual report will be published in a bilingual format, either in hard copy, on the Internet or both. Appendix II, which reports the results of the various public bodies, is published in electronic format only.

Annual reports are posted on the website at the following address: [www.manitoba.ca/fls-slf/reports.html](http://www.manitoba.ca/fls-slf/reports.html).

As soon as the annual report becomes available, designated public bodies, FLS Coordinators and Manitoba's Francophone community will be notified.

**Q. Quels types de renseignements le Secrétariat aux affaires francophones fournira-t-il?**

R. En général, le Secrétariat donnera un aperçu de la mise en œuvre globale de la Politique sur les SEF au cours de l'exercice précédent, un sommaire de ses activités et de ses interventions, ainsi que des statistiques sur les postes désignés bilingues et la capacité bilingue.

**Q. Quand le rapport est-il préparé et publié?**

R. Les entités publiques doivent transmettre leurs données électroniquement au Secrétariat aux affaires francophones au plus tard trois mois après la fin de chaque année financière. ***Voir l'annexe H – Rapport annuel sur les SEF.*** Le rapport annuel pourra ainsi être publié au cours de l'année financière suivante.

**Q. Quelle sera la présentation du rapport annuel et comment sera-t-il publié?**

R. Le rapport annuel sera publié en version bilingue sur copie papier ou sur Internet, ou sur les deux. L'Annexe II, qui fait rapport des résultats des diverses entités publiques, est publié en format électronique seulement.

Les rapports annuels seront affichés sur le site Web à l'adresse : [www.manitoba.ca/fls-slf/reports.fr.html](http://www.manitoba.ca/fls-slf/reports.fr.html).

On informera les entités publiques désignées, les coordonnateurs des SEF et la communauté francophone du Manitoba dès que le rapport sera publié.

**GUIDELINE 22 – APPENDIX H****DIRECTIVE N<sup>o</sup> 22 – ANNEXE H****ANNUAL REPORT ON FRENCH  
LANGUAGE SERVICES****RAPPORT ANNUEL SUR LES SERVICES  
EN FRANÇAIS**

Designated Public Body  
*Entité publique désignée*

---

FLS Coordinator  
*Coordonnateur/trice des SEF*

---

Name / *Nom*

---

Address / *Adresse*

Postal Code / *Code postal*

---

Telephone / *Téléphone*

E-mail / *Courriel*

---

Deputy Minister (or Senior Officer)  
*Sous-ministre (ou l'autorité compétente)*

---

Signature

Each year the Francophone Affairs Secretariat prepares a report about the measures taken to enhance the vitality of Manitoba's Francophone community. This includes the undertakings of the public bodies of the government of Manitoba.

We ask that you provide the information as requested below. Please provide a summary for Parts I and II, written in paragraph form, to an overall maximum of 500 words.

**PART I — FRENCH LANGUAGE SERVICES AND  
SUPPORT TO THE FRANCOPHONE COMMUNITY:**

- Please highlight your public body's noteworthy accomplishments as they relate to support to the Francophone community and implementation of FLS for the period of April 1, 20XX to March 31, 20XX.
- Describe any specific FLS Policy implementation activities the Francophone Affairs Secretariat should be aware of, including significant translation projects, hiring of bilingual staff or other internal initiatives related to services in French and/or support to the Francophone community.
- Any additional information deemed necessary by the public body can be submitted in the form of an appendix.

Chaque année, le Secrétariat des affaires francophones prépare un rapport sur les mesures prises pour améliorer la vitalité de la communauté francophone du Manitoba. Cela comprend les engagements des organismes publics du gouvernement du Manitoba.

Nous vous demandons de fournir les informations demandées ci-dessous. Veuillez-fournir un sommaire des Parties I et II, écrit en format paragraphes, jusqu'à un maximum globale de 500 mots.

**PARTIE I — SERVICES EN FRANÇAIS ET APPUI À LA  
COMMUNAUTÉ :**

- *Donner un aperçu des réalisations remarquables de votre entité publique relativement à son appui à la communauté francophone et à la mise en œuvre de SEF pour la période du 1<sup>er</sup> avril 20XX au 31 mars 20XX.*
- *Décrivez toute activité de mise en œuvre de la Politique sur les services en français dont le Secrétariat aux affaires francophones devrait être au courant, y compris les grands projets de traduction, l'embauche de personnel bilingue ou des projets internes qui vise les SEF ou l'appui à la communauté francophone.*
- *Tout renseignement additionnel jugé nécessaire par l'entité publique peut être présenté sous forme d'annexe.*

**Key elements** to consider include actions or initiatives undertaken to improve the active offer of FLS to the public, by oral, written or electronic methods.

Examples: campaigns carried out simultaneously in both French and English, consultations relating to services, programs and initiatives offered to the Francophone community, FLS improvement of services in French through online initiatives, expansion of services offered in French through designating more positions or more board members.

**Les éléments clés** à prendre en considération comprennent les actions et initiatives entreprises pour améliorer l'offre active des SEF destinés au public par voie orale, écrite ou électronique.

Exemples : campagnes publicitaires menées en anglais et en français simultanément, consultations auprès de la communauté relatives aux services, programmes, et initiatives qui visent les francophones, amélioration des SEF à l'aide d'outils en ligne, augmentation de l'offre de SEF grâce à la désignation bilingue d'un nombre accru de postes ou de membres de conseils et commissions.

**PART II — CHALLENGES AND STRATEGIES:**

Describe any specific FLS implementation challenges your public body faced in 20XX/XX and the innovative strategies used to overcome them.

**PARTIE II — DÉFIS ET STRATÉGIES :**

Décrivez les défis particuliers de mise en œuvre des SEF rencontrés par votre entité publique en 20XX-20XX et les stratégies novatrices utilisées pour les surmonter.

**PART III — STATISTICS ON DESIGNATED BILINGUAL POSITIONS:**

**PARTIE III — DONNÉES SUR LES POSTES DÉSIGNÉS BILINGUES :**

Number of Designated Bilingual Positions <i>Nombre de postes désignés bilingues</i>	
Number of Designated Bilingual Positions Filled With Bilingual Incumbents <i>Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues</i>	
Number of Designated Positions Filled With Non-Bilingual Incumbents <i>Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues</i>	
Number of Vacant Designated Positions <i>Nombre de postes désignés vacants</i>	
Number of Non-Designated Positions Filled With Bilingual Incumbents <i>Nombre de postes non désignés occupés par des titulaires bilingues</i>	
Total bilingual Capacity (Bilingual Incumbents in Designated and Non-Designated Positions) <i>Capacité bilingue totale (titulaires bilingues occupant des postes désignés bilingues ou non)</i>	

The completed report must be approved by the Deputy Minister (or Senior Officer) and forwarded by e-mail to the Francophone Affairs Secretariat by **June XX, 20XX** at the latest.

*Le rapport dûment rempli doit être approuvé par le ou la sous-ministre (ou par l'autorité compétente) et envoyé par courriel au Secrétariat aux affaires francophones au plus tard le **XX juin 20XX**.*

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

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

**Contact Information:**

Francophone Affairs Secretariat  
Room 46 – Legislative Building  
Winnipeg, Manitoba R3C 0V8  
Telephone: 204-945-4915

**Coordonnées :**

*Secrétariat aux affaires francophones  
Palais législatif - bureau 46  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8  
Téléphone : 204 945-4915*