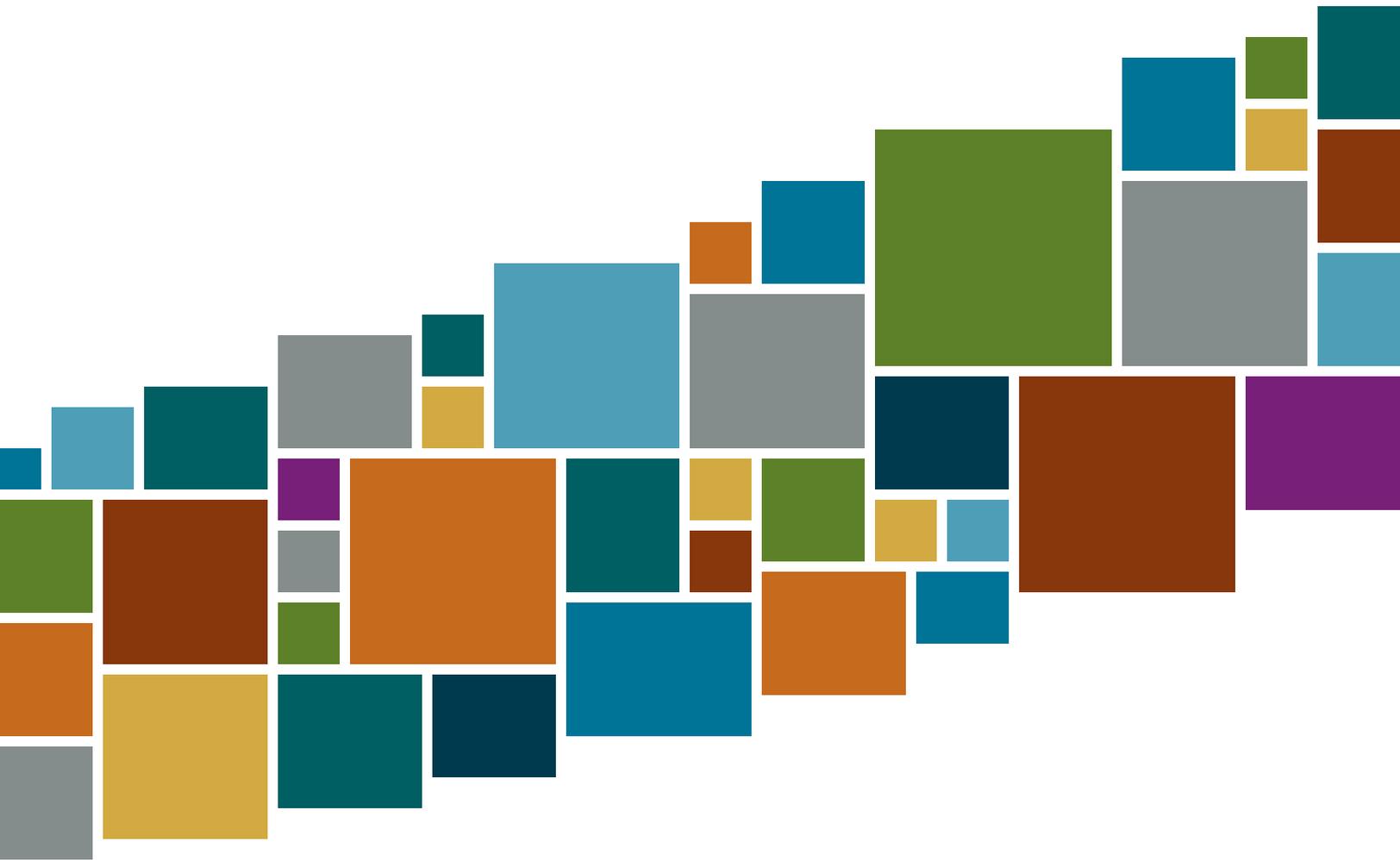


Bonjour (.) Hello

2019-2020
RAPPORT SUR
LES SERVICES
EN FRANÇAIS



MESSAGE DE LA MINISTRE

J'ai l'honneur de présenter le rapport annuel du gouvernement du Manitoba sur les services en français pour l'exercice 2019-2020. Conformément à la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, j'ai le mandat important de présenter un rapport concernant les mesures prises dans l'ensemble du gouvernement pour favoriser la vitalité de la francophonie manitobaine et appuyer son développement. Le présent rapport contient des renseignements sur le Secrétariat aux affaires francophones, le Conseil consultatif des affaires francophones et l'état d'avancement des entités publiques relativement à la mise en œuvre de leur plan des services en français.

Il s'agit de la deuxième année où toutes les entités publiques ont mis en œuvre leur plan stratégique pluriannuel des services en français. Les activités entreprises en 2019-2020 ont permis au Manitoba de continuer à bâtir sur les bases établies l'année précédente pour améliorer la prestation des services en français et le soutien à la communauté francophone.

Les renseignements présentés dans ce rapport, fondés sur les indications fournies par les entités publiques, portent sur trois secteurs principaux :

- la prestation de services axée sur le concept de l'offre active;
- le renforcement de notre capacité bilingue;
- la consultation de la communauté.

Bien que certains ministères et organismes aient réalisé plus de progrès que d'autres, nous avons tous un désir évident de mettre en place des stratégies concrètes pour mieux soutenir tous les Manitobains qui choisissent de vivre en français.

Tandis que le Manitoba approchait de son 150^e anniversaire, nous nous sommes remémoré de l'époque de la Confédération, quand le Manitoba était une province bilingue que dirigeait le chef métis francophone Louis Riel. À cette époque, comme aujourd'hui, notre province bénéficiait d'une francophonie forte et dynamique, et nous reconnaissons toute la valeur que le bilinguisme apporte au Manitoba. C'est pourquoi nous continuons à soutenir et à promouvoir les initiatives qui ont pour but de renforcer notre capacité à répondre aux besoins de la population d'expression française de la province.

Le tout respectueusement soumis.

« *Original signé par Rochelle Squires* »

La ministre responsable des Affaires francophones,
Rochelle Squires

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	1
INTRODUCTION	3
ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES	5
Secrétariat aux affaires francophones	5
Centres de services bilingues	6
Conseil consultatif des affaires francophones	8
COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE	9
Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne	9
Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne	9
Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles	9
Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023	10
Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec	10
Prix Ronald-Duhamel	10
PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE	11
RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE	16
CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE	22
CONCLUSION	25
ANNEXE – STATISTIQUES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE	27
Tableau 1 – Ministères	27
Tableau 2 – Sociétés d'État, bureaux de l'Assemblée législative et organismes extraministériels	28
Tableau 3 – Offices régionaux de la santé	30

INTRODUCTION

Vers la fin de l'année 2019-2020, le 4 mars 2020, de nouvelles lettres de mandat ont été envoyées à tous les membres du Cabinet. La lettre adressée à M^{me} la ministre Squires comprenait le paragraphe suivant :

« À titre de ministre responsable des Affaires francophones, vous veillerez à la vitalité continue de la francophonie au Manitoba en examinant les recommandations du récent Rapport annuel sur les services en français et en y donnant suite afin de continuer à renforcer la capacité bilingue de la fonction publique, d'améliorer la consultation et la collaboration avec la communauté francophone et d'appuyer ceux et celles qui choisissent de vivre en français. »

Cette invitation officielle du premier ministre du Manitoba à travailler à la mise en œuvre des plans stratégiques pluriannuels des services en français des entités publiques a servi de base renouvelée au travail du Secrétariat aux affaires francophones qui s'efforce d'appuyer les ministères, les organisations de la Couronne et les autres entités comptables. Le rapport annuel 2019-2020 dresse un portrait des progrès réalisés au cours de l'année et des mesures mises en place par les entités publiques pour améliorer la prestation des services en français et renforcer le soutien à la communauté francophone.

Le rapport 2018-2019 formulait un certain nombre de recommandations pour guider les entités publiques dans la mise en œuvre de leur plan afin d'améliorer leurs résultats. Celles-ci comprenaient des propositions relatives aux ressources humaines, à la formation, aux procédures internes des services en français, à la signalisation bilingue, aux solutions informatiques et à la consultation de la communauté. Certaines entités publiques ont fait un effort concerté en 2019-2020 pour mettre en place ces mesures, tandis que d'autres ont pu rendre compte d'une mise en œuvre partielle. La capacité à mener à bien même une poignée de recommandations est un signe positif, et le Secrétariat a été encouragé par la volonté de tant d'entités publiques d'adopter de nouvelles méthodes de travail pour accroître la qualité et la quantité de leurs services en français.

La réorganisation ministérielle qui a eu lieu en octobre 2019 a posé des problèmes administratifs aux entités publiques touchées lorsqu'il a été question de rendre compte des résultats en matière de services en français, puisque certains secteurs de programme ont été transférés d'un ministère à un autre. La nécessité de créer des mécanismes simples pour garantir une mise en œuvre continue et la présentation de rapports complets dans de telles situations n'est qu'une des recommandations contenues dans le rapport annuel de cette année.

Dans de nombreux cas, une approche globale est nécessaire. En adoptant des méthodes pangouvernementales pour combler les lacunes dans les services existants, le Manitoba sera mieux placé pour favoriser de réels progrès. C'est pourquoi il est essentiel que les décideurs à tous les échelons reconnaissent l'importance de respecter les exigences de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine. Leur engagement en faveur d'un changement significatif renforcera le travail de la ministre responsable des Affaires francophones et son mandat de soutien à la population manitobaine d'expression française. Des cadres supérieurs aux gestionnaires en passant par le personnel de première ligne, tous les fonctionnaires du Manitoba ont un rôle à jouer dans l'amélioration des services en français dans la province.

Ce document suit le format établi pour le rapport 2018-2019 et contient de l'information sur les extrants et les résultats mesurables des entités publiques, d'après les mesures de suivi

développées dans leurs plans stratégiques des services en français. À partir des indicateurs établis dans ces plans, les entités publiques ont décrit l'état d'avancement des mesures de suivi qu'elles devaient mettre en œuvre durant l'exercice 2019-2020. Il y a quatre états d'avancement possibles :

- mesure achevée ou en voie de l'être dans le délai imparti (à temps);
- mesure en cours et devant être achevée peu après le délai imparti (surveillance);
- mesure partiellement mise en œuvre, mais exigeant une réévaluation du délai imparti (action requise);
- mesure pour laquelle peu de progrès a été réalisé, voire aucun (urgence d'agir).

Les données recueillies ont été compilées par le Secrétariat en vue de faire le portrait des activités mises en œuvre par le gouvernement concernant la prestation de services axée sur l'offre active, la capacité bilingue, la consultation de la communauté et la collaboration avec celle-ci.

ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES

Secrétariat aux affaires francophones

Outre le soutien et les conseils habituels offerts à la ministre et aux entités publiques, ainsi que la coordination des activités de formation linguistique et de perfectionnement professionnel en français, le Secrétariat aux affaires francophones a participé à un certain nombre de groupes de travail et d'initiatives tout au long de l'année. Les secteurs concernés sont notamment la justice, l'immigration, le tourisme, les soins de santé et les services sociaux.

La directrice générale siège au comité directeur de la nouvelle initiative Communautés francophones accueillantes, un projet conjoint financé par le gouvernement fédéral réunissant les trois ordres de gouvernement, des intervenants communautaires, des employeurs et des organismes d'immigration. Ce projet vise à soutenir une communauté souhaitant attirer un plus grand nombre de nouveaux arrivants francophones sur une période de plusieurs années, puis à créer des outils et des ressources pour faciliter l'établissement et l'intégration de ces immigrants francophones.

La directrice générale est membre du comité directeur de deux projets majeurs menés en collaboration avec Santé en français et Soins communs Manitoba. Ces projets – l'un ciblant les ressources humaines et l'autre l'offre de services de santé généraux en français – sont mis en œuvre pour veiller à ce que les besoins des francophones du Manitoba soient pris en considération à chaque étape de la transformation en cours du système de santé. La directrice générale fait aussi partie du comité d'expertise soutenant ces deux initiatives.

Enfin, des membres du personnel du Secrétariat font partie d'un groupe de travail sur le tourisme francophone, lequel est composé de représentants des gouvernements provinciaux et municipaux ainsi que d'intervenants communautaires. Ce groupe appuie le travail qu'effectue la Société Voyage Manitoba en vue de la création d'une stratégie provinciale axée sur le tourisme francophone.

En mars 2020, au moment de l'éclosion de la pandémie de COVID-19, certains employés des centres de services bilingues et du Service de traduction se sont joints aux groupes de travail mis en place à l'échelle du gouvernement pour traiter de questions telles que la planification des interventions d'urgence et la possibilité de créer des initiatives de services à la clientèle centralisés.

En 2019-2020, deux réunions ont eu lieu avec le consul général de France, et la directrice générale a également rencontré à deux reprises le commissaire aux langues officielles ainsi que son représentant au Manitoba.

Plaintes

Lorsqu'une plainte est déposée, le Secrétariat collabore avec l'entité publique pour entendre sa version des faits et déterminer les mesures à prendre pour améliorer le service et éviter que le même problème ne se reproduise. Le Secrétariat mise sur la collaboration pour aider les entités publiques à respecter leurs obligations en vertu de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine et de la politique sur les services en français, et il informe toujours le plaignant du résultat obtenu.

En 2019-2020, le Secrétariat a reçu 36 plaintes officielles concernant les services en français, mais seules 29 ont été jugées recevables. Ceci représente une augmentation par rapport à

l'année précédente, où le Secrétariat avait reçu 22 plaintes. Les plaintes jugées irrecevables concernaient des entités ne relevant pas de la compétence du Secrétariat ni de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine.

Les plaintes peuvent être réparties en trois catégories :

- l'absence d'une offre active, que ce soit en personne ou au téléphone;
- le manque de documentation et d'information en français, que ce soit sous forme imprimée ou en ligne;
- la qualité insuffisante des services en français.

Parmi les plaintes recevables reçues, 55 % concernaient des problèmes dans le secteur des soins de santé. Quelques plaintes portaient sur le manque de services en français pendant les élections provinciales et, à la fin de l'année, le Secrétariat a commencé à recevoir des plaintes sur la difficulté d'obtenir des services en français en ce qui touche la pandémie de COVID-19. Voici des exemples précis :

- choix de l'option de service en français par un client sur une ligne téléphonique automatisée, mais appel acheminé vers un commis unilingue anglophone;
- correspondance d'un ministre ou d'un ministère envoyée uniquement en anglais, alors que le destinataire est francophone ou que la correspondance s'adresse aussi bien à des anglophones qu'à des francophones;
- non-accessibilité de certaines ressources dans les deux langues officielles (comme les affiches de sécurité);
- manque d'information en français sur les sites Web de diverses entités publiques.

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

Centres de services bilingues

Les centres de services bilingues du Manitoba aiguillent les francophones vers une vaste gamme de programmes et de services offerts par les trois ordres de gouvernement et des organismes communautaires, dans les régions désignées bilingues de La Montagne, Rivière-Rouge, Rivière-Seine, Entre-les-Lacs, Saint-Boniface et Saint-Vital/Saint-Norbert.

Les statistiques annuelles indiquent le nombre de demandes d'information. Pour 2019-2020, cependant, certains défis techniques ont fait en sorte qu'il y avait une incapacité de saisir des données statistiques sur les consultations du site Web des centres de services bilingues et un manque d'information de la part d'un partenaire pendant une période de quatre mois. En se servant des nombres moyens de l'année précédente pour ces deux éléments (13 616 consultations du site, et approximativement 10 000 demandes d'information pendant quatre mois), ainsi que des statistiques recueillies (124 749 demandes), on peut toutefois estimer un total de 148 365 demandes d'information, ce qui représente une légère augmentation par rapport à 2018-2019 (148 361 demandes).

Pour améliorer l'accès aux programmes et services gouvernementaux, ainsi que pour soutenir les activités liées à l'emploi, les clients qui se rendent aux centres de services bilingues bénéficient gratuitement d'ordinateurs d'accès public, d'un téléphone public pour les appels

locaux, et de services de fax et de scanner optique. Des membres du personnel fournissaient l'assistance nécessaire.

Des agents d'information étaient présents à chacun des centres pour répondre aux besoins des clients de diverses façons, notamment en offrant des services d'information générale, d'aiguillage et d'assistance. Ils ont activement fait la promotion de l'offre de services en français par le gouvernement du Manitoba dans les régions désignées bilingues en restant en relation avec leurs communautés respectives et en offrant des services de proximité.

En partenariat avec Service Canada, les agents d'information ont organisé des cliniques mobiles dans six communautés situées dans des régions éloignées ou mal desservies, que ce soit à l'intérieur ou à proximité de régions désignées bilingues (Saint-Lazare, Shilo, Swan Lake, Dominion City, Première nation de Buffalo Point et Première nation de Roseau River). Des kiosques d'information ont été mis en place lors de dix événements et conférences communautaires au cours de cette période. Il s'agissait notamment des événements suivants :

- la conférence annuelle des Éducateurs francophones du Manitoba;
- la conférence organisée par la Fédération des parents de la francophonie manitobaine et la Division scolaire franco-manitobaine;
- un salon de l'emploi organisé par Eastman Immigrant Services, à Steinbach;
- la parade des programmes à Saint-Malo;
- une clinique de vaccination à Saint-Claude.

Les agents d'information ont coordonné la tenue de diverses présentations en français destinées à des groupes-cibles et au grand public. Parmi les sujets figuraient les testaments et les successions, la fraude et l'escroquerie, les crédits d'impôt, les normes d'emploi, la sécurité au travail des jeunes travailleurs, la sécurité personnelle, les relations avec les Autochtones ainsi que l'histoire et l'évolution de la francophonie manitobaine. Ils ont également soutenu la mise en œuvre de projets communautaires liés aux priorités gouvernementales telles que l'immigration, les mesures d'urgence municipales, le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, les mesures visant à contrer la traite à des fins sexuelles, les collectivités en santé, les services aux jeunes et aux personnes âgées, le tourisme patrimonial et la planification d'événements pour les célébrations du 150^e anniversaire du Manitoba en 2020.

Le centre de services bilingues de la région d'Entre-les-Lacs a fourni des services d'orientation à la communauté métisse d'une manière appropriée sur le plan culturel, ce qui a permis de faciliter l'accès aux programmes et aux services gouvernementaux et de promouvoir des programmes axés sur la vie saine, la culture et les loisirs. À partir de mai 2019, le centre de services bilingues de Saint-Boniface a accueilli deux organismes communautaires qui offrent des services mensuels gratuits liés à la santé mentale, à l'employabilité et à l'information juridique. Ce partenariat a permis d'améliorer l'accès à d'importants services offerts à la communauté francophone, puisque les clients étaient vus sur place.

Le 20 mars 2020, le gouvernement du Manitoba a déclaré l'état d'urgence dans toute la province en vertu de la Loi sur les mesures d'urgence pour protéger la santé et la sécurité de toute la population manitobaine et réduire la propagation de la COVID-19. À compter du lundi 23 mars 2020, le centre de services bilingues a suspendu les services en personne pour le reste de l'exercice financier. Le personnel a continué de répondre aux demandes des clients à distance par téléphone et par courrier électronique.

Conseil consultatif des affaires francophones

En 2019-2020, le Conseil consultatif des affaires francophones a tenu une réunion en la présence de la ministre responsable des Affaires francophones. Une deuxième réunion prévue en mars 2020 a dû être reportée en raison de la pandémie de COVID-19. Créé en vertu de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, le Conseil consultatif des affaires francophones regroupe des sous-ministres et des représentants communautaires et a pour mandat de fournir à la ministre responsable des Affaires francophones des conseils et des recommandations sur les mesures à prendre pour favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine et appuyer son développement.

COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE

Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne

La ministre responsable des Affaires francophones, M^{me} Rochelle Squires, a participé à une conférence téléphonique fédérale-provinciale-territoriale avec ses homologues pour discuter des sujets de préoccupation des communautés francophones et acadiennes du Canada. Elle a été représentée par la directrice générale du Secrétariat aux affaires francophones à la 24^e Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne à Iqaluit, au Nunavut, du 26 au 28 juin 2019. Créée en 1994, la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne est la seule tribune intergouvernementale qui regroupe les ministres responsables de la francophonie canadienne. La rencontre de cette année avait pour thème « Le respect et l'inclusion », inspiré par les valeurs sociétales du peuple inuit.

Les ministres ont réitéré leur engagement envers la francophonie canadienne en adoptant une vision élargie et plus inclusive, qui guidera toutes les initiatives futures. La Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne a entrepris d'intensifier ses activités liées à la promotion de la Francophonie et a approuvé un plan ayant pour objectif de faciliter la collaboration horizontale entre les organismes gouvernementaux responsables des affaires francophones et d'autres secteurs de programme, afin de faire progresser les questions prioritaires. Les ministres ont également discuté des mesures prises dans leurs provinces et territoires pour accroître et améliorer la prestation d'information et de services en français. Le Manitoba a fait une présentation sur la façon dont la modernisation du droit de la famille dans la province tient compte des besoins de la population d'expression française et s'effectue en collaboration avec les organismes francophones pour veiller à ce que la gamme complète des services soit offerte dans les deux langues officielles.

Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne

Au cours de l'année 2019-2020, la directrice générale du Secrétariat aux affaires francophones a participé à trois réunions en personne du Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne, dont une réunion tenue à Winnipeg. Ce groupe de fonctionnaires est chargé de mettre en œuvre des activités de suivi en fonction des priorités établies durant la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne et de préparer la prochaine édition de celle-ci. Le Réseau a entrepris une restructuration importante de ses comités afin d'être plus stratégique et de mieux soutenir les ministres. La directrice générale a été nommée présidente du comité des services en français et a participé avec ses homologues fédéraux, provinciaux et territoriaux à de nombreuses conférences téléphoniques.

Elle a également participé à un certain nombre de discussions sur la modernisation de la Loi sur les langues officielles. Celles-ci comprennent une table ronde provinciale, un symposium communautaire national et un groupe de travail composé de représentants de toutes les provinces et de tous les territoires.

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

La directrice générale, accompagnée par une procureure de la Couronne du ministère de la Justice, a représenté le Manitoba à la réunion annuelle, tenue à Ottawa le 21 novembre 2019, du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Ce groupe de travail formé de représentants des Affaires francophones et de la

Justice se penche sur les initiatives et les stratégies à mettre en place pour améliorer l'accès des francophones au système de justice.

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

Le Secrétariat aux affaires francophones a administré les fonds dans le cadre de l'Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023. Aux termes de cette entente à frais partagés, les dépenses annuelles de jusqu'à 1,4 million de dollars du Manitoba (pour un total de 7 millions sur cinq ans) sont égalées par le Canada afin d'appuyer l'élaboration, la prestation et le développement de services gouvernementaux en français de qualité pour la communauté francophone du Manitoba et de soutenir les initiatives à effets structurants qui ont pour but d'accroître sa vitalité. Une grande variété de projets a été soutenue en 2019-2020, notamment dans les secteurs prioritaires des soins de santé et des services sociaux, de la petite enfance, des services municipaux, du développement économique et du tourisme, et de la culture. Les fonds de l'Entente soutiennent également l'apprentissage des langues pour les fonctionnaires provinciaux, certaines initiatives de traduction et le fonctionnement des centres de services bilingues.

Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec

Le Secrétariat aux affaires francophones a négocié, au nom du gouvernement du Manitoba, les dispositions relatives aux projets financés en 2019-2020 dans le cadre de l'Accord de coopération et d'échanges en matière de francophonie entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Québec et du Protocole d'entente sur la coopération interprovinciale entre le Manitoba et le Nouveau-Brunswick. La contribution totale du Manitoba à sept projets Manitoba–Québec et à trois projets Manitoba–Nouveau-Brunswick s'est élevée à 25 000 \$ et à 7 250 \$ respectivement avec un jumelage de contrepartie. Ces fonds ont permis à des organismes communautaires de participer à des activités d'échange, de mentorat, de formation et d'échange de connaissances spécialisées dans les domaines de la culture, de l'éducation et du développement économique.

Prix Ronald-Duhamel

Le *Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award* est une initiative conjointe de la Société de la francophonie manitobaine, du Réseau fédéral des langues officielles du Manitoba, du Secrétariat aux affaires francophones et de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba. Le Prix est remis tous les deux ans. Lancé officiellement en mars 2005, le Prix vise à reconnaître un membre du personnel ou un groupe d'employés œuvrant au sein du secteur public ou parapublic fédéral, provincial ou municipal et s'étant distingué au service de la francophonie au Manitoba.

L'appel de mises en candidature pour la prochaine édition du *Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award* devait être lancé le 20 mars 2020, dans le cadre des célébrations du Rendez-vous de la francophonie. Toutefois, l'événement a été reporté en raison de l'éclosion de la pandémie de COVID-19.

Le grand public et les employés du secteur public à l'échelle fédérale, provinciale ou municipale sont invités à soumettre une candidature pour ce Prix. Des renseignements supplémentaires sont fournis en ligne au www.prixronaldduhamelaward.mb.ca.

PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE

Le concept de l'offre active est la pierre angulaire de la prestation de services en français. Il est donc important que les plans stratégiques pluriannuels des services en français soient fermement ancrés dans ce concept. La prestation des services s'articule autour des trois aspects suivants :

- les politiques internes sur les services en français, la gouvernance et les ressources;
- la formation et la sensibilisation relatives aux services en français;
- les services à la clientèle.

Politiques internes sur les services en français, gouvernance et ressources

Cet aspect englobe les mesures prises par une entité publique pour offrir des services en français dans le cadre de ses activités internes habituelles. Si la Province dispose d'une politique pangouvernementale sur les services en français, il n'en demeure pas moins que de nombreuses entités publiques ont décidé d'adopter des politiques et des procédures internes pour garantir une mise en œuvre efficace et intégrale des mesures. Comme il a été mentionné dans le rapport annuel de l'année dernière, ces mesures sont particulièrement importantes parce qu'elles servent d'assise pour les versions futures des plans stratégiques pluriannuels des services en français des entités publiques et leurs mesures de suivi. En effet, le rapport recommandait que ces procédures internes soient achevées d'ici la fin de 2019-2020 afin de permettre une meilleure prestation des services en français aux francophones du Manitoba.

Bien que toutes les entités publiques n'aient pas atteint cet objectif un an après la mise en œuvre complète de leurs plans stratégiques pluriannuels des services en français, des progrès ont encore été accomplis en ce qui concerne cet objectif. La majorité des entités publiques ont donné suite à cette recommandation, la plupart d'entre elles étant en voie d'exécuter ces mesures de suivi à temps (60 %) ou ayant un léger retard (22 %). Cependant, environ 15 % des entités ont indiqué que des mesures étaient encore nécessaires parce que, bien que certaines parties du travail aient été achevées, elles ne pouvaient pas respecter leur date limite. Un très petit nombre d'entre elles ont déclaré qu'il y avait urgence d'agir, car un travail minimal avait été accompli (1 %).

Comme cela a été signalé en 2018-2019, les coordonnateurs et les comités des services en français sont essentiels pour garantir la réussite des améliorations actuelles et futures de la prestation des services en français par une entité publique. Le Secrétariat est heureux de constater que la majorité des entités publiques sont en voie d'exécuter ces mesures de suivi à temps (77 %), ayant défini et établi le rôle de leurs coordonnateurs et comités. Quelques entités publiques ont presque terminé ce travail (surveillance, 13 %), mais d'autres n'ont pas encore progressé de manière significative sur ce plan (action requise, 10 %).

RECOMMANDATION 1 : Toutes les entités publiques doivent avoir mis en place un comité des services en français fonctionnel qui bénéficie d'un soutien total pour mettre en œuvre les mesures appropriées en matière de services en français, ainsi que pour surveiller les progrès accomplis en ce qui concerne les initiatives et les objectifs de leur plan des services en français, et en rendre compte. Ces comités doivent rendre compte au sous-ministre ou au directeur de l'exploitation de l'entité publique qui est responsable du plan.

Certaines entités publiques ont expliqué que le retard dans la mise en œuvre des politiques internes des services en français est imputable à des changements structurels et à des défis tels que les réorganisations internes et la réorientation des objectifs et des mandats du gouvernement. Il semblerait que certaines entités publiques aient accordé une plus grande importance que d'autres à la mise en place de leurs mécanismes internes de services en français. Bien que le Secrétariat reconnaisse les défis auxquels les entités publiques sont confrontées en raison de ces réorientations, nous devons trouver un moyen de veiller à ce que tout le travail lié aux services en français ne soit pas perdu et que les progrès puissent se poursuivre malgré tout.

RECOMMANDATION 2 : Des procédures devraient être mises en place dans tous les ministères afin de garantir que, lors d'une réorganisation administrative, un processus existe pour faciliter le transfert en douceur des initiatives des services en français sortantes et entrantes associées à un programme, à une direction ou à une division donnée, afin que les progrès puissent continuer à être surveillés et faire l'objet de rapports en conséquence.

Activités de formation et de sensibilisation relatives aux services en français

Comme il a été mentionné dans le rapport de l'année dernière, les entités publiques utilisent divers moyens pour informer leur personnel sur les services en français, ainsi que sur les politiques, les règlements et les lois connexes au Manitoba. Bien qu'il y ait eu une certaine amélioration parmi les entités publiques qui n'avaient pas exécuté leurs mesures de suivi au cours de la dernière période de référence – environ la moitié d'entre elles ont déclaré être en bonne voie pour informer à temps à la fois le nouveau personnel et le personnel en place (53 et 40 % respectivement) –, le Secrétariat a toujours quelques préoccupations. Cette mesure de suivi devrait être relativement simple à mettre en œuvre, mais environ un quart des entités publiques n'ont pas pu respecter leurs propres délais pour ce travail (16 % pour le nouveau personnel et 24 % pour le personnel en place), un autre quart a pris un retard important dans la mise en œuvre de ces mesures (26 % et 32 % respectivement), et un petit nombre n'a pratiquement rien fait pour informer les nouveaux employés ou les employés en place (5 % et 4 % respectivement).

La formation officielle relative au concept d'offre active et à la politique sur les services en français du Manitoba est une autre initiative clé établie par la plupart des entités publiques dans leurs plans stratégiques pluriannuels des services en français. Une formation officielle relative au concept d'offre active est offerte par le Secrétariat aux affaires francophones, soit dans le cadre de séances de formation de groupe sur place ou de cours en ligne en partenariat avec Perfectionnement et formation. Ces séances offrent une bonne compréhension de l'histoire des droits des francophones au Manitoba, de l'obligation qu'ont les entités publiques de fournir des services dans les deux langues officielles et de l'incidence concrète de cette obligation sur les fonctions et tâches quotidiennes des employés du gouvernement.

Toutefois, il semble que les entités publiques éprouvent quelques difficultés à faire en sorte que les nouveaux employés et les employés actuels suivent cette formation. La moitié des entités publiques ont déclaré être en bonne voie pour mettre en œuvre ces initiatives de formation pour les nouveaux employés à temps, tandis que 44 % ont pu garantir une formation relative à l'offre active pour les employés actuels. Environ un cinquième des entités n'ont pas pu respecter leurs

échéances de mise en œuvre, et près d'un tiers ont dû réévaluer leur calendrier, car elles étaient loin d'avoir terminé le travail.

Indépendamment de ces difficultés apparentes, il est important de noter que le nombre total d'employés qui ont suivi une formation relative à l'offre active a augmenté de 72 % par rapport à 2018-2019. Il est clair que le taux d'achèvement de la formation augmente considérablement lorsque les cadres supérieurs d'une entité publique soutiennent cette initiative. L'entité publique qui avait fait état d'un taux d'achèvement de 75 % pour son personnel en 2018-2019 a pu annoncer que, même après une importante réorganisation ministérielle qui a eu lieu à l'automne 2019, 98 % de ses employés ont maintenant terminé la formation relative à l'offre active.

Services à la clientèle

Faisant fond sur leurs réalisations de la période de référence précédente, les entités publiques du Manitoba ont poursuivi leurs efforts pour mieux servir la population manitobaine dans les deux langues officielles. Il convient de mentionner qu'avant le rapport de l'année dernière, la plupart des entités publiques n'avaient jamais entrepris d'auto-évaluation ou d'autoréflexion approfondie concernant leur prestation de services en français. Conformément à l'esprit et à l'intention de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, les mesures de suivi proposées dans les plans stratégiques des services en français permettent de progresser graduellement dans la prestation des services en français dans l'ensemble du secteur public du Manitoba. Si le rythme et la cadence des progrès varient selon les entités publiques et les secteurs d'activité, nous devons reconnaître que, dans l'ensemble, il y a une certaine dynamique et qu'elle va dans la bonne direction.

Les services de première ligne sont le fondement de la prestation des services en français au Manitoba. En tant que premier point de contact pour le public dans ses relations avec le gouvernement provincial, la plupart des entités publiques ont donné la priorité aux mesures de suivi visant à améliorer leur prestation de services directs. Quelque 57 % d'entre elles ont déclaré être en voie d'exécuter à temps les initiatives de première ligne des services en français, tandis qu'un cinquième ont indiqué que les projets prévus étaient presque terminés. Par ailleurs, 21 % des entités ont déclaré que des mesures supplémentaires étaient nécessaires et que les délais devaient être prolongés.

En 2018-2019, la majorité des entités publiques ont déclaré être en voie de fournir à temps les différents types d'identifiants d'offre active sur leur lieu de travail. Cela comprend les enseignes de comptoir de l'offre active « Bonjour-Hello », les affiches, ainsi que les cordons et insignes d'identité portés par le personnel bilingue. Des progrès additionnels ont été réalisés pour les entités publiques qui devaient encore mettre en œuvre ces mesures après 2018-2019 (59 % à temps). Toutefois, plus d'un tiers (35 %) ont déclaré que des actions étaient encore nécessaires dans le cadre de ces initiatives. Étant donné que la majorité de ce matériel est facilement accessible auprès du Secrétariat, nous nous serions attendus à un taux d'achèvement plus élevé parmi les entités publiques. Ces initiatives devraient être menées à bien le plus rapidement possible afin que les francophones sachent à quel endroit et de quelles personnes ils peuvent recevoir des services en français.

La signalisation est un autre identifiant important qui aide le public à naviguer dans les services gouvernementaux. Comme l'a souligné le rapport de l'année dernière, il s'agit d'une démarche importante, même pour les entités publiques qui disposent d'une solide offre de services en

français. Malheureusement, la réorganisation qui a eu lieu à peu près au milieu de l'exercice financier a fait que de nombreuses entités publiques ont dû réévaluer leur travail sur cette mesure, de sorte qu'un peu plus d'un quart d'entre elles sont en retard sur leur calendrier et ont besoin de plus d'action pour se remettre sur la bonne voie (27 %). Signe encourageant, le Secrétariat constate que 41 % des entités publiques ont déclaré être toujours en voie d'exécuter à temps leurs initiatives en matière de signalisation bilingue, et que 30 % supplémentaires ont presque terminé leur travail. La signalisation publique, qu'elle soit située à l'extérieur ou à l'intérieur des bâtiments, n'est pas facile à changer. Les coûts sont importants et la planification se fait à long terme. Le Secrétariat reconnaît ces contraintes et travaillera avec les entités publiques pour soutenir les stratégies qui permettront de réaliser des progrès concrets sur cette question sans engendrer de coûts additionnels.

RECOMMANDATION 3 : Toutes les entités publiques devraient procéder à un examen de leur signalisation publique et mettre en œuvre des politiques indiquant que lorsque des panneaux ont besoin d'être remplacés, il convient de se procurer des panneaux bilingues. En outre, les entités publiques devraient adopter des plans précis pour garantir que la signalisation publique à l'intérieur ou à proximité des zones désignées bilingues, ou sur les bâtiments fournissant des services à l'échelle de la province, est bilingue.

Dans le cadre des efforts du gouvernement pour mieux informer la population manitobaine et devenir plus transparent, les entités publiques continuent de mettre au point des ressources en ligne. Ce travail est toujours en cours, comme ce fut le cas en 2018-2019, mais la poussée vers le contenu numérique est un élément clé de la stratégie de transformation de la fonction publique du Manitoba, lancée en 2019. Des progrès ont été réalisés sur ce plan, plus de la moitié des entités publiques (55 %) étant en voie d'exécuter ces mesures de suivi à temps et un petit nombre (14 %) ayant pris un léger retard. Cependant, 30 % des entités publiques ont déclaré avoir pris un retard important, ce qui nécessite des mesures importantes pour les faire progresser. Il est toujours important de mentionner la volonté des entités publiques de fournir plus, et non moins, d'information au public. La tendance à privilégier les ressources en ligne exige évidemment que les entités publiques veillent à avoir la capacité de créer ce contenu en anglais et en français. Le Secrétariat est heureux de constater que 14 entités publiques ont indiqué que 80 à 100 % de leur site Web est désormais accessible en français.

Un autre élément à prendre en considération est l'utilisation de portails interactifs offrant des services virtuels. Ces plateformes sont devenues un outil de communication de plus en plus important, qui permet des interactions plus directes entre les entités publiques et le grand public. Toutefois, ces outils ont tendance à favoriser les contacts unilingues anglais, et il est à craindre que les entités publiques n'accordent pas suffisamment d'attention aux exigences de la politique sur les services en français, en particulier lors de la planification, de la conception et de la mise en œuvre de portails interactifs. Cela est particulièrement évident dans les cas où des fournisseurs de services tiers sont chargés de ces projets.

RECOMMANDATION 4 : Le gouvernement central et les entités publiques devraient tenir pleinement compte des exigences en matière de services en français lors de la conception d'applications interactives. Cela inclut l'ajout de clauses linguistiques dans les appels d'offres ou les contrats afin de faire en sorte que l'attente de créer des outils bilingues soit clairement exprimée par l'entité publique et comprise par la tierce partie.

En ce qui concerne la mise à disposition des formulaires et autres documents d'information publique en français, certaines entités publiques constatent que les progrès ont été plus lents que prévu. Cela est dû en grande partie au fait que l'examen des inventaires de documents existants et la vérification des passages nécessitant des mises à jour ont pris plus de temps que prévu. Cela étant dit, les entités publiques restent déterminées à poursuivre ce travail, la majorité d'entre elles déclarant qu'elles sont toujours en voie d'exécuter ces mesures de suivi à temps (54 %). Malheureusement, 26 % des entités publiques ont pris du retard dans leurs initiatives de traduction, ce qui montre qu'une action immédiate est nécessaire pour se remettre sur la bonne voie. Certaines entités publiques ont fait des progrès exemplaires. L'une d'entre elles est maintenant fière d'annoncer que toutes ses communications et tous ses rapports sont automatiquement publiés dans les deux langues officielles, tandis qu'une autre a fait état d'une augmentation de 90 % du nombre de mots traduits depuis qu'elle a commencé à mettre en œuvre son plan des services en français. De plus, cette entité publique pourrait également signaler que le nombre de demandes de traduction urgentes est passé de 12 % de l'ensemble des demandes en 2018-2019 à seulement 7 % en 2019-2020 grâce à une meilleure planification. Cela a permis de réaliser des économies de coûts directes en matière de traduction.

RECOMMANDATION 5 : Les entités publiques qui n'ont pas encore réalisé de progrès significatifs en matière de services de première ligne, de signalisation et de sites Web en français et d'autres initiatives de traduction doivent examiner et réviser les objectifs et les calendriers de leurs plans stratégiques pluriannuels des services en français si nécessaire, et y consacrer les ressources appropriées pour les remettre sur la bonne voie.

Le soutien à la communauté par l'amélioration de l'offre de services peut prendre plusieurs formes, notamment l'organisation de séances d'information sur les programmes et services gouvernementaux dans les deux langues, ainsi que d'ateliers sur des sujets précis. Certaines entités publiques ont amélioré leur prestation de communications bilingues, allant de la mise à disposition d'un représentant bilingue pour les appels des médias à la publication en français sur les médias sociaux.

RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE

Capacité bilingue

La capacité bilingue d'une entité publique correspond à sa capacité à fournir des services en français à la communauté francophone. La dualité linguistique au Manitoba est promue depuis longtemps. Il suffit de regarder le nombre croissant de parents qui inscrivent leurs enfants dans les écoles d'immersion pour comprendre que la possession de compétences dans les deux langues officielles du Canada est considérée comme un avantage. Le gouvernement, comme tout autre employeur, cherche à tirer profit du nombre croissant d'employés potentiels qui sont bilingues. Il convient de rappeler que la capacité n'est pas seulement constituée des personnes occupant des postes désignés bilingues, mais qu'elle comprend également les employés occupant des postes non désignés bilingues qui sont désireux et capables de fournir des services en français. (Voir les tableaux en annexe pour obtenir les données statistiques.)

En 2018-2019, de nombreuses entités publiques ont entrepris un inventaire détaillé de leurs postes désignés bilingues. Ces postes sont maintenant entièrement répertoriés pour les ministères et peuvent être suivis dans la base de données SAP des ressources humaines. En 2019-2020, les entités publiques qui n'utilisent pas le système SAP (comme un certain nombre d'organisations de la Couronne et les offices régionaux de la santé) ont continué à travailler sur leur inventaire. Quelque 44 % des mesures de suivi liées à cet important travail étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, 28 % ont été retardées et 28 % doivent encore être mises en œuvre. Les difficultés à surmonter pour mener à bien ce travail sont particulièrement importantes pour les offices de la santé, dans lesquels le décompte des employés est souvent basé sur la structure des équipes plutôt que sur les travailleurs réels. En collaboration avec Santé en français, les offices régionaux de la santé désignés bilingues travaillent avec un nouvel outil de rapport, Ozi, mis au point en Ontario, qui, espèrent-ils, facilitera le suivi continu des employés et des postes.

L'inventaire des postes désignés bilingues permet aux entités publiques de déterminer le pourcentage de postes bilingues occupés par des titulaires bilingues et fournit également les données qui peuvent ensuite être utilisées pour évaluer si ces postes répondent réellement aux besoins de la communauté francophone en matière de services en français. Ayant déjà terminé leur inventaire en 2018-2019, un certain nombre d'entités publiques se sont appuyées sur ce travail initial et ont commencé à examiner leurs postes désignés bilingues pour voir s'ils répondent aux priorités de la communauté. Différentes stratégies ont été adoptées en 2019-2020 : certaines entités ont fondé leur étude sur les postes ayant un contact direct avec le public, d'autres ont confié cet examen aux gestionnaires afin qu'ils puissent évaluer les postes désignés bilingues dans leurs secteurs de programme respectifs, tandis que quelques-unes ont consulté la communauté francophone pour voir s'il y avait des lacunes dans les services. La moitié de ces mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, 34 % ont été quelque peu retardées et 16 % nécessitent encore des efforts importants.

En ce qui concerne le travail lié à l'inventaire du personnel bilingue occupant des postes non désignés bilingues, la plupart des entités publiques (64 %) ont déclaré être en voie de mettre en œuvre à temps les mesures de suivi proposées. Les travaux étaient presque terminés pour 18 % d'entre elles, même si elles n'avaient pas pu respecter le calendrier prévu. En revanche, une autre tranche de 18 % accusait un retard considérable. Cet élément de la capacité bilingue

d'une entité publique est généralement basé sur un processus d'autodéclaration. Certaines entités ont créé des sondages demandant aux employés des précisions sur leurs compétences en français et leur volonté de servir de soutien au personnel occupant des postes désignés bilingues. D'autres ont travaillé à la mise à jour des formulaires d'autodéclaration, tandis que l'une d'entre elles a effectivement inclus le processus d'autodéclaration dans son processus d'embauche. Une organisation de la Couronne offre désormais au personnel la possibilité de déclarer ses compétences linguistiques à tout moment au moyen d'un formulaire en ligne qui a été ajouté au profil de chaque employé sur le portail du personnel. Les deux tiers des mesures de suivi liées aux initiatives d'autodéclaration étaient en voie d'être mises en œuvre à temps en 2019-2020 (67 %), 6 % étaient légèrement retardées, 22 % nécessitaient une action pour progresser et 6 % n'avaient pas été mises en œuvre du tout.

Il est évidemment problématique de fonder l'évaluation de la capacité bilingue uniquement sur l'autodéclaration. Certains employés bilingues hésitent à faire savoir aux gestionnaires qu'ils peuvent parler les deux langues officielles, car ils craignent de se voir confier des tâches supplémentaires (par exemple, la traduction de la correspondance). Quant aux autres employés, ils peuvent sous-estimer ou surestimer leur capacité linguistique réelle. D'une part, il est important que les entités publiques essaient de supprimer tout obstacle potentiel qui pourrait empêcher les employés bilingues de se déclarer comme tels. Par exemple, un ministère a mené une étude approfondie sur les défis liés au travail en français et a proposé des solutions à un certain nombre des problèmes soulevés. D'autre part, les entités publiques auraient également intérêt à mettre en œuvre des méthodes moins subjectives pour vérifier la capacité bilingue.

RECOMMANDATION 6 : Les ministères et les organisations de la Couronne devraient collaborer avec la Commission de la fonction publique à la création d'un groupe de travail chargé d'étudier les moyens d'améliorer les procédures administratives associées à la capacité bilingue. Les sujets de discussion pourraient comprendre : la possibilité d'inclure les compétences bilingues requises dans les documents de description de poste; l'établissement d'un processus normalisé d'évaluation des compétences linguistiques pour les postes désignés; et la possibilité d'étendre une telle évaluation à tous les employés qui s'autodéclarent bilingues.

L'évaluation des compétences linguistiques est également une préoccupation pour les concours de recrutement (voir ci-dessous).

Les ministères utilisent leur répertoire d'employés bilingues pour créer des listes de renvoi vers les employés qui sont en mesure de fournir des services en français. En 2019-2020, plus de la moitié des mesures de suivi liées à la création, à la diffusion ou à la mise à jour de ces listes de renvoi étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (58 %), un quart ont été retardées (25 %) et un peu moins d'un cinquième nécessitaient encore des actions (17 %). Les listes de renvoi constituent un outil important pour soutenir les services en français. Chaque fois qu'un employé anglophone unilingue est en contact avec un client qui a besoin d'un service en français, il peut se reporter à la liste de renvoi et demander à un employé bilingue d'intervenir pour servir le client francophone. Pour optimiser leur utilisation, les listes de renvoi doivent être mises à jour régulièrement et distribuées à tout le personnel. Un certain nombre d'entités publiques ont pris des mesures pour veiller à ce que les renseignements figurant sur les listes de renvoi soient à jour et facilement accessibles au personnel sur l'intranet.

Les réorganisations internes mentionnées ci-dessus ont également entraîné des difficultés pour les entités publiques en ce qui concerne leurs ressources humaines. Les postes sont fréquemment déplacés dans le cadre de remaniements administratifs, ce qui crée des difficultés pour les coordonnateurs des services en français lorsqu'il s'agit de tenir à jour les renseignements sur la capacité bilingue. C'est le cas des employés qui s'autodéclarent bilingues et des postes désignés bilingues. Dans certaines circonstances, l'employé occupant le poste de coordonnateur des services en français a été muté par suite de la réorganisation. Cela aussi a eu une incidence négative sur la capacité d'un ministère à tenir des statistiques précises. Cependant, comme tous les postes désignés bilingues sont désormais répertoriés et suivis dans le système SAP, il ne devrait pas être trop exigeant pour les ministères de connaître l'impact des réorganisations internes sur ces statistiques. Si les coordonnateurs des services en français peuvent entretenir une relation de travail étroite avec leurs conseillers en ressources humaines, cela devrait faciliter le travail.

Or, il est tout aussi important de veiller à ce que des lignes directrices claires soient établies concernant tous les aspects des postes désignés bilingues. La réorganisation d'octobre 2019 a mis en évidence les difficultés liées au suivi des postes, mais elle a également soulevé des questions concernant les processus de transfert et d'élimination des postes en général. Des procédures ont été mises en place par la Commission de la fonction publique en 1993, mais elles n'ont pas encore été entièrement mises à jour. Les conseillers en ressources humaines ne suivent donc pas tous les mêmes processus lorsque des demandes sont faites pour modifier des postes désignés. L'absence de directives uniformes peut constituer un obstacle pour les entités publiques qui tentent de faire en sorte que la nécessité de fournir des services en français soit dûment prise en compte lorsque des postes sont déplacés en raison de la modification de programmes et de réorganisations internes.

RECOMMANDATION 7 : La Commission de la fonction publique, en collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones, devrait parachever et publier la ligne directrice gouvernementale relative aux postes désignés bilingues. Les conseillers en ressources humaines et les coordonnateurs ministériels des services en français devraient être informés des directives et veiller à ce qu'elles soient mises en œuvre de manière appropriée chaque fois que des changements de personnel sont apportés à des secteurs de programme.

Recrutement et maintien de l'effectif

De nombreuses entités publiques ont suivi la recommandation du rapport annuel 2018-2019 et s'efforcent maintenant d'accroître leur capacité bilingue en indiquant que le bilinguisme est une compétence souhaitable dans les offres d'emploi. En fonction des objectifs fixés dans leur plan stratégique, certaines entités publiques choisissent d'indiquer que le français constitue un atout pour les postes nécessitant une interaction directe avec le public, tandis que d'autres vont plus loin et incluent le français comme un atout dans toutes leurs offres d'emploi, quel que soit le niveau d'interaction avec le public. En ce qui concerne la considération du français comme un atout dans le processus de recrutement, la moitié des mesures proposées par les entités publiques pour 2019-2020 étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (50 %), un peu moins d'un quart étaient légèrement retardées (22 %) et 22 % nécessitaient des actions importantes. Un total de 6 % des entités publiques n'ont fait aucune déclaration à ce sujet.

Il convient toutefois de noter que cette approche comporte des difficultés. Les entités publiques n'ont pas toutes déterminé les niveaux de compétence requis, ni s'il faut que les candidats aient

des capacités orales ou écrites, ou les deux. Il n'est pas non plus envisagé à ce stade de tester le bilinguisme d'un candidat dans le cadre d'un concours pour un poste non désigné. Quoique la volonté d'utiliser un critère souhaité sur un nombre croissant d'offres d'emploi constitue une évolution positive, il faut veiller à mieux définir la gestion logistique et administrative de ces concours.

RECOMMANDATION 8 : Afin de promouvoir des pratiques cohérentes et une application uniforme des concours privilégiant le bilinguisme dans tous les ministères, la Commission de la fonction publique devrait travailler avec le Secrétariat aux affaires francophones à l'établissement de lignes directrices claires pour les processus d'embauche qui visent à soutenir l'augmentation de la capacité bilingue du Manitoba. Ces lignes directrices devraient ensuite être promues dans tous les ministères.

La question de l'évaluation des compétences linguistiques est évidemment aussi importante lorsqu'il s'agit de recruter des employés pour des postes désignés bilingues. Une organisation de la Couronne travaille régulièrement avec l'USB pour évaluer les candidats potentiels, et a collaboré avec l'université pour mettre au point des examens écrits et oraux adaptés au contexte pour le personnel de première ligne occupant des postes désignés bilingues.

Bien que la majorité des mesures de suivi relatives au recrutement pour les postes désignés bilingues soient en voie d'être mises en œuvre à temps (59 %), de nombreuses entités publiques ont signalé des problèmes constants et importants pour trouver des candidats qualifiés pour certains postes. Différentes stratégies, principalement fondées sur une collaboration accrue avec les organisations francophones, ont été adoptées pour les surmonter. Les offices régionaux de la santé, en particulier, ont obtenu d'excellents résultats en travaillant avec les associations communautaires pour faire connaître les postes vacants, ainsi qu'en collaborant avec l'USB dans le cadre d'initiatives de recrutement ciblées. D'autres entités publiques utilisent les médias de langue française pour publier des offres d'emploi. Les réseaux informels sont de plus en plus populaires en tant qu'outils permettant d'élargir le bassin de candidats potentiels, et les médias sociaux sont également fréquemment utilisés. Enfin, un certain nombre d'entités publiques transmettent leurs offres d'emploi aux centres de services bilingues, qui publient les renseignements sur leur site Web.

Conscientes des défis à relever, les entités publiques pourraient déployer de plus amples efforts pour explorer des mesures supplémentaires et de nouvelles actions innovantes afin d'augmenter le nombre de concours désignés bilingues réussis. Les entités publiques pourraient examiner comment d'autres provinces et territoires parviennent à pallier le manque de candidats bilingues qualifiés, ou elles pourraient envisager de mettre en œuvre des projets de mentorat et de formation interne pour aider les employés bilingues à acquérir les aptitudes et les compétences professionnelles requises pour les postes difficiles à pourvoir.

On ne saurait trop insister sur l'importance de veiller à ce que les employés bilingues restent dans la fonction publique, compte tenu des obstacles à leur embauche. À cet égard, il convient de noter que quelques entités publiques entreprennent des activités dont le but est de montrer aux employés bilingues combien ils sont appréciés. D'autres ont fait des efforts concertés pour mettre en place des ressources et des outils afin de mieux soutenir ces travailleurs. Un réseau informel d'employés qui parlent français a été mis en place, et des propositions pour créer des groupes de conversation ont également été avancées. Certains de ces projets ont vu le jour grâce à des employés qui ont pris l'initiative de se soutenir eux-mêmes. Les superviseurs et les cadres supérieurs peuvent encourager ces efforts de rétention en faisant la promotion de telles

activités et en reconnaissant les employés qui ont créé leurs propres initiatives pour améliorer la capacité bilingue du gouvernement.

Formation

L'un des principaux outils que le Manitoba peut utiliser pour soutenir la croissance de sa capacité bilingue est la formation linguistique. Non seulement cette démarche permet au personnel bilingue d'améliorer sa capacité à offrir des services en français, mais elle contribue également à donner de l'assurance aux employés qui n'ont pas souvent l'occasion de mettre en pratique leurs compétences linguistiques. Le Secrétariat aux affaires francophones finance la formation linguistique du personnel occupant des postes désignés bilingues dans les ministères et les organisations de la Couronne, ainsi que leurs remplaçants. Le Secrétariat peut également soutenir la formation linguistique des hauts fonctionnaires et des ministres. En 2019-2020, le Secrétariat a financé 170 inscriptions à différents niveaux de cours de formation linguistique, tant à l'Alliance française qu'à l'USB. Cela représente une augmentation de près de 17 % par rapport à l'année précédente. La formation linguistique des employés des offices régionaux de la santé continue d'être coordonnée par Santé en français. Il y a eu une légère augmentation de ces inscriptions (253 en 2019-2020 contre 245 en 2018-2019).

En plus des cours officiels financés par le Secrétariat, certaines entités publiques ont mis en place leur propre formation. Par exemple, une organisation de la Couronne travaille avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion en vue de proposer différents webinaires en français à ses employés bilingues. Le Secrétariat aux affaires francophones a également continué à offrir ses séances DVD (Déjeuner – Vidéo – Discussion), donnant ainsi aux employés du secteur public la possibilité de s'exercer à la conversation et à la compréhension orale. Cinq séances ont eu lieu, réunissant un total de 51 participants. Cela représente une légère augmentation par rapport à 2018-2019, où il y avait eu 47 participants.

Les entités publiques ont adopté différentes stratégies pour encourager leur personnel à profiter des occasions de formation linguistique. Certaines utilisent des bulletins internes, des courriels ou des bulletins électroniques, ou envoient des notes de service. D'autres entités publiques utilisent l'évaluation annuelle du rendement et les discussions sur le plan d'apprentissage pour promouvoir cette formation. Un certain nombre d'entités publiques continuent à assumer les coûts du matériel et des livres de formation afin de soutenir le personnel bilingue. Plus des deux tiers des mesures de suivi relatives aux initiatives de formation linguistique étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (68 %), 16 % ont été retardées et 16 % ont nécessité une action significative pour progresser.

Il convient de noter que les employés travaillant dans les régions rurales en dehors de Winnipeg continuent de se heurter à des difficultés lorsqu'il s'agit d'accéder à la formation linguistique, car les établissements agréés offrant ce type de cours sont très rares. Cet obstacle à la mise en œuvre des mesures de suivi a été soulevé par un certain nombre de ministères. Une solution évidente consiste à mettre au point des outils d'apprentissage virtuel et à en accroître l'utilisation. Un des offices régionaux de la santé a mis en place une plateforme en ligne donnant accès à une formation spécialement adaptée au milieu de la santé. Les employés peuvent suivre cette formation dans l'ensemble de la région. L'Alliance française et l'USB ont toutes deux travaillé sur un nombre croissant de possibilités d'apprentissage en ligne. Cela a été particulièrement le cas à la fin de l'exercice financier, qui correspond au début de la

pandémie de COVID-19. Tout au long de l'exercice 2020-2021, il faut s'attendre à une augmentation des possibilités d'apprentissage virtuel, qui permettra aux employés des régions de participer à la formation. Perfectionnement et formation, la direction de la Commission de la fonction publique mandatée pour fournir des possibilités de formation aux employés du gouvernement, a converti un grand nombre de ses offres régulières de perfectionnement professionnel au format en ligne, de sorte que des plateformes existent pour soutenir les cours en français. Le Secrétariat aux affaires francophones, en partenariat avec Perfectionnement et formation et l'USB, a lancé sa première activité de formation professionnelle en ligne en français en 2019-2020 : Communiquer avec assertivité. Si ce projet pilote s'avère fructueux, des offres de formation supplémentaires en français pourraient être élaborées.

RECOMMANDATION 9 : Le Secrétariat aux affaires francophones devrait poursuivre sa collaboration avec Perfectionnement et formation afin d'explorer des possibilités d'apprentissage nouvelles et novatrices pour soutenir et accroître la capacité bilingue du Manitoba. Cela pourrait inclure des formations additionnelles de perfectionnement professionnel en français, ainsi qu'une formation linguistique virtuelle. Le Secrétariat devrait établir un portail d'apprentissage qui sera accessible au personnel bilingue du gouvernement central et des organisations de la Couronne.

CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE

Bien que la capacité d'offrir des services gouvernementaux en français constitue un élément majeur de tous les plans des services en français, les entités publiques doivent également travailler à approfondir leurs relations avec la population d'expression française afin de répondre aux objectifs de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine. Effectivement, là où d'autres provinces et territoires ont des lois portant expressément sur les services en français, le Manitoba a pris la décision de créer une loi qui servirait un objectif plus large : celui d'améliorer la vie de ceux et celles qui choisissent de vivre, de travailler et de se divertir en français. Ces relations peuvent prendre la forme de consultations entre les entités publiques et les intervenants communautaires, de collaboration avec des organisations sur des projets précis, ou de soutien gouvernemental à des groupes et à des particuliers sous la forme d'accords de services, de subventions et de commandites. D'autres entités publiques travaillent avec les centres de services bilingues, un intermédiaire efficace entre les institutions publiques et la communauté francophone.

Consultation

Les consultations sont reconnues comme un élément clé dans le soutien et le renforcement continu de la vitalité de la communauté. Elles sont particulièrement utiles pour obtenir des commentaires sur les services fournis et les nouvelles initiatives. Car, si les entités publiques doivent veiller à ce que les besoins particuliers des francophones soient pris en considération et que la lentille francophone soit correctement appliquée, elles doivent avoir une compréhension claire des besoins de la communauté d'une part et de la portée de leurs services et programmes d'autre part.

L'objectif des consultations menées en 2019-2020 varie. Certaines entités publiques ont consulté les francophones afin de déterminer leurs besoins et les types de services nécessaires pour y répondre. Dans d'autres cas, la consultation a permis de solliciter des réactions sur la manière dont l'entité fournit ses services et pour savoir si des améliorations sont nécessaires. Une entité publique a proposé une réunion annuelle avec les organisations francophones pour demander leur avis tant sur les services que sur la politique en matière de programmes de l'entité. Les consultations ayant pour but d'élaborer des stratégies appropriées ont été menées pour répondre à un défi particulier (par exemple, le recrutement de personnel bilingue qualifié) ou à des propositions de modifications des programmes existants. Les répercussions des modifications budgétaires ont également fait l'objet d'une consultation ciblée. Enfin, une consultation a été menée pour étudier la possibilité de créer un partenariat entre l'entité publique et la communauté.

Selon les objectifs, la consultation de la communauté francophone a pris différentes formes : réunions, sondages, nomination de membres francophones au conseil d'administration de certaines entités publiques, et création de groupes de travail pour veiller à ce que les besoins de la communauté soient respectés.

Il est clair, cependant, que la plupart des entités publiques ont eu beaucoup de mal à atteindre leurs objectifs en matière de consultation. Parmi les raisons mentionnées figurent les

réorganisations ministérielles, l'incapacité à élaborer des mesures de suivi dans les cas où les comités des services en français n'ont pas une composition stable, les priorités concurrentes de la mise en œuvre des initiatives de transformation pangouvernementales et la pandémie de COVID-19. Moins d'un tiers des mesures de suivi étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (32 %), environ un quart étaient légèrement retardées (23 %), 27 % nécessitaient des actions et pour 18 %, il y avait urgence d'agir.

RECOMMANDATION 10 : À mesure que le Manitoba se dote d'outils de plus en plus perfectionnés pour faciliter et encourager la participation du public, comme le portail ParticipationMB, il faut veiller à ce que les sondages et les demandes de commentaires soient livrés simultanément en format bilingue. Une nouvelle politique portant précisément sur les projets de sollicitation du public devrait être établie et mise en œuvre afin que la voix de la population d'expression française du Manitoba soit clairement entendue sur toutes les questions pour lesquelles le gouvernement souhaite obtenir l'avis du public.

Coopération avec la communauté francophone

Les entités publiques n'ont pas toutes le même niveau de coopération ou les mêmes possibilités de travailler avec la communauté francophone, mais bon nombre d'entre elles font des efforts pour améliorer cet élément de leurs plans des services en français, y compris certaines entités qui n'ont jamais collaboré activement avec la communauté auparavant. Près des deux tiers des mesures de suivi proposées par les entités publiques en matière de coopération avec la communauté francophone ont été menées à bien (64 %), 13 % ont pris un peu de retard et 22 % ont nécessité une action.

Le désir d'améliorer la coopération est centré sur la recherche d'initiatives permettant aux entités publiques de travailler en partenariat avec la communauté. Cela peut se faire soit en entretenant de nouvelles relations avec les partenaires actuels, soit en établissant des relations avec de nouveaux partenaires communautaires. Dans un certain nombre de cas, le coordonnateur des services en français d'une entité publique joue un rôle clé dans l'amélioration de la coopération, notamment en participant à différents groupes de travail qui comprennent également des représentants d'organismes communautaires. De plus, une entité publique a encouragé ses employés à s'impliquer davantage dans le soutien de projets communautaires en créant un calendrier annuel qui recense les possibilités de participation et de bénévolat dans les activités culturelles francophones.

Contrairement à la consultation, la coopération vise des actions concrètes qui supposent une collaboration tangible entre les groupes francophones et les entités gouvernementales. En 2019-2020, il s'agissait notamment d'activités dans les secteurs de la santé et des services sociaux, de l'immigration, de la culture et du développement communautaire.

RECOMMANDATION 11 : La communauté francophone du Manitoba préconise depuis longtemps une approche novatrice en matière de prestation de services qui place les francophones au cœur du travail. Le modèle « pour et par » reconnaît que ceux qui sont les plus aptes à fournir des services en français à la communauté sont les membres de la communauté eux-mêmes. Chaque fois que l'occasion se présente d'examiner des nouvelles ententes de services avec des parties externes, les entités publiques doivent veiller à ce que, le cas échéant, le modèle « pour et par » soit toujours pleinement envisagé.

Coopération avec les centres de services bilingues

Situés au cœur de cinq régions désignées bilingues, les centres de services bilingues jouent un rôle essentiel d'intermédiaire entre les entités publiques et la communauté francophone du Manitoba. Ces centres sont considérés comme une source importante de renseignements gouvernementaux, et la création de mécanismes permettant aux entités publiques d'échanger des documents et des connaissances devrait donc constituer une priorité. Un certain nombre de ministères et d'organisations de la Couronne ont approfondi ou mis à profit des relations existantes pour offrir aux centres de services bilingues une formation sur les nouveaux programmes et services, les ressources bilingues (par exemple, des affiches ou des brochures) et les offres d'emploi du gouvernement qui peuvent être affichées dans les bâtiments. Ils bénéficient de la plus grande visibilité que les centres de services bilingues peuvent offrir et améliorent ainsi leur rayonnement auprès de la population d'expression française. Près de la moitié des mesures de suivi relatives à la coopération avec les centres de services bilingues étaient en voie d'être mises en œuvre à temps en 2019-2020 (43 %), un quart d'entre elles ont été légèrement retardées (27 %) et un peu moins d'un tiers ont nécessité une action (30 %).

CONCLUSION

Si des progrès ont été réalisés dans certains secteurs, il reste beaucoup à faire pour mettre pleinement en œuvre les plans stratégiques pluriannuels des services en français des entités publiques. Les entités gouvernementales ont montré leur volonté de repenser la façon dont leurs services sont offerts afin de mieux répondre aux besoins de la communauté francophone du Manitoba, mais les problèmes structurels et administratifs sous-jacents créent trop souvent des obstacles qui entravent les progrès. Une approche pangouvernementale doit être adoptée afin de surmonter les problèmes systémiques qui freinent encore l'amélioration des services en français. Les recommandations ci-dessous constituent un point de départ pour garantir un véritable changement à long terme.

L'éclosion de la pandémie de COVID-19 à la fin de l'exercice 2019-2020 aura sans aucun doute des répercussions importantes sur les services en français; il est donc essentiel que nous tirions des leçons de chaque réalisation et pratique exemplaire. L'élaboration des plans des services en français a permis aux entités publiques et à la communauté d'avoir une meilleure idée de ce qui constituera une réussite. Nous devons poursuivre nos efforts pour donner suite à ce que nous avons appris au cours de l'année et nous efforcer de toujours atteindre des objectifs de plus en plus concrets en ce qui concerne le soutien de la population d'expression française du Manitoba.

RECOMMANDATION 1 : Toutes les entités publiques doivent avoir mis en place un comité des services en français fonctionnel qui bénéficie d'un soutien total pour mettre en œuvre les mesures appropriées en matière de services en français, ainsi que pour surveiller les progrès réalisés en ce qui concerne les initiatives et les objectifs de leur plan des services en français, et en rendre compte. Ces comités doivent rendre compte au sous-ministre ou au directeur de l'exploitation de l'entité publique, qui est responsable du plan.

RECOMMANDATION 2 : Des procédures devraient être mises en place dans tous les ministères afin de garantir que, lors d'une réorganisation administrative, un processus existe pour faciliter le transfert en douceur des initiatives des services en français sortantes et entrantes associées à un programme, à une direction ou à une division donnés, afin que les progrès puissent continuer à être surveillés et faire l'objet de rapports en conséquence.

RECOMMANDATION 3 : Toutes les entités publiques devraient procéder à un examen de leur signalisation publique et mettre en œuvre des politiques indiquant que lorsque des panneaux ont besoin d'être remplacés, il convient de se procurer des panneaux bilingues. En outre, les entités publiques devraient adopter des plans précis pour garantir que la signalisation publique à l'intérieur ou à proximité des zones désignées bilingues, ou sur les bâtiments fournissant des services à l'échelle de la province, est bilingue.

RECOMMANDATION 4 : Le gouvernement central et les entités publiques devraient tenir pleinement compte des exigences en matière de services en français lors de la conception d'applications interactives. Cela inclut l'ajout de clauses linguistiques dans les appels d'offres ou les contrats afin que l'attente de création d'outils bilingues soit clairement exprimée par l'entité publique et comprise par la tierce partie.

RECOMMANDATION 5 : Les entités publiques qui n'ont pas encore réalisé de progrès significatifs en matière de services de première ligne, de signalisation et de sites Web en

français et d'autres initiatives de traduction doivent examiner et réviser les objectifs et les calendriers de leurs plans stratégiques pluriannuels des services en français si nécessaire, et consacrer les ressources appropriées pour les remettre sur la bonne voie.

RECOMMANDATION 6 : Les ministères et les organisations de la Couronne devraient collaborer avec la Commission de la fonction publique à la création d'un groupe de travail chargé d'étudier les moyens d'améliorer les procédures administratives associées à la capacité bilingue. Les sujets de discussion pourraient comprendre : la possibilité d'inclure les compétences bilingues requises dans les documents de description de poste; l'établissement d'un processus normalisé d'évaluation des compétences linguistiques pour les postes désignés; et la possibilité d'étendre une telle évaluation à tous les employés qui s'autodéclarent bilingues.

RECOMMANDATION 7 : La Commission de la fonction publique, en collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones, devrait parachever et publier la ligne directrice gouvernementale relative aux postes désignés bilingues. Les conseillers en ressources humaines et les coordonnateurs ministériels des services en français devraient être informés des directives et veiller à ce qu'elles soient mises en œuvre de manière appropriée chaque fois que des changements de personnel sont apportés à des secteurs de programme.

RECOMMANDATION 8 : Afin de promouvoir des pratiques cohérentes et une application uniforme des concours privilégiant le bilinguisme dans tous les ministères, la Commission de la fonction publique devrait travailler avec le Secrétariat aux affaires francophones à l'établissement de lignes directrices claires pour les processus d'embauche qui visent à soutenir l'augmentation de la capacité bilingue du Manitoba. Ces lignes directrices devraient ensuite être promues dans tous les ministères.

RECOMMANDATION 9 : Le Secrétariat aux affaires francophones devrait poursuivre sa collaboration avec Perfectionnement et formation afin d'explorer des possibilités d'apprentissage nouvelles et novatrices pour soutenir et accroître la capacité bilingue du Manitoba. Cela pourrait inclure des formations additionnelles de perfectionnement professionnel en français, ainsi qu'une formation linguistique virtuelle. Le Secrétariat devrait établir un portail d'apprentissage qui sera accessible au personnel bilingue du gouvernement central et des organisations de la Couronne.

RECOMMANDATION 10 : À mesure que le Manitoba se dote d'outils de plus en plus perfectionnés pour faciliter et encourager la participation du public, comme le portail ParticipationMB, il faut veiller à ce que les sondages et les demandes de commentaires soient livrés simultanément en format bilingue. Une nouvelle politique portant précisément sur les projets de sollicitation du public devrait être établie et mise en œuvre afin que la voix de la population d'expression française du Manitoba soit clairement entendue sur toutes les questions pour lesquelles le gouvernement souhaite obtenir l'avis du public.

RECOMMANDATION 11 : La communauté francophone du Manitoba préconise depuis longtemps une approche novatrice en matière de prestation de services qui place les francophones au cœur du travail. Le modèle « pour et par » reconnaît que ceux qui sont les plus aptes à fournir des services en français à la communauté sont les membres de la communauté eux-mêmes. Chaque fois que l'occasion se présente d'examiner des nouvelles ententes de services avec des parties externes, les entités publiques doivent veiller à ce que, le cas échéant, le modèle « pour et par » soit toujours pleinement envisagé.

ANNEXE – STATISTIQUES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE

Tableau 1 – Ministères

Entité publique	Postes désignés bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Postes désignés bilingues vacants	Postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale en 2019-2020	Capacité bilingue totale en 2018-2019
Agriculture et Développement des ressources ¹	13	6	3	4	28	34	12
Services centralisés ²	3	2	0	1	Inconnu	2	---
Commission de la fonction publique	8	4	2	2	18	22	25
Conservation et Climat ³	7	2	3	2	13	15	26
Services de la Couronne ⁴	0	0	0	0	Inconnu	Inconnu	---
Développement économique et Formation ⁵	25	21	0	4	32	53	24
Éducation ⁶	79	64	3	12	19	83	142
Familles	93	73	11	9	71	144	155
Finances	36	32	1	3	31	63	63
Secrétariat aux affaires francophones	27	25	0	2	0	25	34
Santé, Aînés et Vie active	7	4	3	0	18	22	25
Bureau d'Enfants en santé Manitoba ⁷	---	---	---	---	---	---	3
Relations avec les Autochtones et le Nord	0	0	0	0	2	2	3
Infrastructure	4	3	0	1	28	31	28
Justice	64	56	0	8	106	162	136
Relations avec les municipalités	15	7	4	4	Inconnu	7	15
Sport, Culture et Patrimoine	20	7	4	9	6	13	24
Sous-total	401	306	34	61	372	678	715

¹ Agriculture est devenu Agriculture et Développement des ressources en 2019.

² Le ministère des Services centralisés a été établi en octobre 2019 et n'avait pas de plan des services en français en date du 31 mars 2020.

³ Développement durable est devenu Conservation et Climat en 2019.

⁴ Le ministère des Services de la Couronne a été établi en octobre 2019 et n'avait pas de plan des services en français en date du 31 mars 2020.

⁵ Croissance, Entreprise et Commerce est devenu Développement économique et Formation en 2019.

⁶ Éducation et formation est devenu Éducation en 2019.

⁷ Le Bureau d'Enfants en santé Manitoba a été aboli en 2019.

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

Entité publique	Postes désignés bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Postes désignés bilingues vacants	Postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale en 2019-2020	Capacité bilingue totale en 2018-2019
Vérificateur général	0	0	0	0	3	3	3
Action cancer Manitoba	3	1	2	0	28	29	Inconnu
Efficacité Manitoba ⁸	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu
Élections Manitoba	0	0	0	0	1	1	1
Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	3	2	1	0	5	8	7
Bureau du protecteur des enfants et des jeunes	0	0	0	0	4	4	1
Société des services agricoles du Manitoba	5	5	0	0	8	13	16
Conseil des Arts du Manitoba	1	1	0	0	2	3	3
Musique et film Manitoba	2	1	0	1	4	5	5
Hydro-Manitoba	23	23	0	0	282	305	306
Société manitobaine des alcools et des loteries	136	118	10	8	86	212	207
Ombudsman du Manitoba	2	1	1	0	8	9	9
Société d’assurance publique du Manitoba	88	68	16	4	65	133	141
Soins communs ⁹	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu	Inconnu
Sport Manitoba	0	0	0	0	9	9	11
Secrétariat à la condition féminine	2	2	0	0	0	2	0
Voyage Manitoba	4	4	0	0	2	6	6
Commission des accidents du travail	6	6	0	0	27	33	28
Sous-total	275	232	30	13	534	775	744
Total	676	538	64	74	906	1453	1459

⁸ Efficacité Manitoba est une nouvelle entité créée sous l’égide d’Hydro-Manitoba. Sa capacité bilingue n’est pas encore établie.

⁹ Soins communs est une nouvelle entité. Sa capacité bilingue n’est pas encore établie.

Par rapport à 2018-2019, les données montrent qu'il y a eu une légère augmentation de la capacité bilingue globale des ministères, des organisations de la Couronne et des autres entités comptables.

Dans les ministères, il y a eu une diminution de 1 % du nombre de postes désignés bilingues et du nombre de postes désignés occupés par des titulaires bilingues. Cela s'explique en partie par le changement de modèle de fonctionnement du Service de traduction, dont le nombre de postes désignés bilingues a été réduit dans le cadre de l'externalisation des services de traduction. Les diminutions dans certains secteurs de programme ont été partiellement compensées par des augmentations ailleurs, et il n'y a eu aucun changement dans le nombre total de postes ministériels désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues (76 %).

La capacité bilingue globale des organisations de la Couronne et des autres entités comptables a augmenté de 4 % (33 % ont augmenté leur capacité bilingue, 40 % sont restées au même niveau et 27 % ont connu une diminution). Le nombre de postes désignés occupés par des titulaires bilingues a augmenté de 2 %, et 84 % de ces postes sont occupés par des titulaires bilingues.

Il convient de noter qu'à la suite des élections provinciales de 2019, une réorganisation importante des ministères a eu lieu. De nombreuses divisions ont été déplacées d'un ministère à l'autre, y compris de nombreux secteurs de programme particulièrement importants pour la communauté francophone. Par exemple : l'immigration et l'enseignement postsecondaire sont passés de l'ancien ministère de l'Éducation et de la Formation au nouveau ministère du Développement économique et de la Formation; le Bureau d'Enfants en santé a été aboli, le personnel et les programmes ayant été mutés au ministère des Familles; les Services de communication du Manitoba sont passés de Sport, Culture et Patrimoine à Finances (sous l'autorité du greffier du Conseil exécutif). Dans le cas du ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active, il y a eu un remaniement considérable des postes, car le ministère a été entièrement restructuré pour mieux remplir son mandat dans le cadre de la transformation continue du système de santé.

Ce transfert de tâches et de fonctions d'une entité publique à une autre entraîne évidemment la mutation d'employés. Comme les titulaires bilingues occupant des postes non bilingues ne sont pas systématiquement répertoriés, de nombreux ministères ont eu du mal à déterminer le nombre exact d'employés bilingues qui ont rejoint (ou quitté) leur service. (Voir la recommandation 2 ci-dessus.) Toutefois, même si les chiffres indiquent une diminution du nombre de postes non bilingues occupés par des titulaires bilingues dans les ministères (372 en 2019-2020 contre 407 en 2018-2019) et une réduction de la capacité bilingue (678 en 2019-2020 contre 715 l'année précédente), le pourcentage global d'employés bilingues au gouvernement n'a pas réellement diminué, puisque le nombre de postes équivalents temps plein (ÉTP) a diminué à un rythme plus élevé que celui des employés bilingues.

Tableau 3 – Offices régionaux de la santé

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

Entité publique	Nombre de postes désignés bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Nombre de postes désignés bilingues occupés par des titulaires non bilingues	Nombre de postes désignés bilingues vacants	Nombre de postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues	Capacité bilingue totale en 2019-2020	Capacité bilingue totale en 2018-2019
Entre-les-Lacs et Est	52 39,355 ÉTP	14 11,85 ÉTP	38 27,505 ÉTP	0	74 57,08 ÉTP	88 68,93 ÉTP	Inconnu 47,92 ÉTP
Prairie Mountain	6	3	3	0	11	14	3 ¹⁰
Santé Sud	712	427	235	50	Inconnu	427	358
Winnipeg	1 022 ÉTP	519 ÉTP	445 ÉTP	30 ÉTP	681 ÉTP	1 200 ÉTP	1 116 ÉTP

Les données communiquées par les offices régionaux de la santé montrent qu'ils ont augmenté leur capacité bilingue par rapport à 2018-2019. L'Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est a augmenté sa capacité bilingue de 44 %, l'Office régional de la santé de Santé Sud de 19 % et l'Office régional de la santé de Winnipeg de 7,5 %. Même si ces chiffres sont encourageants, les offices régionaux de la santé doivent encore relever des défis lorsqu'il s'agit de pourvoir leurs postes désignés bilingues. En fait, en moyenne, seuls 47 % de leurs postes désignés bilingues sont occupés par des titulaires bilingues (27 % pour Entre-les-Lacs, 50 % pour Prairie Mountain, 60 % pour Santé Sud et 51 % pour Winnipeg).

¹⁰ Ce chiffre n'inclut pas le nombre de postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues, qui était inconnu à ce moment.