

Above All,
Common Sense

Avant toute chose,
le bon sens

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

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

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

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

← **Previous Chapter**
Chapitre Précédent



Table of Contents
Table des Matières

Next Chapter
Prochain Chapitre →

**1. THE CONTEXT OF THE FRENCH
LANGUAGE SERVICES POLICY**

**1. LE CONTEXTE DE LA POLITIQUE DES
SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE**

A few years after the Supreme Court of Canada stated in a decision delivered in 1985 that Manitoba had two official languages and that "section 23 of the *Manitoba Act, 1870* is a specific manifestation of the general right of Franco-Manitobans to use their own language", the Government of Manitoba introduced its French Language Services Policy. This policy statement indicated that, "*The services provided by the Government of Manitoba shall be offered, to the extent possible, in both official languages in areas where the French-speaking population is concentrated.*" These areas are shown on the map in [Figure 1](#).

Quelques années après la décision de la Cour suprême du Canada en 1985, décision au cours de laquelle le tribunal a indiqué que le Manitoba avait deux langues officielles et que « l'article 23 de la *Loi de 1870 sur le Manitoba* est une manifestation spécifique du droit général qu'ont les Franco-Manitobains de s'exprimer dans leur propre langue », le gouvernement du Manitoba a dévoilé sa Politique des services en langue française. L'énoncé de la Politique indiquait que, « *Dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba offre ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée* ». Ces régions sont identifiées sur une carte. ([Figure 1](#)).

The government subsequently undertook the implementation of this policy through the French Language Services Secretariat (FLSS) and the network of French Language Services Coordinators in each department of the provincial government. In November 1991, Premier Gary Filmon speaking on behalf of the Government reinforced the basic elements of the policy by defining the concept of active offer:

Par la suite, le gouvernement a entrepris la mise en oeuvre de cette Politique par l'entremise du Secrétariat des services en langue française (SSLF) et le réseau de coordonnateurs(trices) de services en langue française qui oeuvrent dans chaque ministère provincial. Le gouvernement, par la voix du Premier ministre, l'Honorable Gary Filmon, en novembre 1991, a renforcé les assises de la Politique en définissant le concept de l'offre active :

The concept of an Active Offer of French-language services will apply to all services provided to the general public in designated areas by Departments, Crown Corporations or designated institutions. This concept encompasses all communications in the official language of the clientele's choice, either by phone, in person or in writing.

Ce concept de l'offre active de services en langue française s'applique à tous les services fournis au grand public par les ministères, les sociétés de la Couronne ou certains établissements dans les régions désignées. Ce concept suppose que toutes les communications par téléphone, par écrit, ou en personne, se feront dans la langue officielle choisie par la clientèle.

The Active Offer concept means that the service providers will publicize the availability of services in both languages, and will ensure that people feel equally comfortable in dealing with the designated offices in the language of their choice. The offer of French Language Services must be evident. Members of the general public should be convinced from the outset that using the official language of their choice will not result in a diminished quality of service; wherever this service will be offered

Therefore, an Active Offer of French Language Services means:

- *providing quality service in the official language of the clientele's choice;*
- *making this service readily available and accessible to the client; and*
- *providing a comparable service in both official languages for all oral and written communications related to the service.*

Our French Language Services must be brought closer to the people who are likely to use them. We want to establish a rapprochement of services and clients.

The concept of active offer is fundamental to the implementation of the French Language Services Policy.

The FLSS in cooperation with the provincial government departments developed the *Guidelines Manual for the Implementation and Offer of French Language Services Based on Government of Manitoba Policy*. The departments subsequently developed and put into place plans for the delivery of French-language services. These plans provided for the designation of certain offices and positions as bilingual, the hiring of bilingual staff, the availability of documentation in French and English and, more broadly, dealt with communications with the French-speaking public of Manitoba.

After eight years of implementation of the policy and various successes, the Minister responsible for French Language Services, the Honourable Darren Praznik, provided me with the following terms of reference:

En vertu du concept de l'offre active, les prestataires de services feront savoir au public qu'il peut s'adresser à eux et se faire servir dans les deux langues officielles. Ils veilleront à ce que le grand public se sente également à l'aise lorsqu'il fait affaire dans la langue officielle de son choix. L'offre de services en langue française doit être manifeste. Les membres du grand public doivent être convaincus dès le départ que s'ils utilisent la langue officielle de leur choix, la qualité du service n'en souffrira pas, quel que soit l'endroit où le service est offert.

En conséquence, on entend par offre active de services en langue française :

- *La prestation d'un service de qualité dans la langue officielle choisie par la clientèle;*
- *La prestation d'un tel service de façon qu'il soit facilement disponible et accessible à la clientèle;*
- *La prestation d'un service comparable dans les deux langues officielles pour toute communication orale et écrite se rapportant au service en question.*

Les services en langue française doivent être davantage à la portée des gens qui vont probablement en avoir besoin. Nous désirons «rapprocher» les services et les clients.

Le concept de l'offre active est le principe fondamental dans la mise en oeuvre de la Politique des services en langue française.

Par la suite, le SSLF, en collaboration avec les ministères, a produit le *Manuel des directives sur la mise en oeuvre et l'offre de services en langue française d'après la politique du Gouvernement du Manitoba*. En conséquence, les ministères ont élaboré et mis en place des plans de services en langue française. Ces plans allaient de la désignation de bureaux et de postes, à la dotation en personnel bilingue, aux documents d'information bilingues et, dans l'ensemble, aux communications avec le public d'expression française du Manitoba.

Après huit ans de mise en oeuvre et de succès divers, le ministre responsable des services en langue française, l'Honorable Darren Praznik m'a donné le mandat suivant :

1. Review the Statement of Policy which was tabled in the Manitoba Legislature on November 6, 1989, comment on the text and make recommendations with respect to the Statement for purposes of, if necessary, updating it, making it more relevant to today's context, clarifying it and/or strengthening it so as to ensure a more consistent and effective implementation of services in French;

2. Review the structures and systems currently in place to support the implementation of the FLS Policy, comment on their effectiveness in light of the results of the assessment of the offer and delivery of services in French and make recommendations with respect to existing and/or desirable practical ways and means of actively and effectively offering services in French;

3. Review the areas in which the French-speaking population is concentrated in order to ensure that the services are made available to those who wish to use them.

4. Present a report and recommendations to the Minister Responsible for French Language Services in early 1998.

It will subsequently be up to the Government to conduct the necessary follow-up and to implement the recommendations deemed necessary. The process may have to be repeated in a few years if there is a need.

The fundamental principle to be observed is that the delivery of French-language government services must continue to be improved one step at a time, and this report seeks to provide the framework for such an improvement.

1. Examiner l'énoncé de la Politique déposé à l'assemblée législative du Manitoba, le 6 novembre 1989, et nous offrir ses commentaires sur le texte. Nous demandons au juge Chartier de nous faire part de ses recommandations afin, si nécessaire, de mettre l'énoncé à jour, de le rendre plus pertinent au contexte actuel, de le clarifier ou de le renforcer afin d'assurer une mise en oeuvre des services en français qui soit plus efficace et plus cohérente.

2. Examiner les structures et les systèmes qui sous-tendent actuellement la mise en oeuvre de la politique et nous offrir ses commentaires sur leur efficacité, à la lumière des résultats de l'évaluation. Nous voulons également connaître ses recommandations en ce qui concerne d'autres façons pratiques, qui existent ou qui devraient exister, d'offrir des services en français de manière active et efficace.

3. Revoir les régions où la population d'expression française est concentrée afin d'assurer que les services soient offerts à la population qui le désire.

4. Présenter son rapport et ses recommandations au début de 1998 au ministre responsable des services en langue française.

Par la suite, il reviendra au gouvernement de faire le suivi nécessaire et de mettre en oeuvre les recommandations qu'il jugera appropriées. Il se peut qu'il faille entreprendre à nouveau cette démarche dans quelques années, si le besoin s'en fait sentir.

Un principe fondamental demeure : étape par étape, la prestation des services gouvernementaux en langue française doit continuer à s'améliorer, et ce rapport tente de jeter les bases de cette amélioration.



Previous Chapter
Chapitre Précédent



Table of Contents
Table des Matières

Next Chapter
Prochain Chapitre

