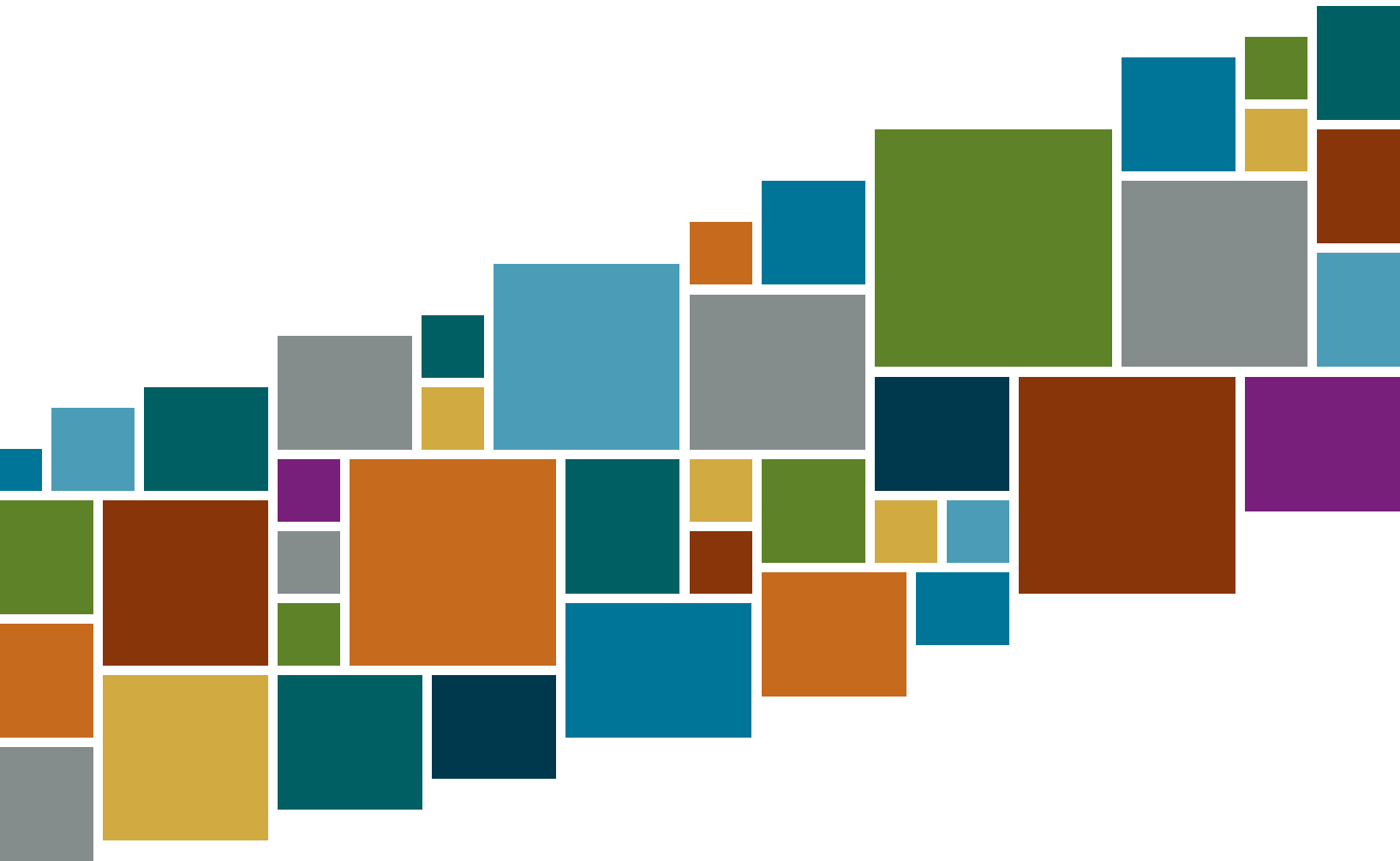


Bonjour (.) Hello

2022-2023 RAPPORT SUR  
LES SERVICES  
EN FRANÇAIS



## RECONNAISSANCE TERRITORIALE

Nous reconnaissons que le Manitoba se trouve sur les territoires visés par un traité et sur les terres ancestrales des peuples anishinaabeg, anishininewuk, dakota oyate, denesuline et nehethowuk.

Nous reconnaissons que le Manitoba se situe sur le territoire des Métis de la Rivière-Rouge.

Nous reconnaissons que le nord du Manitoba comprend des terres qui étaient et sont toujours les terres ancestrales des Inuits. Nous respectons l'esprit et l'objectif des traités et de la conclusion de ces derniers. Nous restons déterminés à travailler en partenariat avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis dans un esprit de vérité, de réconciliation et de collaboration.

## MESSAGE DU MINISTRE

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du gouvernement du Manitoba sur les services en français pour l'exercice 2022-2023. Ce rapport nous permet de faire le point sur les mesures prises pour contribuer à l'épanouissement de la communauté francophone par la prestation de services publics en français. Ainsi, nous pouvons constater où nous avons réussi et établir où nous devons faire plus d'efforts pour obtenir des progrès sensibles.

Je suis heureux d'utiliser les enseignements tirés au cours de l'exercice passé pour nous aider à réaliser la vision de notre gouvernement, qui veut faire du Manitoba une province véritablement bilingue. En améliorant l'accès aux services et aux programmes sur lesquels comptent nos communautés francophones, nous respectons leurs contributions à notre province et célébrons la force de notre diversité.

Le tout respectueusement soumis.

Le ministre responsable des Affaires francophones,

*Original signé par Glen Simard*  
Glen Simard

## TABLE DES MATIÈRES

RECONNAISSANCE TERRITORIALE.....	1
MESSAGE DU MINISTRE.....	2
INTRODUCTION.....	4
ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES.....	6
COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE.....	9
PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L’OFFRE ACTIVE.....	11
RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE.....	15
CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE.....	18
CONCLUSION.....	21
ANNEXE – STATISTIQUES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE.....	22

## INTRODUCTION

La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine et la politique sur les services en français du Manitoba procurent aux entités publiques un cadre général qui les guide dans la mise en œuvre de mesures visant à améliorer leur prestation de services en français. Le présent rapport annuel décrit les progrès réalisés dans le cadre des plans stratégiques pluriannuels sur les services en français et dresse un tableau des efforts déployés par le Manitoba pour accroître la vitalité de sa population d'expression française.

En 2022-2023, les effets de la COVID-19 ont continué de se faire sentir, et l'incidence de la pandémie sur la prestation des services a encore une fois mis en évidence les défis liés aux services en français. L'information fournie par les entités publiques pour le rapport de cette année atteste l'existence de nombreux obstacles persistants qui rendent les progrès plus lents que prévu. Le roulement du personnel et les restructurations administratives sont souvent cités comme raisons pour lesquelles les initiatives prévues ne sont pas achevées. Des priorités concurrentes au sein de certaines entités publiques et un manque de coordination concernant la mise en œuvre des plans semblent également avoir limité la capacité d'appliquer certaines mesures.

Certaines entités publiques ont mieux réussi à surmonter les difficultés et ont pu avancer dans la mise en œuvre des mesures proposées. Leurs efforts démontrent qu'il est possible d'obtenir des résultats positifs pour les services en français, et leurs résultats peuvent inspirer d'autres organisations. Comme le mentionnait le Rapport annuel 2021-2022 sur les services en français, les entités gouvernementales doivent s'appuyer sur le travail de base déjà accompli pour élaborer des initiatives plus solides et obtenir de meilleurs résultats. C'est pourquoi il est si important que les plans stratégiques pluriannuels fassent l'objet d'une évaluation adéquate, en particulier à l'approche de leur échéance, mais aussi pendant toute leur durée. Compte tenu de l'environnement difficile dans lequel travaillent souvent les entités publiques, il faut optimiser les ressources limitées et modifier les processus et projets inefficaces pour faciliter l'atteinte de meilleurs résultats. Au moins une entité publique a inclus à son plan l'évaluation de ce dernier comme mesure à mettre en œuvre, ce qui est un bon moyen de s'assurer que cet élément essentiel n'est pas négligé.

L'exercice 2022-2023 a également été marqué par la publication des données du recensement de 2021 concernant les langues officielles. Les statistiques montrent que le poids démographique des Manitobains bilingues a en fait diminué, et ce, malgré la hausse du nombre de Manitobains capables de parler en français depuis 2016. Cela s'explique en partie par une immigration plus forte de nouveaux arrivants ne parlant pas français. Dans l'ensemble du Canada, les nouveaux arrivants allophones sont nettement plus susceptibles de choisir d'apprendre l'anglais comme première langue officielle plutôt que le français (80,6 % contre 6,1 %). Le nombre de Manitobains déclarant le français comme première langue officielle parlée a également diminué de 7,4 %.

Ces données montrent la nécessité de travailler pour assurer le maintien de la vitalité de la population francophone du Manitoba. Si nous voulons mieux soutenir le bilinguisme, les services en français doivent être facilement accessibles et visibles dans toute la province. Il faut que le français soit utilisé, entendu et vu régulièrement dans la sphère publique pour que nous

puissions commencer la tâche essentielle de normaliser sa présence en tant que composante incontournable de l'identité culturelle du Manitoba.

## ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES

### Secrétariat aux affaires francophones

En 2022-2023, le Secrétariat aux affaires francophones a fourni à la ministre responsable des Affaires francophones et aux entités publiques un soutien et des conseils réguliers concernant la mise en œuvre des dispositions législatives du Manitoba sur les services en français. La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine impose à toutes les entités publiques la responsabilité d'élaborer et de mettre en œuvre des plans stratégiques pluriannuels sur les services en français. Étant donné que tous les plans n'ont pas la même durée, le Secrétariat s'est attaché tout au long de l'exercice à soutenir l'évaluation des plans venant à échéance ainsi que l'élaboration de nouveaux plans. En 2022-2023, neuf plans stratégiques pluriannuels sur les services en français ont été approuvés, tandis que 23 autres étaient en cours d'élaboration et d'approbation.

Environ 1 140 employés des ministères ont suivi la version en ligne du module de formation sur l'offre active offerte au moyen du système provincial de gestion de l'apprentissage. De plus, 234 membres du personnel des sociétés d'État ont achevé la même formation sur le nouveau portail Web [hellobonjourmanitoba.ca](http://hellobonjourmanitoba.ca), tandis que 16 employés ont suivi une session de formation en personne.

Le Secrétariat a coordonné des cours de français destinés au personnel gouvernemental par l'entremise de l'Alliance française du Manitoba et de l'Université de Saint-Boniface. En 2022-2023, 242 étudiants se sont inscrits à des cours et 24 autres employés ont participé à des activités de perfectionnement professionnel en français organisées par le Secrétariat.

Des membres du Secrétariat ont aussi participé à divers groupes de travail communautaires tout au long de l'exercice. Parmi les secteurs concernés figuraient la justice, l'immigration, le tourisme, le développement économique, les soins de santé et les services sociaux. Ces groupes de travail aident le Secrétariat à se tenir informé des priorités de la communauté et à profiter de sa position pour accroître la collaboration entre les entités publiques et les intervenants francophones au sujet d'objectifs stratégiques. La directrice générale du Secrétariat siège également au sein de divers comités directeurs et a participé tout au long de l'exercice à l'évaluation de plans stratégiques et de programmes visant à soutenir la communauté francophone. Elle a également été invitée à intervenir devant des étudiants de la faculté de droit Robson Hall de l'Université du Manitoba, dans le cadre d'un cours sur les droits linguistiques.

### Plaintes

Lorsqu'une plainte est déposée, le Secrétariat collabore avec l'entité publique pour connaître son point de vue sur les faits, déterminer les mesures à prendre pour améliorer le service et établir des procédures afin d'éviter que le 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 du Manitoba, et il informe toujours le plaignant de l'issue de la plainte.

En 2022-2023, le Secrétariat a reçu 37 plaintes concernant les services en français, dont cinq ont été jugées non recevables (elles ne concernaient pas des services ou des programmes gouvernementaux couverts par la législation manitobaine sur les services en français). Il s'agit

d'une baisse importante par rapport aux deux exercices précédents (57 plaintes en 2021-2022; 86 plaintes en 2020-2021, la première année de la pandémie de COVID-19).

La plupart des plaintes concernaient des secteurs de programme tels que les soins de santé et les services sociaux, les services d'évaluation, les communications et les services de la Couronne. Parmi les problèmes mentionnés figuraient le manque d'information en français, l'absence ou l'insuffisance de services en français et des difficultés liées à la traduction. En voici quelques exemples :

- réponses automatisées envoyées par courriel en anglais seulement;
- manque d'information en français dans les ressources imprimées ou sur les sites Web;
- absence d'offre active pour certains services d'accueil en personne et par téléphone.

Il convient de noter qu'une entité publique s'est engagée à mettre en place un processus formel de planification des mesures correctives en cas de plaintes afin d'apporter les changements nécessaires pour résoudre les problèmes futurs.

Les plaintes liées aux services en français permettent au gouvernement d'apprendre de ses manquements et d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins de la communauté francophone. Si les entités publiques ne savent pas où se situent les problèmes, elles ne peuvent pas tenter de les corriger. Voilà pourquoi le Secrétariat est heureux de recevoir la rétroaction des francophones qui utilisent les services gouvernementaux.

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

### Centres de services bilingues

Les centres de services bilingues (CSB) ont continué d'aiguiller les Manitobains vers un vaste éventail de programmes et de services offerts dans les deux langues officielles par les trois ordres de gouvernement et par des organismes communautaires dans les régions désignées bilingues suivantes :

- La Montagne (Notre-Dame-de-Lourdes);
- Rivière-Rouge (Saint-Pierre-Jolys);
- Rivière-Seine (Sainte-Anne);
- Entre-les-Lacs (Saint-Laurent);
- Région de Winnipeg (Saint-Boniface/Saint-Vital).

En 2022-2023, les CSB ont répondu à 66 573 demandes de services et d'information, soit une augmentation de plus de 100 % par rapport à l'exercice précédent (32 576 demandes). Les agents d'information ont fourni des renseignements généraux, des renvois vers les programmes et du soutien à la clientèle, tout en menant diverses activités de sensibilisation pour promouvoir les programmes et services gouvernementaux en français. Des présentations ont été faites sur différents sujets, notamment les services gouvernementaux en français, la santé mentale, l'accessibilité et la formation en milieu de travail. Quatre centres ont offert un service gratuit de



déclaration d'impôt aux clients à faible revenu – le pourcentage de clients demandant ce service en français est passé de 14 % en mars 2022 à 39 % en mars 2023.

Un certain nombre de nouvelles initiatives ont été introduites dans le CSB de la région de Winnipeg. Un nouveau poste de spécialiste des relations communautaires a été créé, avec pour mandat d'offrir dans divers sites communautaires des services et de l'information aux francophones de la ville. Au total, 110 personnes ont participé aux présentations organisées par ce nouveau spécialiste à Winnipeg au cours de l'automne et de l'hiver. Un nouveau service de visites guidées de l'édifice du centre de santé Accès Saint-Boniface (dans lequel est hébergé ce CSB) a été mis en place afin d'aider les nouveaux arrivants à découvrir la vaste gamme de services gouvernementaux et de soins de santé disponibles en français.

Le personnel des CSB ruraux a continué à fournir des services d'orientation en français dans les cliniques de vaccination d'Entre-les-Lacs et de la région sanitaire de l'Est. Deux services initialement proposés comme projets pilotes sont devenus permanents : la collaboration avec Environnement et Changement climatique Manitoba afin de permettre aux Manitobains d'acheter au CSB de la Rivière-Seine divers permis et licences délivrés par ce ministère a été un succès, tandis que le partenariat entre le Secrétariat aux affaires francophones et les Services agricoles du Manitoba a continué de faciliter l'accès par les producteurs aux services agricoles dans les régions désignées bilingues.

Enfin, en collaboration avec la Société de la francophonie manitobaine (SFM) au rural, les agents d'information ont organisé deux salons des carrières, à Île-des-Chênes et à La Broquerie. L'équipe a également aidé la SFM au rural à organiser des événements pour les aînés des communautés francophones de Saint-Malo, Saint-Jean-Baptiste et Saint-Laurent.

### **Conseil consultatif des affaires francophones**

En 2022-2023, le [Conseil consultatif des affaires francophones \(page en anglais seulement\)](#) s'est réuni à deux reprises en présence de la ministre responsable des Affaires francophones – le 31 mai 2022 et le 8 février 2023. Parmi les sujets abordés figuraient une présentation du plan stratégique communautaire *Ensemble... vers 2035* et un aperçu des initiatives en cours dans d'autres territoires de compétence canadiens pour soutenir les services en français.

## COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE

### Conseil des ministres sur la francophonie canadienne

Créé en 1994, le Conseil des ministres sur la francophonie canadienne (CMFC) est la seule tribune intergouvernementale qui regroupe les ministres responsables de la francophonie canadienne.

La ministre responsable des Affaires francophones a participé à la réunion annuelle du CMFC de juin 2022 à Regina, en Saskatchewan, en compagnie de la directrice générale du Secrétariat aux affaires francophones. Les ministres ont discuté de la façon de promouvoir la valeur ajoutée du bilinguisme et de la francophonie canadienne dans le secteur du développement économique et ont poursuivi leur réflexion sur la meilleure façon de favoriser l'immigration francophone. La pénurie persistante de travailleurs bilingues qualifiés a également été débattue par les ministres. Enfin, ils se sont tous engagés à élaborer et à mettre en œuvre plus d'information et de services en français en ligne, en promettant de se tenir mutuellement au courant de leurs progrès lors de leur réunion de 2024.

### Réseau intergouvernemental sur la francophonie canadienne

En 2022-2023, la directrice générale du Secrétariat aux affaires francophones a représenté le Manitoba à deux réunions en personne du Réseau intergouvernemental sur la francophonie canadienne – à Regina (Saskatchewan) et à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador). Ce groupe est chargé de mener les activités de suivi en vue de la mise en œuvre des priorités du CMFC et de préparer la prochaine édition de la conférence. Le Réseau a tenu de nombreuses vidéoconférences tout au long de l'année. La directrice générale du Secrétariat a continué de présider le comité des services en français et, avec son homologue de l'Ontario, a poursuivi les travaux visant à dresser un tableau national des besoins non comblés en matière de main-d'œuvre bilingue. Des réunions ont notamment eu lieu avec Emploi et Développement social Canada et avec le Conseil de l'information sur le marché du travail. Le rapport a été transmis aux ministres lors de leur réunion annuelle, où le Manitoba a également présenté un rapport sur les pratiques exemplaires liées aux services gouvernementaux en ligne en français.

Au cours de l'exercice, la directrice générale a participé à deux conférences nationales à Ottawa – une sur le développement économique francophone et l'autre sur l'immigration francophone.

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

En mars 2023, le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles s'est réuni en personne, pour la première fois depuis le début de la pandémie de COVID-19, à Ottawa. La directrice générale du Secrétariat a représenté le gouvernement du Manitoba à cette réunion, qui a permis de discuter de la pénurie de professionnels bilingues qualifiés, ainsi que du projet proposé de sommet national sur l'accès à la justice en 2025-2026.

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

Le Secrétariat aux affaires francophones a administré les fonds découlant de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français 2018-2023. Aux termes de cette entente de partage des coûts, le gouvernement fédéral verse une contribution équivalente à celle du gouvernement du Manitoba, jusqu'à concurrence de 1,4 million de dollars par année (soit 7 millions de dollars sur cinq ans), afin d'appuyer l'élaboration, la prestation et l'élargissement de services gouvernementaux de qualité en français et de soutenir des initiatives à effets structurants visant à accroître la vitalité de la communauté francophone. En 2022-2023, l'Entente a soutenu une grande variété de projets, notamment dans des secteurs prioritaires tels que les soins de santé et les services sociaux, la petite enfance, l'immigration francophone, les services municipaux, le développement économique et le tourisme, ainsi que la culture. Les fonds découlant de l'Entente ont également servi à soutenir la formation linguistique des fonctionnaires, des initiatives de traduction et l'exploitation des centres de services bilingues.

## **Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec**

Le Secrétariat aux affaires francophones a négocié, au nom du Manitoba, les modalités des projets à financer en 2022-2023 dans le cadre de l'Accord de coopération et d'échanges entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Québec en matière de francophonie et du Protocole d'entente Manitoba–Nouveau-Brunswick sur la coopération interprovinciale. Le Manitoba a contribué à hauteur de plus de 11 300 \$ à deux projets Manitoba–Québec et de 20 000 \$ à six projets Manitoba–Nouveau-Brunswick, avec un financement équivalent de la part des provinces partenaires. Ce financement a permis à des organismes communautaires de bénéficier d'échanges, de mentorat, de formation et de partage d'expertise dans les domaines des arts et de la culture, de l'éducation de la petite enfance et du développement et de la gouvernance des communautés de langue officielle minoritaire.

## **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. Il est décerné tous les deux ans. Lancé officiellement en mars 2005, ce prix vise à reconnaître un employé ou un groupe d'employés œuvrant dans le secteur public ou parapublic à l'échelle fédérale, provinciale ou municipale qui s'est 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 a été lancé à l'automne 2022, le prix devant être décerné au printemps 2023.

Le grand public et le personnel 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 à [www.prixronaldduhamelaward.mb.ca](http://www.prixronaldduhamelaward.mb.ca).

## PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE

Le concept d'offre active, l'un des quatre principes de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, oriente la prestation des services en français par le gouvernement du Manitoba. Chaque plan stratégique pluriannuel sur les services en français doit inclure des mesures fondées sur ce concept. La prestation des services s'articule aussi autour des trois perspectives suivantes :

- Politiques internes sur les services en français, gouvernance et ressources
- Formation et sensibilisation relatives aux services en français
- Services à la clientèle

### Politiques internes sur les services en français, gouvernance et ressources

Dans le cadre de cette perspective, il s'agit d'étudier comment les entités publiques intègrent et tentent de normaliser les services en français à leurs activités habituelles. De nombreuses entités publiques s'appuient sur leurs plans pour établir des procédures internes visant à améliorer leur mise en œuvre de la politique sur les services en français du Manitoba. Il peut s'agir de politiques relatives aux communications bilingues et à la traduction, à la dotation en personnel ou à l'évaluation. Les entités publiques incluent également des mesures relatives à leurs comités et coordonnateurs des services en français afin d'assurer la pérennité de la structure de gouvernance dont dépend la mise en œuvre de leur plan.

Au total, 43 % des mesures liées aux politiques et procédures devant être mises en œuvre au cours de l'exercice étaient en bonne voie, et 30 % nécessitaient une action urgente. Comme les années précédentes, les restructurations administratives semblent entraver la mise en œuvre de ce type de mesures. Cependant, les efforts déployés par les entités publiques pour mener à bien les mesures liées à la coordination des services en français ont mené à de meilleurs résultats : 64 % des mesures prévues étaient en voie d'être mises en œuvre à temps et seulement 9 % n'avaient pas ou peu été mises en œuvre.

Si nous voulons progresser dans la prestation de services en français, nous devons nous assurer que toutes les bases nécessaires sont en place. Les politiques et les lignes directrices sont des outils essentiels à l'établissement d'un environnement dans lequel les services en français sont considérées comme un élément normal des activités d'une entité. Dans l'absolu, la gouvernance devrait se situer au niveau de la direction. Une approche descendante est efficace lorsque la prestation de services en français n'est plus considérée comme une simple obligation, mais comme une part intégrante de la culture de service d'une entité publique. Dans un organisme par exemple, le directeur général fait de la planification des services en français un point permanent des réunions du personnel.

Le rapport annuel 2021-2022 indiquait qu'une entité publique avait adopté une approche de groupe de travail pour la mise en œuvre de son plan stratégique sur les services en français. Cette année, une deuxième entité publique a adopté un modèle similaire. Son plan stratégique est soutenu par un plan de travail énonçant des responsabilités et des résultats précis permettant d'assurer la reddition de comptes. Un ministère a créé un plan de travail pour son comité des services en français : le plan et le tableau de bord associé sont tous deux facilement accessibles par le personnel interne sur un canal Teams. Un nouveau ministère a activement

pris contact avec d'autres entités publiques travaillant dans un secteur de programme similaire afin de déterminer lors de la préparation de son plan sur les services en français les meilleures pratiques existantes qu'il pouvait adopter. L'idée d'un partage de l'information à ce niveau doit être encouragée, en particulier pour les entités publiques de petite taille pour lesquels les ressources sont un enjeu. Cette approche a été utilisée avec succès par diverses organisations de la Couronne dont les coordinateurs des services en français se rencontrent désormais régulièrement pour échanger des idées.

Un autre organisme dispose désormais de lignes directrices claires obligeant tous les prestataires de services tiers à respecter les obligations en matière de services en français grâce à l'inclusion de clauses linguistiques dans les accords de financement. Enfin, une entité publique a poursuivi son travail de désignation d'organismes fournisseurs de services dans le cadre de sa politique interne, quatre organisations supplémentaires ayant ainsi été désignées comme bilingues.

### **Formation et sensibilisation relatives aux services en français**

La formation sur les services en français comporte deux volets distincts : d'une part, une plus forte sensibilisation des fonctionnaires aux obligations du Manitoba en matière de services en français et d'appui à la communauté francophone et, d'autre part, la formation sur l'offre active afin que le personnel sache ce qu'il doit faire pour s'assurer que les francophones n'hésitent pas à demander leurs services en français. Cette formation ne doit pas être perçue comme ne concernant que les employés bilingues ou ceux qui occupent des postes de première ligne dans les régions désignées bilingues. Tous les fonctionnaires devraient être en mesure de donner suite aux demandes de services en français, même s'ils ne parlent pas eux-mêmes cette langue. De même, plus les dirigeants sont sensibilisés aux exigences et aux considérations relatives aux services en français, plus il sera facile de faire évoluer la culture vers la normalisation des services en français.

En 2022-2023, la plupart des mesures visant à mieux faire connaître la législation manitobaine sur les services en français étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, et 67 % des mesures visant les nouvelles recrues avaient été mises en œuvre. Il s'agit d'une amélioration significative par rapport à 2021-2022, où à peine un cinquième des mesures avaient été mises en œuvre avec succès. Les résultats concernant la formation à l'offre active n'ont toutefois pas été aussi bons, puisqu'en moyenne seulement 38 % des initiatives de formation (pour les nouvelles recrues et le personnel existant) avaient été menées à bien.

Il existe toutefois des exemples positifs de mise en œuvre réussie. Un ministère a fait savoir que le module de formation à l'offre active avait été intégré au processus obligatoire d'intégration de toutes les nouvelles recrues, tandis qu'un autre avait inclus l'achèvement de la formation comme mesure de rendement clé dans sa planification stratégique globale. Le taux d'achèvement est ainsi passé de 21 % à 63 % en un an. Ce même ministère a également rendu le module de formation à l'offre active obligatoire pour toutes les nouvelles recrues. L'une des organisations de la Couronne du Manitoba a indiqué que l'inclusion de la formation de sensibilisation aux services en français en tant que mesure de rendement clé et l'attribution de la responsabilité principale à sa haute direction avaient conduit à un taux d'achèvement de 100 %. D'autres entités publiques ont fait savoir qu'un nombre croissant d'employés avaient maintenant terminé la formation; des taux de 70 % et 81 % ont été communiqués – ce qui est particulièrement impressionnant compte tenu des taux relativement élevés de roulement du

personnel enregistrés ces dernières années. Une organisation de la Couronne a continué de mettre l'accent sur l'achèvement du module de formation à l'offre active comme condition d'emploi.

Grâce à son processus de « clients mystères », une organisation de la Couronne a pu constater une amélioration significative du niveau de l'offre active fournie par son personnel de première ligne en poste dans les sites de travail désignés bilingues, de 16 % en 2021-2022 à 65 % en 2022-2023.

### Services à la clientèle

Toutes les transactions entre les francophones et les entités publiques peuvent être évaluées sous l'angle du service à la clientèle. Qu'il s'agisse de rechercher de l'information sur un site Web, d'assister à une réunion portes ouvertes, de déposer un formulaire, de faire appel devant un tribunal, de communiquer avec un centre d'appel, d'accéder à un programme en ligne ou de répondre à un sondage, il est essentiel d'être servi dans la langue officielle de son choix. Nous avons constaté que l'établissement d'un environnement où les francophones peuvent s'attendre à recevoir des services en français repose sur la sensibilisation aux droits et obligations linguistiques et sur une structure de gouvernance favorisant l'égalité d'accès à l'information et aux programmes en français et en anglais. Si les politiques et les lignes directrices sur les services en français constituent le fondement de la capacité du Manitoba à offrir ces services, les services à la clientèle sont l'élément essentiel suivant de la constitution d'une fonction publique bilingue.

La majorité (67 %) des mesures liées aux identificateurs Hello-Bonjour (insignes, cordons, signalisation au comptoir, etc.) étaient en voie d'être mises en œuvre à temps en 2022-2023, mais les entités publiques ont signalé des difficultés dans la mise en œuvre de toutes les autres mesures liées aux services de première ligne. Trente-trois pour cent des mesures visant à soutenir les services en personne, par téléphone et par écrit ont été mises en œuvre, ainsi que 32 % des initiatives visant les sites Web bilingues. En 2021-2022, ces taux étaient respectivement de 53 % et de 33 %. Il y a urgence à agir pour 65 % des mesures relatives à la signalisation bilingue, par rapport à 57 % dans l'exercice précédent. Les mesures visant à garantir la disponibilité de documents, de formulaires et d'information publique bilingues ont connu une légère amélioration (48 % achevées en 2022-2023; 45 % achevées en 2021-2022).

Diverses raisons ont été avancées pour expliquer l'absence de progrès évidents. Les taux de vacance de postes constamment élevés ces dernières années ont entraîné une pénurie de ressources pour la coordination de publications bilingues sur les sites Web, et le roulement fréquent de personnel entraîne souvent une perte d'élan dans certaines initiatives. Du fait des changements administratifs fréquents dans certains secteurs, il est difficile de s'assurer que la signalisation des bâtiments est mise à jour, et encore moins qu'elle est disponible en format bilingue. Le Secrétariat continuera de travailler avec les entités publiques pour tenter de trouver des solutions durables à ces problèmes récurrents.

Il y a bien sûr des exemples de réussite. Un ministère a eu le plaisir d'annoncer que 90 % de ses pages Web sont désormais disponibles dans les deux langues officielles, et un autre a noté que 98 % de toutes les mises à jour de son site Web avaient été publiées simultanément dans les deux langues en 2022-2023. Pour une organisation de la Couronne, 90 % du nouveau contenu de son site Web est publié le même jour en français et en anglais – tout en continuant

de viser une publication simultanée, il s'agit d'un excellent progrès. Une entité a entrepris un examen formel de toute son information en ligne pour déterminer à quels endroits les versions françaises n'avaient pas été mises à jour en fonction de l'anglais. Afin de promouvoir les versions françaises de ses documents, une organisation de la Couronne a ajouté à son bulletin d'information en anglais un code QR permettant d'y accéder. Il s'agit d'un moyen relativement simple de faire savoir au public que l'information est également disponible en français. De nombreuses entités publiques ne disposent pas de mécanismes permettant d'identifier facilement les clients d'expression française. La possibilité d'accéder aux versions françaises des documents grâce à un code QR est donc une solution intéressante pour les textes trop longs pour être publiés en un seul document de format bilingue.

L'utilisation du français dans les activités de médias sociaux a également progressé en 2022-2023. L'un des offices de la santé a indiqué que 38 % de ses publications étaient bilingues, soit une augmentation de 6 % par rapport à l'exercice précédent. Dans le cas d'une organisation de la Couronne, le nombre de consultations des blogues en français a presque doublé (passant de 7 413 vues en 2021-2022 à 14 514 vues en 2022-2023) alors que sa production a augmenté de 130 à 249 messages et que les vues de son site Web en français sont passées de 40 822 à 54 474. Un autre organisme d'État a créé sur son portail à l'intention de la clientèle une base de connaissances en ligne pour les personnes cherchant des réponses à des questions standard – les 24 vidéos sont bilingues.

Une organisation de la Couronne a procédé à un examen complet de son processus de demande afin d'identifier les obstacles possibles pour les candidats francophones. La première phase de cette initiative, achevée au cours de l'exercice, a permis de cerner les problèmes et de formuler des solutions possibles. Le processus révisé sera mis en œuvre dans l'espoir qu'un plus grand nombre de francophones postuleront à ses programmes en français. L'organisation a également étudié les moyens technologiques qui permettraient d'améliorer l'analyse des demandes en français et de mieux rassembler les données sur les clients francophones.



## RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE

### Capacité bilingue

Toutes les entités publiques ont dans leurs plans stratégiques pluriannuels sur les services en français des éléments visant à faire en sorte que des ressources humaines nécessaires soient disponibles pour soutenir la mise en œuvre de leurs services en français. Pour un grand nombre de ces entités, le travail commence par l'établissement d'inventaires des postes désignés bilingues et de la capacité bilingue dans les postes non désignés. Apparemment, ces organisations ont souvent eu du mal à atteindre leurs objectifs en 2022-2023 : le pourcentage de mesures en voie d'être mises en œuvre à temps étaient de seulement 38 % pour les inventaires de postes désignés bilingues et de 45 % pour les inventaires de la capacité bilingue. Il s'agit d'une baisse significative par rapport à l'exercice précédent (56 % et 72 % respectivement). Pour beaucoup d'entités publiques, les postes vacants, les restructurations administratives et le roulement du personnel aux postes de coordination ont rendu ce travail particulièrement difficile. Toutefois, une entité publique s'est efforcée de veiller à ce que les désignations bilingues soient incluses dans son nouveau système de gestion des ressources humaines afin de faciliter le suivi.

L'étape suivante de l'évaluation de la capacité consiste à examiner les postes pour voir si des transferts ou des ajouts sont nécessaires pour mieux soutenir la prestation de services. Compte tenu de l'ampleur des changements intervenus dans les programmes et de la modification des structures organisationnelles au cours des dernières années, cette initiative utile devrait être menée à bien régulièrement. Une amélioration a été constatée par rapport à 2021-2022, 35 % des mesures prévues étant achevées ou en voie de l'être à temps (comparativement à 25 %).

Des progrès restent à faire, en particulier si les entités publiques intègrent ce type d'examen de la capacité linguistique à leurs processus généraux de planification stratégique des ressources humaines. Cela permettra de tenir dûment compte de l'obligation des entités publiques d'offrir des services dans les deux langues officielles et de planifier le recrutement du personnel nécessaire à cette fin. Pour être en mesure d'améliorer son offre de services en français, un ministère ou un organisme du gouvernement doit établir une capacité bilingue importante.

### Recrutement et maintien de l'effectif

Les stratégies visant à soutenir le recrutement d'employés bilingues devraient s'appuyer sur une connaissance claire des capacités existantes, et la plupart des entités publiques ont prévu dans leurs plans des mesures liées au processus de recrutement. La façon la plus simple d'atteindre cet objectif est d'ajouter le bilinguisme comme critère privilégié à toutes les offres d'emploi. Sur les 19 mesures connexes incluses aux plans des entités publiques, 26 % avaient été achevées ou étaient en voie de l'être à temps en 2022-2023. Il s'agit d'une légère amélioration par rapport à 2021-2022, où seulement 21 % des mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. Comme les exercices précédents, diverses raisons ont été invoquées pour expliquer les faibles progrès, notamment la conviction que la mention du bilinguisme dans une offre d'emploi dissuadera des candidats qualifiés de postuler ou l'idée que seuls les postes de première ligne bénéficient réellement de la présence d'un titulaire bilingue. Aucune de ces raisons n'est vraiment étayée. Rien ne prouve que l'ajout du bilinguisme comme atout limite le nombre de candidats pour un poste donné, et il est tout aussi important d'appliquer une optique



francophone pour le recrutement des gestionnaires et des spécialistes de programmes que d'offrir des services de première ligne en français. Une autre raison invoquée est que les entités publiques sont tenues, pour les postes désignés bilingues, de donner la priorité aux candidats de groupes cibles de l'équité en matière d'emploi. Certes, cela peut se produire, mais il n'est pas logique d'ajouter cette condition supplémentaire à des postes qui sont déjà difficiles à pourvoir. Cela dit, quelques entités publiques ont introduit ou maintenu des politiques visant à faire figurer le bilinguisme comme un atout dans toutes leurs offres d'emploi. Il sera intéressant de voir combien de concours tenus par ces entités ont abouti à l'embauche d'un candidat bilingue, afin de déterminer si cette initiative favorise le renforcement de la capacité bilingue.

Sur les 35 mesures de suivi relatives au recrutement d'employés bilingues, seulement 32 % étaient en voie d'être réalisées à temps. Il s'agit d'une baisse par rapport aux 41 % de 2021-2022. Un partage plus ample des pratiques exemplaires aiderait sans aucun doute les entités publiques à mettre en œuvre des initiatives visant à accroître leur capacité à offrir des services dans les deux langues officielles. Une organisation de la Couronne, par exemple, a commencé à utiliser une annonce bilingue sur LinkedIn pour promouvoir les possibilités de carrière. Même si le but de cette annonce n'était pas nécessairement de pourvoir des postes désignés bilingues, sa publication dans les deux langues montre que le bilinguisme est apprécié et qu'il pourrait être un atout pour les candidats intéressés.

Des pénuries de main-d'œuvre persistent dans tout le pays et le secteur public n'est pas toujours considéré comme le premier choix d'emploi par les diplômés récents et la jeune génération de demandeurs d'emploi. La situation est encore plus compliquée lorsqu'il s'agit de trouver du personnel bilingue. Les rapports annuels précédents ont souligné la nécessité pour les entités publiques de commencer à élaborer des stratégies pour attirer le personnel bilingue, mais aussi pour le garder. En 2022-2023, deux mesures seulement étaient en place concernant le maintien en poste – l'une était en voie d'être réalisée à temps, l'autre nécessitait un suivi. Un ministère a envoyé un sondage aux directions concernant leurs expériences en matière de prestation de services en français. Les questions portaient sur les défis rencontrés, les besoins d'apprentissage et les obstacles, et le ministère prévoit utiliser les résultats pour étayer les activités futures.

Une organisation de la Couronne a lancé un appel d'offres pour la fourniture de services d'évaluation des compétences sur mesure. Il sera intéressant d'étudier les résultats de cette approche au cours du prochain exercice. La mise en place d'un outil normalisé d'évaluation des compétences utilisable par toutes les entités publiques pourrait éliminer jusqu'à un certain point l'incertitude entourant le processus de recrutement. La possibilité d'indiquer aux candidats le niveau exact de français requis pour différents postes – et de préciser s'il s'agit uniquement de compétences en français oral ou également d'aptitudes écrites – aiderait à la fois les praticiens des ressources humaines du gouvernement et les candidats à avoir une meilleure idée de ce qui est exigé (et de la manière dont ces compétences sont évaluées).

Les problèmes persistants de recrutement se sont inévitablement traduits par un nombre plus élevé de postes désignés bilingues qui ne sont pas pourvus par un titulaire bilingue. Une légère amélioration du taux de postes à pourvoir a été constatée par rapport à l'exercice précédent (12 % en 2022-2023 comparativement à 14 % en 2021-2022). Le taux de postes désignés bilingues pourvus par des titulaires non bilingues a été d'un peu plus de 12,5 %. Des détails à ce sujet figurent en annexe.

Par le passé, il a été constaté que des taux de postes à pourvoir dépassant les 10 % posent des problèmes supplémentaires. Non seulement il est plus difficile pour les entités publiques de fournir des services en français, mais il est également plus ardu d'assurer l'application continue d'une lentille francophone au niveau des gestionnaires ou même de la haute direction. En effet, il n'y a pas suffisamment de candidats internes expérimentés parlant les deux langues officielles et dont la promotion à un poste plus élevé pourrait être envisagée. Le recours à des étudiants stagiaires bilingues est une solution de remplacement possible face à ce problème – un office de la santé a été en mesure d'accorder 24 stages d'étudiants en 2022-2023.

## Formation

De nombreuses entités publiques ont inclus des initiatives de formation à leurs plans pour 2022-2023. Toutefois, elles ont moins réussi à les mettre en place qu'en 2021-2022 (56 % étaient en voie d'être mis en œuvre à temps à la fin de l'exercice, contre 63 % l'année précédente). Il y a eu une baisse similaire du pourcentage de mesures en voie d'être réalisées à temps dans le cadre de la mise en œuvre de stratégies visant à promouvoir et à encourager la formation en français parmi le personnel bilingue – 61 % contre 66 %. Étant donné la grande difficulté de recruter des employés bilingues, il est important que les entités publiques déploient plus d'efforts afin de s'assurer de disposer des outils nécessaires pour offrir des services comparables en français.

Un ministère a mis en place de nouveaux cours informels pour le personnel bilingue. Animées par un enseignant professionnel, les séances ont lieu sur le lieu de travail, pendant les heures de travail normales. Une organisation de la Couronne a développé des activités de perfectionnement professionnel en interne – 50 % de son personnel ont participé à au moins une des quatre séances proposées. Une autre organisation de la Couronne a renforcé la promotion des possibilités d'apprentissage en français et a constaté une augmentation correspondante du nombre d'inscriptions parmi son personnel. Les offices de la santé continuent d'explorer l'utilisation de Rosetta Stone comme moyen innovant de soutenir l'apprentissage des langues. L'un d'entre eux a entamé un examen de son processus de sous-classement (dans les cas où il ne trouve pas de candidats bilingues qualifiés pour certains postes difficiles à pourvoir) en vue de développer des ressources et des outils ciblés pour aider les titulaires de postes sous-classés à satisfaire tous les critères du poste.

Selon le type de travail qu'ils accomplissent et leur emplacement géographique, de nombreux titulaires de postes désignés bilingues reçoivent très peu de demandes de service en français. Pour les aider à maintenir leur compétence et leur confiance, les entités publiques doivent définir les soutiens nécessaires – apprentissage formel ou informel de la langue, ressources et lexiques, groupes de conversation en ligne ou en personne, etc. Si le personnel n'utilise pas le français de façon régulière, il risque de se sentir de plus en plus mal à l'aise pour fournir des services dans cette langue. Cela est particulièrement vrai pour les anglophones bilingues, dont le niveau d'insécurité linguistique est souvent plus élevé que celui de leurs collègues dont le français est la langue maternelle.

# CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE

## Consultation

Les activités de consultation ont légèrement augmenté, les restrictions liées à la pandémie ayant pris fin en 2022-2023. Sur les 55 mesures proposées dans les plans des entités publiques sur les services en français, 42 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (comparativement à 35 % en 2021-2022). Toutefois, il y avait urgence d'agir pour 45 % d'entre elles.

Un nombre croissant de ministères utilisent Participation MB, le portail en ligne du gouvernement, pour leurs activités de consultation. Des progrès ont été accomplis dans la publication d'enquêtes bilingues, sans trop de décalage entre le lancement de la version anglaise et celui de la version française, bien qu'un effort plus concerté puisse être fait pour viser des publications simultanées. Le Secrétariat apprécie les efforts déployés afin que les enquêtes soient effectivement bilingues, mais craint que certaines entités publiques considèrent cela comme une solution de remplacement à la consultation directe des Manitobains d'expression française. L'objectif d'une telle consultation est de découvrir les besoins et les priorités spécifiques de la communauté afin d'appliquer une lentille francophone à l'élaboration des programmes, des services et des politiques. Lorsque les réponses en français aux questions d'un sondage sont traduites en anglais afin d'être regroupées avec les réponses de la majorité anglophone, il est possible de perdre certaines nuances de l'information particulièrement pertinentes pour les francophones (plutôt que pour la population majoritaire). Pour mieux comprendre l'impact direct de certaines décisions sur les francophones, il serait préférable de créer des enquêtes ciblant spécifiquement la communauté francophone afin d'obtenir son point de vue.

Un outil encore plus efficace consiste à organiser des consultations en personne, soit avec des organismes communautaires et des intervenants, soit avec des membres du public. Là encore, il ne s'agit pas simplement de faciliter la communication en fournissant des services d'interprétation, qui sont certes souvent essentiels. Selon la nature de la consultation, les entités publiques peuvent dans certains cas souhaiter organiser des séances en français pour recueillir la rétroaction des francophones sur les éléments qui les concernent à titre d'utilisateurs de service. Cela garantit la prise en compte des besoins uniques de la communauté francophone parmi l'ensemble des commentaires reçus de Manitobains et d'appliquer une lentille francophone à l'élaboration des politiques et des programmes.

Une organisation de la Couronne s'est associée à un organisme fédéral pour mener des consultations auprès de francophones. En cas de ressources limitées, la recherche de partenariats avec d'autres entités – en particulier au niveau national – est un bon moyen de s'assurer que l'on peut accomplir l'importante tâche de déterminer si les programmes et les services répondent aux besoins des clients.

## Collaboration avec la communauté francophone

Les plans stratégiques pluriannuels de la plupart des entités publiques contiennent des mesures visant à améliorer la collaboration avec la communauté francophone, ce que le gouvernement considère comme une priorité. Sur les 51 mesures proposées pour 2022-2023, 55 % ont été réalisées ou sont en voie de l'être à temps. Il s'agit d'une augmentation importante

par rapport à seulement 31 % en 2021-2022, et d'un quasi-retour aux niveaux de réalisation de 2018-2019 – le premier exercice de la mise en œuvre par toutes les entités publiques de leurs plans obligatoires sur les services en français, où 64 % des mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps.

La communauté francophone du Manitoba a la chance de pouvoir compter sur un large éventail d'organismes offrant des services en français dans de nombreux secteurs différents. Une entité publique a identifié 16 organismes francophones qui ne font pas partie de sa clientèle, mais avec lesquels elle compte collaborer pour mieux comprendre les besoins de la communauté. Bien qu'il ne soit pas toujours possible pour de tels organismes de fournir des services au nom du gouvernement, des possibilités de collaboration existent dans divers secteurs de programme, et les ententes de service officielles sont un bon outil pour appuyer la collaboration. Les subventions de fonctionnement et de projet sont un autre moyen de promouvoir une approche plus collaborative. En 2022-2023, 14 mesures concernaient le soutien financier de la communauté, et 79 % d'entre elles étaient en bonne voie d'être mises en œuvre à temps. Cela contraste avec les excellents résultats obtenus en 2021-2022, où 100 % des activités étaient en bonne voie d'être mises en œuvre à temps ou n'avaient connu qu'un léger retard.

Par la collaboration avec la communauté, les entités publiques peuvent faciliter l'accès à leurs services d'une manière plus adaptée aux besoins spécifiques des francophones. De plus, ce genre de collaboration est souvent plus efficace, car, généralement, les organismes communautaires ont une relation plus étroite avec leur clientèle et sont plus au fait de leurs besoins en matière de services. C'est pourquoi il est si important que les entités publiques consultent la communauté et, ainsi, comprennent mieux les besoins et les priorités des francophones. Cela leur permet de juger s'il est plus approprié et efficace de collaborer avec un organisme communautaire, voire de lui déléguer la prestation de services. Une entité publique a déployé des efforts concrets tout au long de 2022-2023 pour accroître sa collaboration avec un intervenant communautaire. Elle a ainsi pu concevoir des initiatives de recrutement, entreprendre une analyse ciblée des besoins et obtenir du soutien pour les entrevues avec les médias et les communications en français.

### **Coopération avec les centres de services bilingues**

Les plans sur les services en français des entités publiques contenaient 18 mesures concernant la coopération avec les centres de services bilingues, dont environ 28 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. Bien que ce taux demeure faible, il s'agit d'une amélioration sensible par rapport aux données de l'exercice précédent, où seulement 6 % des mesures proposées avaient été mises en œuvre. Ces progrès sont certainement liés à la fin des restrictions pesant sur les services en personne du fait de la pandémie, qui ont affecté les résultats au cours des deux exercices précédents.

Manifestement, des progrès sont encore possibles dans le mode de collaboration employé par les entités publiques avec les centres de services bilingues. L'accès à ces centres gouvernementaux dotés d'un personnel entièrement bilingue et dont le mandat explicite est d'appuyer l'accès aux services et à l'information en français pourrait être utilisé par les ministères et les autres organismes gouvernementaux comme outil supplémentaire pour améliorer la prestation des services en français, en particulier dans les secteurs de programme

ayant une capacité bilingue limitée. Il faut faire davantage pour informer les entités publiques – en particulier celles qui ne sont pas régulièrement en contact direct avec le public – des domaines dans lesquels les collaborations sont possibles. Les entités publiques ayant une relation de longue date avec les CSB pourraient servir de modèles pour promouvoir les avantages d'une coopération officielle et mieux faire connaître les possibilités.

Les ministères pourraient utiliser les centres de services bilingues comme lieux de travail itinérants pour le personnel responsable d'activités de relations communautaires ou même affecter à ces centres, dans les régions désignées bilingues, des employés d'expression française à temps plein. Des ententes de service pourraient être conclues pour faciliter la prestation de services en ligne – par exemple, des clients francophones pourraient avoir accès à un poste informatique dans l'un des centres pour rencontrer virtuellement des représentants bilingues du gouvernement, quel que soit le lieu de travail de ces derniers dans la province. Les agents d'information des CSB peuvent appuyer l'exécution de programmes en proposant des ateliers à des groupes de clients francophones ciblés (personnes âgées, nouveaux arrivants ou jeunes).

## CONCLUSION

En 2022-2023, la mise en œuvre par les entités publiques de leurs plans stratégiques pluriannuels sur les services en français a été entravée par bon nombre de défis. Si beaucoup de secteurs d'activité ont enregistré une baisse du pourcentage d'initiatives en voie d'être réalisées à temps, il s'agit peut-être du résultat inévitable de la mise en œuvre par les entités publiques des éléments les plus « faciles » de leurs plans au cours des trois ou quatre premières années visées. Lorsque les plans approchent de leur terme ou sont renouvelés, les mesures restantes sont plus difficiles à mettre en œuvre, notamment en raison du manque de ressources humaines.

Le fait qu'il y ait encore de bons exemples de progrès est encourageant. Quelques entités publiques se concentrent désormais sur des idées plus stratégiques qui vont au-delà des mesures transactionnelles sur lesquelles elles se concentraient auparavant. Par exemple, dans le secteur de l'éducation, une stratégie provinciale de recrutement et de maintien en poste des enseignants d'expression française est un objectif clé du plan, tout comme l'élaboration d'une politique renouvelée sur l'enseignement en immersion. L'obligation de prendre en compte les besoins des familles francophones dans le cadre d'un accord de financement bilatéral avec le gouvernement fédéral fait également partie des composantes du plan sur les services en français.

La prestation de services de santé en français a fait l'objet d'une approche plus stratégique du même genre. Une nouvelle unité a été créée en 2022-2023 au sein de l'office provincial de la santé. Ce bureau est considéré comme un catalyseur de leadership permettant de veiller à ce que les besoins des francophones soient pris en compte, y compris au niveau des services cliniques. Quelques ministères ont adopté le concept de planification des laboratoires vivants pendant l'élaboration de leurs nouveaux plans sur les services en français et devraient être en mesure de commencer à rendre compte de leurs progrès au cours des deux ou trois prochaines années.

Les entités publiques ne doivent pas se contenter de simplement répondre aux exigences de base de leur plan stipulées dans la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine. Nombre d'entre elles ont pris acte des secteurs où il existait des lacunes au niveau des services ou des difficultés à trouver des ressources, et ces entités devraient maintenant passer à l'étape suivante, à savoir explorer les améliorations possibles. Il est souvent possible de trouver des solutions créatives et collaboratives aux problèmes systémiques, et nous devrions toujours être ouverts aux idées novatrices, chaque fois que cela est possible. Les entités publiques qui ont particulièrement bien réussi à atteindre les objectifs de leur plan et qui ont obtenu des résultats positifs peuvent partager leurs expériences avec les coordinateurs des services en français d'autres entités gouvernementales, développant ainsi une communauté de pratique à l'appui des efforts d'amélioration des services en français.

Il est vrai que de petites choses peuvent avoir de grands effets. Une société d'État voulait s'assurer que les artistes de la communauté étaient suffisamment représentés dans ses documents. Grâce à cette vision, désormais, 25 % des personnes et groupes présentés sont francophones. C'est là une façon simple de promouvoir l'impact culturel des Manitobains d'expression française et de faire preuve de considération pour la francophonie dans toute la province.

## 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 2022-2023	Capacité bilingue totale en 2021-2022
Éducation postsecondaire et Formation	7	5 0	1	1	12	17	30
Agriculture	3	0	2	1	9	9	12
Protection du consommateur et Services gouvernementaux	21	14	5	2	7	21	15
Développement économique, Investissement et Commerce	22	7	4	11	25	32	25
Éducation et Apprentissage de la petite enfance	88	79	2	7	8	96	83
Environnement et Climat	8	3	2	2	12	14	15
Familles	88	69	6	13	59	128	126
Finances	9	8	0	1	19	27	35
Secrétariat aux affaires francophones	29	26	0	3	0	26	22
Santé	6	3	0	3	27	30	18
Réconciliation avec les peuples autochtones et Relations avec le Nord	0	0	0	0	3	3	4
Justice	70	61	0	9	119	180	178
Travail et Immigration	4	4	0	0	10	14	-
Santé mentale et Mieux-être de la communauté	0	0	0	0	5	5	-
Relations avec les municipalités	15	9	3	3	8	17	14
Ressources naturelles et Développement du Nord	3	1	1	1	11	12	Inconnu
Commission de la fonction publique	11	6	4	1	12	18	20
Sport, Culture et Patrimoine	12	8	2	2	8	16	17
Transport et Infrastructure	3	2	0	1	32	34	33
<b>Sous-total</b>	<b>399</b>	<b>305</b>	<b>32</b>	<b>61</b>	<b>386</b>	<b>701</b>	<b>647</b>

**Tableau 2 – Sociétés d’État, bureaux de l’Assemblée législative et organismes extra-ministériels**

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 2022-2023	Capacité bilingue totale en 2021-2022
Vérificateur général	0	0	0	0	3	3	3
Action cancer Manitoba	1	0	0	1	18	18	28
Société pour l’efficacité énergétique au Manitoba	0	0	0	0	4	4	4
Élections Manitoba	0	0	0	0	1	1	1
Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	5	2	1	2	3	5	5
Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba	0	0	0	0	6	6	6
Société des services agricoles du Manitoba	5	4	1	0	7	11	12
Conseil des Arts du Manitoba	3	3	0	0	4	7	6
Société manitobaine de développement de l’enregistrement cinématographique et sonore	2	0	1	1	5	5	4
Manitoba Hydro	18	15	0	3	11 <sup>1</sup>	26	294
Société manitobaine des alcools et des loteries	164	141	17	6	45	186	183
Bureau de l’ombudsman	2	1	1	0	8	9	9
Société d’assurance publique du Manitoba	88	60	18	10	39	99	108
Soins communs	58	37	21	9	2	39	50
Sport Manitoba	6	3	3	0	5	8	9
Secrétariat à la condition féminine	2	0	2	0	1	1	4
Voyage Manitoba	5	4	0	1	2	6	5
Commission des accidents du travail	6	6	0	0	27	33	30
<b>Sous-total</b>	<b>365</b>	<b>276</b>	<b>65</b>	<b>33</b>	<b>191</b>	<b>467</b>	<b>761</b>
<b>Total</b>	<b>764</b>	<b>581</b>	<b>97</b>	<b>94</b>	<b>577</b>	<b>1 168</b>	<b>1 408</b>

<sup>1</sup> La méthode de comptage du personnel bilingue occupant des postes non désignés a changé en 2022-2023 en raison de préoccupations perçues en matière de protection de la vie privée.



L'exercice 2022-2023 a été marqué par un nombre important de réorganisations ministérielles, ce qui complique la comparaison des données avec celles communiquées en 2021-2022. En outre, une organisation de la Couronne a cessé de fournir des renseignements complets sur le personnel bilingue occupant des postes non désignés en raison de préoccupations relatives à la protection de la vie privée (il était estimé que la direction n'avait pas le droit de demander au personnel s'il était bilingue dans la mesure où cela n'était pas une exigence du poste). Cette année encore, le suivi de la capacité bilingue s'est avéré difficile. Les données afférentes aux postes désignés bilingues font l'objet d'un suivi dans le système SAP. Or, même ces données ne sont pas totalement fiables en raison des processus manuels associés aux restructurations administratives. Le Secrétariat continuera de travailler avec la Commission de la fonction publique pour trouver des moyens de rationaliser le suivi des données relatives aux postes désignés bilingues et faciliter ainsi le travail des coordonnateurs des services en français chargés de la déclaration annuelle de ces données.

Comme cela a été le cas dans l'exercice précédent, le nombre total de postes désignés bilingues a légèrement augmenté, avec une hausse de près de 4 % cette année. Les nouveaux postes ont tous été pourvus dans les sociétés d'État et les autres organismes déclarants – le nombre de postes désignés bilingues au sein des ministères a en fait diminué de 1 %. Le nombre de postes désignés occupés par un titulaire bilingue a augmenté de 2,5 %, mais le nombre de postes vacants a augmenté de plus de 50 % par rapport à l'exercice précédent. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette situation, notamment le manque de personnel bilingue qualifié pour certains postes et un taux général de postes à pourvoir particulièrement élevé dans l'ensemble du gouvernement (quel que soit leur statut, désigné ou non). La capacité bilingue globale a diminué de 17 %. Toutefois, ces chiffres ne reflètent pas exactement la capacité réelle en raison des défis mentionnés ci-dessus.

Même si les statistiques pour 2022-2023 sont encourageantes en ce qui concerne l'augmentation du nombre de postes désignés bilingues, elles montrent aussi qu'il reste du travail à faire concernant les stratégies de recrutement et de maintien en poste du personnel capable de parler les deux langues officielles.

### 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 (ETP). Il est donc impossible de comparer ces données à celles d'autres entités publiques.

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 2022-2023	Capacité bilingue totale en 2021-2022
<b>Entre-les-Lacs et Est</b>	47 32,72 (ETP)	13 9,80 (ETP)	33 21,92 (ETP)	1 1,0 (ETP)	105 79,37 (ETP)	118 89,17 (ETP)	118 84,34 (ETP)
<b>Prairie Mountain</b>	5	3	2	0	19	22	25
<b>Southern Health– Santé Sud</b>	516	233	187	91	50	420	392
<b>Winnipeg</b>	941,36 (ETP)	409,09 (ETP)	532,27 (ETP)	15,9 (ETP)	Inconnu <sup>2</sup>	416,49 (ETP)	467,24 (ETP)

Bien que les données communiquées par les quatre offices de la santé désignés bilingues pour 2022-2023 continuent d'indiquer un nombre élevé de postes désignés occupés par des titulaires non bilingues (50 % en moyenne), ce taux représente une baisse de 2 % par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, on constate toujours qu'il est très difficile de trouver des candidats qui possèdent à la fois les compétences techniques et linguistiques requises pour ces postes. Il convient de noter que ces chiffres ne donnent pas une idée complète de la capacité bilingue dans les offices de la santé désignés, car le plus grand de ces offices n'est pas en mesure de fournir de données sur le nombre de postes bilingues non désignés occupés par un titulaire bilingue.

<sup>2</sup> Les données de 2020-2021 ont été recueillies par un sondage d'AON Hewitt qui n'a pas été répété depuis. Actuellement, la capacité ne peut pas faire l'objet d'un suivi dans le système SAP.