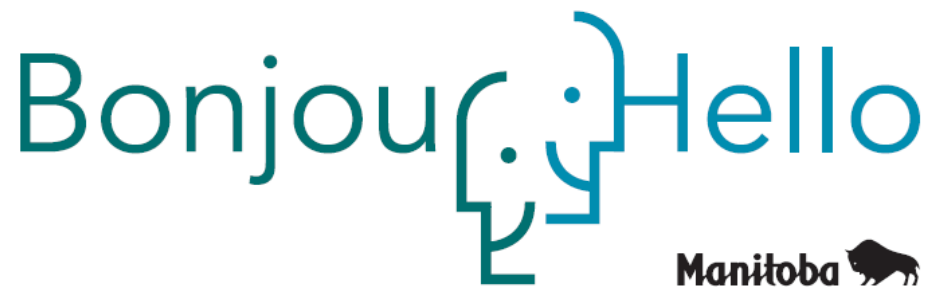


Secrétariat aux affaires francophones

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

d'après la politique du gouvernement du Manitoba



Francophone Affairs Secretariat

GUIDELINES MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION  
OF FRENCH LANGUAGE SERVICES

Based on Government of Manitoba Policy

**PREAMBLE**

**PRÉAMBULE**

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

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

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

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

Telephone: 204 945-4915

Toll Free: 1 866-267-6114

FLS-SLF@leg.gov.mb.ca

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

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

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

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

Téléphone : 204 945-4915

Sans frais : 1 866 267-6114

FLS-SLF@leg.gov.mb.ca

## GENERAL DEFINITIONS

## DÉFINITIONS GÉNÉRALES

The following terminology is used throughout this manual.

La terminologie suivante est utilisée tout au long du manuel.

### Active Offer

### Offre active

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

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

### Bilingual Format

### Présentation bilingue

The “bilingual format” as it pertains to forms means that

*the English and French texts are printed side-by-side or one after the other throughout the form.*

Le “format bilingue” est ainsi défini pour un formulaire :

*L'anglais et le français sont imprimés côte à côte ou l'un après l'autre, tout au long du formulaire.*

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

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

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

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

### Comparable Service

### Service comparable

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

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

### Designated Area

### Région désignée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Policy Analyst**

**Analyste de politiques**

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

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

**Referral System**

**Réseau de personnes-ressources**

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

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

Secrétariat aux affaires francophones

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

d'après la politique du gouvernement du Manitoba

**PART TWO**  
**Basic Implementation**  
**Guidelines**

**DEUXIÈME PARTIE**  
**Directives de base**  
**sur la mise en œuvre**

Francophone Affairs Secretariat

GUIDELINES MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION  
OF FRENCH LANGUAGE SERVICES

Based on Government of Manitoba Policy

## TABLE OF CONTENTS

## TABLE DES MATIÈRES

**PART TWO****2.0 Basic Implementation Guidelines****Guideline 1 -**

The Active Offer Concept ..... II - 3

**Guideline 2 -**Bilingual Service Centres and Other  
Designated Service Centres ..... II-11**Guideline 3 -**Multi-Year Strategic French-Language  
Services Plan ..... II-15**Guideline 4 -**Promotion of French  
Language Services ..... II-20**Guideline 5 -**French-Language Services  
Coordinators ..... II-25**Guideline 6 -**

Policy Analysts ..... II-31

**DEUXIÈME PARTIE****2.0 Directives de base sur la mise en œuvre****Directive n° 1 -**

Concept de l'offre active ..... II - 3

**Directive n° 2 -**Centres de services bilingues et autres  
centres de services désignés ..... II-11**Directive n° 3 -**Plan stratégique pluriannuel des services  
en français ..... II-15**Directive n° 4 -**Promotion des services  
en français ..... II-20**Directive n° 5 -**Coordonnateurs des services  
en français ..... II-25**Directive n° 6 -**

Analystes de politiques ..... II-31



**PART TWO**

**Basic Implementation Guidelines**

**DEUXIÈME PARTIE**

**Directives de base sur la mise en œuvre**

**GUIDELINE 1 – THE ACTIVE OFFER CONCEPT**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 1 – CONCEPT DE L’OFFRE ACTIVE**

The *active offer* concept is the cornerstone of the government of Manitoba’s French-Language Services (FLS) Policy. Its objective is to create an environment where the public is completely at ease in dealing with provincial government offices in either English or French.

Le concept de *l’offre active* constitue la pierre angulaire de la Politique sur les services en français (SEF) du gouvernement du Manitoba. Il vise à créer un climat favorable dans lequel les clients se sentent tout à fait à l’aise de communiquer avec les bureaux du gouvernement provincial en français ou en anglais.

Members of the general public are convinced from the outset that using the official language of their choice will not result in a diminished quality of service, wherever this service is offered.

Les membres du grand public sont convaincus dès le départ que s’ils utilisent la langue officielle de leur choix, la qualité du service sera aussi bonne et cela quel que soit l’endroit où le service est offert.

The active offer ensures that the services offered by the government of Manitoba, whether they are provided by oral, written or electronic methods, are easily accessible in both official languages in designated areas where there is a large French-speaking population.

Selon le concept de l’offre active, les services offerts par le gouvernement du Manitoba (que la communication soit orale, écrite ou électronique) sont facilement accessibles dans les deux langues officielles dans les régions désignées, là où la population d’expression française est concentrée.

The active offer concept applies to all services provided to the general public in designated areas by the public bodies covered by the Policy.

Le concept de l’offre active s’applique dans les régions désignées à tous les services fournis au grand public par les entités publiques couvertes par la politique.

In non-designated areas, the public is also entitled to receiving government services in their official language of choice. The active offer is strongly encouraged.

Dans les régions non désignées, le public a également le droit de recevoir ses services gouvernementaux dans la langue officielle de son choix. L’offre active est fortement encouragée.

**Third Party Agreements**

**Ententes avec une tierce partie**

Note that a public body that enters into a service agreement with a third party is still required to comply with the FLS Policy. The fee for service agreement shall include provisions on the offer of FLS.

Veillez noter qu’une entité soumise à la Politique sur les SEF ne peut s’y soustraire en signant une entente de services avec une tierce partie. L’entente devra prévoir l’offre de services en français et la tierce partie sera assujettie à la Politique sur les SEF.

**THE ACTIVE OFFER INCLUDES:**

- a bilingual greeting in person and on the phone;
- the visual identification of all bilingual staff;
- the publication of documents in a bilingual format and the transmittal of correspondence in the official language preferred by the client;
- bilingual Web sites; and
- the posting of bilingual signs.

[www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/bonjour.en.pdf](http://www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/bonjour.en.pdf)

**AT THE CORE OF THE ACTIVE OFFER CONCEPT:**

- Quality service is provided in the official language of the client's choice;
- This service is readily available and accessible to the clients;
- A comparable service is provided in both official languages for all oral, written, and electronic communications related to the service.

**THE VISUAL ENVIRONMENT:**

It is important for Manitobans to know where French language services are offered. That's why the availability of French language services is made evident with appropriate signs, posters and badges.

- The visual environment reflects the bilingual nature of designated service centres by displaying printed matter, electronic messages, directory boards, and indoor and outdoor signs in both official languages.

**L'OFFRE ACTIVE COMPREND LES VOLETS SUIVANTS :**

- l'accueil bilingue en personne ou au téléphone;
- l'identification visuelle de tout le personnel bilingue;
- la publication de documents en format bilingue et l'envoi de correspondance dans la langue officielle que préfère le client;
- des sites Web bilingues;
- l'affichage d'enseignes bilingues.

[www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/bonjour.fr.pdf](http://www.manitoba.ca/fls-slf/pdf/bonjour.fr.pdf)

**AU CŒUR DU CONCEPT DE L'OFFRE ACTIVE :**

- Un service de qualité est fourni dans la langue officielle choisie par la clientèle;
- Un tel service est facilement disponible et accessible à la clientèle;
- Un service comparable est fourni dans les deux langues officielles pour toute communication orale, écrite, et électronique se rapportant au service en question.

**LE CONTEXTE VISUEL :**

Il est important pour les Manitobains et les Manitobaines de savoir où sont offerts les SEF. L'existence de tels services est donc rendue visible à l'aide de panneaux, d'affiches et d'insignes.

- Le contexte visuel montre la nature bilingue des centres de services désignés, en présentant dans les deux langues officielles les imprimés, les messages électroniques, les tableaux indicateurs et les affiches (à l'intérieur et à l'extérieur).

- The *Bonjour-Hello* official government service signs, which indicate that bilingual staff is available to serve the public in both official languages, are displayed prominently. **See Appendix A – Official Government Service Sign.**
- Les écriteaux officiels de services gouvernementaux *Bonjour-Hello*, qui indiquent que du personnel bilingue est là pour servir le public dans les deux langues officielles, sont placés bien en vue. **Voir Annexe A – Écriteau officiel d’offre de services gouvernementaux.**
- Bilingual employees are identified by wearing a “*Bonjour-Hello*” magnetic badge that serves as a visual cue to Francophone clients. **See Appendix B – Magnetic Badge to Identify Bilingual Employees.**
- Les employés bilingues portent un insigne magnétique où figure l’inscription « *Bonjour-Hello* ». Il les identifie et sert de repère visuel aux clients francophones. **Voir Annexe B – Insigne magnétique pour identifier le personnel bilingue.**



- All information materials intended for the general public are produced and displayed in a bilingual format.
- Tous les documents d’information destinés au grand public sont produits et exposés dans un format bilingue.

**ACTIVE OFFER – DOS:**

**À FAIRE – L’OFFRE ACTIVE :**

- Be pro-active when dealing with the public.
- Soyez proactif quand vous avez affaire avec le public.
- Bilingual staff who deal with the public wear the “*Bonjour-Hello*” badge to identify themselves as bilingual.
- Les employés bilingues qui font affaire avec le public portent l’insigne « *Bonjour-Hello* » indiquant qu’ils sont bilingues.
- Always greet the public in both official languages with “hello, bonjour”, in person and on the telephone.
- Accueillez toujours le public dans les deux langues officielles en utilisant la formule « hello, bonjour », en personne et au téléphone.
- Generally, use English first and French second. (In completely bilingual service centres, use French first and English second.)
- En général, parlez en anglais d’abord, puis en français. (Dans les centres de services complètement bilingues, parlez en français d’abord, puis en anglais.)
- Continue the conversation in the official language chosen by the client.
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par le client.
- When unable to do so, obtain the assistance of a colleague who speaks French fluently.
- Si vous êtes incapable de le faire, obtenez l’aide d’un collègue qui parle français couramment.

- Keep an updated list of all French-speaking employees close at hand for this purpose.
- If you are unable to assist the French-speaking client yourself, inform the client that you are going to refer them to a French-speaking employee.
- Give the client the name of the employee and inform the client that the employee is French-speaking.
- Inform your colleague of the client's official language of choice.
- Service in French is followed through to the end of the client's requirements.
- All correspondence received in French is answered in French. Use bilingual or French letterhead and envelopes when corresponding in French.
- All translations are handled by Translation Services.
- Designate positions to meet the objectives of the FLS Policy, especially as it pertains to the active offer concept.
- When in doubt, consult your FLS Coordinator and/or the Francophone Affairs Secretariat.
- Gardez à la portée de la main une liste à jour de tous les employés qui parlent français.
- Si vous n'êtes pas en mesure d'aider le client vous-même, avisez le client que vous le dirigerez vers un employé qui parle français.
- Donnez le nom de l'employé au client et informez ce dernier que l'employé parle français.
- Dites à votre collègue quelle langue officielle le client préfère utiliser.
- Tous les services nécessaires à un client francophone doivent lui être fournis en français.
- Toute la correspondance reçue en français exige une réponse en français. Utilisez un papier à en-tête et une enveloppe bilingues ou français quand vous envoyez une lettre écrite en français.
- Toutes les traductions sont faites par le Service de traduction.
- Désignez les postes pour satisfaire les objectifs de la Politique sur les SEF, surtout en ce qui concerne le concept de l'offre active.
- En cas de doute, consultez votre coordonnateur des SEF ou encore le Secrétariat aux affaires francophones.

**DON'TS:**

- Do not ask if the Francophone client can "manage" in English.
- Do not use any online language translation software (*Google Translate*, etc.)
- Don't designate a position just because the incumbent is bilingual.

**À NE PAS FAIRE :**

- Ne demandez pas à un client francophone s'il peut se débrouiller en anglais.
- Ne jamais utiliser les logiciels de traduction automatique en ligne (*Google Translate*, etc.)
- Ne désignez pas un poste uniquement parce qu'une personne bilingue l'occupe.

**Q. How can French language services be made evident?**

A. French language services are made evident by publicizing the nature and availability of the service and the location of designated service centres:

- The public is greeted in both official languages, whether by phone, in person, by way of an answering-machine message, or over a P.A. system.
- The visual environment reflects the bilingual nature of designated service centres by displaying printed matter, electronic messages, directory boards, and indoor and outdoor signs in both official languages.
- The *Bonjour-Hello* official government service signs are displayed prominently.
- Bilingual front-line staff always wear the *Bonjour-Hello* magnetic badge.
- In partially bilingual facilities or offices, specific locations or counters are identified where French language services are available and accessible. There is no undue delay because there is a sufficient number of bilingual personnel on duty (front-line and other staff).
- Correspondence is in the official language chosen by the recipient. (Note that this applies not only to designated service centres, but also to all levels of public administration.)

**Q. Comment les services en français peuvent-ils être rendus manifestes?**

R. Les services en français sont rendus manifestes en faisant connaître la nature et la disponibilité de ces services ainsi que l'emplacement des centres de services désignés :

- Le public est accueilli dans les deux langues officielles, que ce soit en personne, au téléphone, ou par le biais de répondeurs automatiques, ou par le système de sonorisation.
- Le contexte visuel montre la nature bilingue des centres de services désignés, en présentant dans les deux langues officielles les imprimés, les messages électroniques, les tableaux indicateurs et les affiches (à l'intérieur et à l'extérieur).
- Les écriteaux officiels d'offre de services gouvernementaux *Bonjour-Hello* sont placés bien en vue.
- Le personnel bilingue de première ligne porte toujours l'insigne magnétique *Bonjour-Hello*.
- Dans les établissements ou bureaux partiellement bilingues, des endroits ou comptoirs précis sont désignés où les services en français sont disponibles et accessibles. Il n'y a pas d'attente injustifiée car il y a un nombre suffisant de personnes bilingues en service (de première ligne entre autres).
- La correspondance doit être rédigée dans la langue officielle que le destinataire a choisie. (Veuillez noter que cela s'applique non seulement aux centres de services désignés mais également à tous les niveaux de l'administration publique).

- Official language choice is available to users upon access to a designated public body's Web site.
- Les utilisateurs du site Internet d'une entité publique désignée peuvent accéder à ce site dans la langue officielle de leur choix.

**The above applications and technical requirements are covered in detail in Section 4 – Communications.**

**Les applications et les exigences techniques énoncées ci-dessus sont examinées en détail dans la Quatrième partie – Les communications.**

**Q. What is comparable service?**

**Q. Qu'entend-on par services comparables?**

A. Comparable service is service in French equivalent to that offered in English and which is, at all times, not only available but accessible, i.e., offered in such a manner that Francophones do not have to go out of their way to access it. The client receives comprehensive service from the moment the choice of official language is indicated up to the point at which the service is complete.

R. Un service en français, qui est équivalent au service en anglais et qui est non seulement disponible mais aussi accessible en tout temps, c'est-à-dire un service offert en français de telle manière que les Francophones n'aient pas à faire une démarche spéciale pour l'obtenir. Le client reçoit un service complet à compter du moment où il indique son choix de langue officielle jusqu'au moment où le service est rendu.

**Q. What are some examples of comparable service?**

**Q. Que pourraient être des exemples de services comparables?**

A. In the case of written communications, such as bills or bill stuffers, there is comparable service when Francophones receive the bilingual or French copy without having to request it.

R. Dans le cas de communications écrites par exemple, des factures ou des encarts, il y a service comparable lorsque les Francophones reçoivent l'information bilingue ou en français sans avoir à le demander.

For oral communications, there is comparable service when Francophones know, from the outset, that they can receive comprehensive services in French from a designated service centre without undue delay. In the case of pre-recorded messages, both official languages are used.

Dans le cas de communications verbales, il y a service comparable lorsque les Francophones savent d'emblée qu'ils peuvent recevoir un service complet en français de la part d'un bureau désigné, sans que cela retarde inutilement les choses. Dans le cas des messages préenregistrés, les deux langues officielles sont utilisées.

With respect to public hearings, there is comparable service when Francophones are able to communicate in French with government or quasi-government authorities without undue difficulty.

Lorsque des audiences publiques sont prévues, il y a service comparable lorsque les Francophones peuvent communiquer en français avec les instances gouvernementales ou quasi gouvernementales sans grande difficulté.

There is at least one public hearing in which interactions in French are possible, either directly or through interpretations.

Il y a au moins une audience publique où il est possible de parler français, soit de manière directe, soit par l'intermédiaire de services d'interprétation.

With respect to public information campaigns, there is comparable service when French-language campaigns are run simultaneously with the English campaigns; when posters appear in both official languages; and when TV, radio and print media campaigns have a counterpart on French language TV, radio and print media.

Pour les campagnes médiatiques, il y a service comparable lorsque les campagnes ont lieu simultanément en français et en anglais, que les affiches paraissent dans les deux langues officielles, que les campagnes télévisées, radiophoniques et dans les médias imprimés ont des équivalents à la télévision, à la radio ou dans les médias imprimés français.

**GUIDELINE 1 – APPENDIX A**

**DIRECTIVE N° 1 – ANNEXE A**

**OFFICIAL GOVERNMENT SERVICE SIGN**

**ÉCRITEAU OFFICIEL D'OFFRE DE SERVICES  
GOUVERNEMENTAUX**



**GUIDELINE 1 – APPENDIX B**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 1 – ANNEXE B**

**MAGNETIC BADGE  
TO IDENTIFY BILINGUAL EMPLOYEES**

**INSIGNE MAGNÉTIQUE  
POUR IDENTIFIER  
LE PERSONNEL BILINGUE**





**PART TWO**  
**Basic Implementation Guidelines**

**DEUXIÈME PARTIE**  
**Directives de base sur la mise en œuvre**

**GUIDELINE 2 – BILINGUAL SERVICE CENTRES AND OTHER DESIGNATED SERVICE CENTRES**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 2 – CENTRES DE SERVICES BILINGUES ET AUTRES CENTRES DE SERVICES DÉSIGNÉS**

As stated in the French-Language Services (FLS) Policy: *“French language services are provided in Bilingual Service Centres located in the designated areas and established under The Bilingual Service Centres Act. They are also provided in completely or partially bilingual facilities or offices that have a sufficient number of designated positions and bilingual employees to ensure an effective delivery of such services.”*

Comme il est précisé dans la Politique sur les services en français (SEF) : *« Les services en français sont offerts dans les Centres de services bilingues situés dans les régions désignées et établis en vertu de la Loi sur les centres de services bilingues. Ils sont également offerts dans des établissements ou bureaux complètement ou partiellement bilingues où le nombre de postes et d’employés désignés bilingues est suffisant pour garantir la prestation efficace de tels services ».*

**Q. What are Bilingual Service Centres (BSCs)?**

**Q. Que sont des Centres de services bilingues (CSB)?**

A. They are the “community service centres” established as per the recommendations presented in Judge Richard Chartier’s Report on French Language Services in 1998. Such centres, located in the major rural and urban designated areas, are currently in place in the Interlake, Mountain, Red River, Seine River, St. Boniface and St. Vital–St. Norbert Regions.

R. Ce sont les « centres de services communautaires » mis sur pied d’après les recommandations présentées dans le rapport sur les services en français du juge Richard Chartier, paru en 1998. De tels centres, situés dans les régions désignées en milieu rural et urbain, sont en place dans les régions d’Entre-lacs, de la Montagne, de la Rivière-Rouge, de la Rivière-Seine, de Saint-Boniface et de Saint-Vital–Saint-Norbert.

These BSCs are one-stop shops that give citizens access to services of the various levels of government in both official languages. They are effectively multi-service units entirely staffed with bilingual personnel so as to ensure services in both official languages at all times. They are outlets for the delivery of programmes of various public bodies covered by the FLS Policy.

Ces CSB constituent des guichets uniques où les citoyens ont accès aux services des divers paliers de gouvernement dans les deux langues officielles. Ce sont effectivement des bureaux bilingues multiservices, dont le personnel est entièrement bilingue de façon à garantir la prestation de services dans les deux langues officielles à tout moment. Ce sont des centres de prestation de programmes de diverses entités publiques couvertes par la Politique sur les SEF.

The public bodies operating out of these BSCs have employees working there on a full or part-time basis and/or share resources and personnel through the front-line or information officer positions. The bilingual employees in these BSCs act, in many instances, as intermediaries by serving the public in French and communicating with the central and regional offices in English.

All the positions in BSCs are designated bilingual and only individuals who are adequately proficient in both official languages are recruited for these positions.

Other completely bilingual facilities or offices are located in the designated areas and designated as such in the public bodies' Multi-Year Strategic FLS Plan or by the Minister responsible for Francophone Affairs.

**Q. How are BSCs managed?**

- A. BSCs are managed by the Francophone Affairs Secretariat, and more specifically the BSCs Manager who oversees the operations.

The BSCs Steering Committee, comprised of a representative for each partner in the BSCs (e.g. Francophone Affairs Secretariat, Department of Families, Service Canada, Winnipeg Regional Health Authority, Southern Health-Santé Sud, City of Winnipeg, Société de la francophonie manitobaine) meets periodically.

The Bilingual Service Centres Act, which was designed to guarantee a permanent role for the BSCs and speaks to their operation, received royal assent and came into force on June 14, 2012. See:

[web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/pdf.php?cap=b37](http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/pdf.php?cap=b37).

Les entités publiques qui fonctionnent à partir de ces CSB ont des employés qui travaillent à plein temps ou à temps partiel ou partagent des ressources et du personnel à partir des postes de première ligne ou d'agents d'information. Les employés bilingues des CSB peuvent, dans bien des cas, jouer le rôle d'intermédiaires en servant le public en français et en communiquant en anglais avec les bureaux centraux et régionaux.

Tous les postes des CSB sont désignés bilingues et seules des personnes qui sont suffisamment qualifiées dans les deux langues officielles sont engagées pour ces postes.

D'autres établissements ou bureaux complètement bilingues sont situés dans les régions désignées et sont désignées comme tels dans le Plan stratégique pluriannuel des SEF des entités publiques ou par le ministre responsable des Affaires francophones.

**Q. Comment sont gérés les CSB?**

- R. Les CSB sont gérés par le Secrétariat aux affaires francophones et, plus spécifiquement, par le gestionnaire des CSB qui s'occupe de leur bon fonctionnement.

Le Comité directeur des CSB, composé d'un représentant pour chaque partenaire dans les CSB (p. ex. Secrétariat aux affaires francophones, ministère des Familles, Service Canada, Office régional de la santé de Winnipeg, Southern Health-Santé Sud, Ville de Winnipeg, Société de la francophonie manitobaine) se rencontre périodiquement.

La Loi sur les centres de services bilingues, qui vise à garantir un rôle permanent pour ces centres et encadre leur fonctionnement, a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur le 14 juin 2012. Voir :

[web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/pdf.php?cap=b37](http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/pdf.php?cap=b37)

**Q. What is the language of work in BSCs?**

- A. The Bilingual Services Centre Act states that *“the use of French is to be encouraged as the language of work.”*

Furthermore, it specifies that *“each government staff member who deals directly with the public is to be proficient in French and English and able to communicate with the public in the person's choice of either French or English”*.

**Q. Are there other types of designated service centres?**

- A. Yes. There are **completely bilingual facilities or offices** that may or may not be located in the designated areas (such as Translation Services, the Bureau de l'éducation française [French education bureau] and the Francophone Affairs Secretariat). They are entirely staffed with bilingual personnel so as to ensure services in both official languages at all times.

There are also **partially bilingual facilities or offices** that have a bilingual staff component in designated positions and in back-up positions to ensure an active offer and delivery of services in French at all times, as per the active offer concept of the FLS Policy. They are designated as such in the public body's Multi-Year Strategic FLS Plan or by the Minister responsible for Francophone Affairs.

Only individuals who are adequately proficient in both official languages are recruited for the designated positions. Bilingual employees in non-designated positions can serve as back-up to these positions.

**Q. Quelle est la langue de travail dans les CSB?**

- R. Il est déclaré dans la Loi sur les centres de services bilingues que *« l'utilisation du français à titre de langue de travail doit être encouragée »*.

De plus, la loi précise que *« chaque employé du gouvernement qui a des rapports directs avec le public doit bien maîtriser le français et l'anglais et doit pouvoir communiquer avec les membres du public dans l'une ou l'autre de ces langues, selon ce qu'ils choisissent »*.

**Q. Y-a-t'il d'autres types de centres de services désignés?**

- R. Oui. Il y a des **établissements ou bureaux complètement bilingues** qui peuvent être situés ou non dans les régions désignées (tels le Service de traduction, le Bureau de l'éducation française et le Secrétariat aux affaires francophones). Le personnel est entièrement bilingue de manière à pouvoir offrir des services dans les deux langues officielles à tout moment

Il y a également des **établissements ou bureaux partiellement bilingues** qui ont du personnel bilingue à des postes désignés et des remplaçants bilingues de manière à pouvoir assurer une offre active et offrir des services en français à tout moment, conformément au concept d'offre active de la Politique sur les SEF. Ils sont désignés comme tels dans le Plan stratégique pluriannuel des SEF des entités publiques ou par le ministre responsable des Affaires francophones.

Seules des personnes qui sont suffisamment qualifiées dans les deux langues officielles sont engagées pour occuper des postes désignés. Les employés bilingues qui occupent des postes non désignés peuvent servir de remplaçants pour ces postes.

**Q. What are some special features of BSCs and other designated service centres?**

A. The availability of French language services is made evident with appropriate signage and reception messages. Greetings for the public and clients are in both official languages. Signs, public notices and display materials are in both official languages as are documents, forms and other materials intended for the general public and available in or through these centres.

**Q. Quelles sont certaines des caractéristiques des CSB et autres centres de services désignés?**

R. L'existence des services en français est rendue manifeste à l'aide de panneaux et de messages d'accueil appropriés. Les salutations adressées au public et aux clients le sont dans les deux langues officielles. Les affiches, les avis publics et le matériel d'étalage sont dans les deux langues officielles, ainsi que les documents, les formulaires et toute autre documentation destinés au grand public et qui sont disponibles dans ces centres ou par leur intermédiaire.

**PART TWO**  
**Basic Implementation Guidelines**

**DEUXIÈME PARTIE**  
**Directives de base sur la mise en œuvre**

**GUIDELINE 3 – MULTI-YEAR STRATEGIC FRENCH-LANGUAGE SERVICES PLAN**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 3 – PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL DES SERVICES EN FRANÇAIS**

The Francophone Community Enhancement and Support Act, enacted in June 2016, requires departments and public bodies to prepare a multi-year strategic plan relating to the provision of French-Language Services (FLS).

La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, promulguée en juin 2016, exige des ministères et des entités publiques qu'ils élaborent un plan stratégique pluriannuel sur les services en français (SEF) qu'ils prévoient offrir.

The Multi-Year Strategic FLS Plan outlines the practical ways and means by which a designated public body can actively offer and effectively provide its services in French as they relate to its policies, programs and services including those programs and services provided by third parties on its behalf.

Le Plan stratégique pluriannuel des SEF donne un aperçu des différentes méthodes grâce auxquelles une entité publique désignée peut offrir des SEF relativement à l'offre active dans le cadre de ses politiques, de ses programmes et de ses services, notamment lorsqu'il s'agit de programmes et de services dispensés par des tiers pour son compte.

Developing a Multi-Year Strategic FLS Plan compels a public body to review:

L'élaboration d'un Plan stratégique pluriannuel des SEF oblige une entité publique à examiner :

- programs and services which target the general public;
- its FLS delivery points;
- designated bilingual positions required to provide an active offer of services in French;
- its bilingual capacity;
- how it is meeting or will meet the objectives of the FLS Policy with respect to communications in French;
- other aspects that support the delivery of services in French.

- les programmes et services ciblant le grand public;
- les points de prestation des SEF;
- les postes désignés bilingues devant offrir des services en français selon le concept de l'offre active;
- la capacité bilingue;
- la manière dont il atteint ou il atteindra les objectifs de la Politique sur les SEF relativement aux communications en français;
- d'autres facteurs qui appuient la prestation des services en français.

**Q. What is the purpose of a Multi-Year Strategic FLS Plan?**

**Q. Quel est l'objectif d'un Plan stratégique pluriannuel des SEF?**

A. The Multi-Year Strategic FLS Plan serves as the template for a sustained and effective implementation of the FLS Policy and as a guide for all those who are responsible for the administration and/or the delivery of services in French. It also supports decision making and accountability.

R. Le Plan stratégique pluriannuel des SEF sert de modèle à une mise en œuvre continue et efficace de la Politique sur les SEF et de guide à toutes les personnes chargées de la mise en application et de la prestation des services en français. Il appuie également la prise de décision et l'obligation de rendre compte.

Also, “The Minister responsible for Francophone Affairs may direct the public bodies to carry out certain actions to better meet the objectives of this policy.”

De plus, « Le ministre responsable des Affaires francophones peut ordonner aux entités publiques de prendre certaines mesures pour mieux respecter les objectifs de la politique. »

**Q. What are the timelines for developing and reviewing a FLS Plan?**

- A. The FLS Plan templates consist of a multi-year strategic plan and an annual operating plan.

In order to assess the effectiveness of the measures taken to achieve the major objectives set out in the Multi-Year Strategic FLS Plan, the results of each strategic orientation indicated in the annual operating plan is evaluated at the end of each year.

In the last year of the FLS Plan cycle, the public body develops a new multi-year strategic plan and the first annual operating plan for the next cycle.

**Q. What process is utilized to develop a Multi-Year Strategic FLS Plan?**

- A. It is the responsibility of the head of each designated public body, in collaboration with its FLS Committee, to prepare and submit a Multi-Year Strategic FLS Plan, to be approved by the Minister responsible for Francophone Affairs. Staff of the Francophone Affairs Secretariat will be involved in the analysis and review of the draft FLS Plan. The step-by-step process is described in **Appendix C – Model of the Multi-Year Strategic French-Language Services Plan.**

**Q. Quelles sont les limites de temps rattachées à l’élaboration et à la révision d’un plan des SEF?**

- R. Les gabarits du plan des SEF consistent en un plan stratégique pluriannuel et un plan opérationnel annuel.

Afin d’évaluer l’efficacité des mesures prises pour atteindre les principaux objectifs précisés dans le Plan stratégique pluriannuel des SEF, les résultats de chaque orientation stratégique indiquée dans le plan opérationnel annuel sont évalués à la fin de chaque année.

La dernière année de chaque cycle du plan des SEF, l’entité publique élabore un nouveau plan stratégique pluriannuel ainsi qu’un premier plan opérationnel annuel pour le cycle suivant.

**Q. Quel processus est utilisé pour élaborer un Plan stratégique pluriannuel des SEF?**

- R. Il incombe au dirigeant de chaque entité publique, en collaboration avec le Comité des SEF, de préparer et de présenter un Plan stratégique pluriannuel des SEF pour l’approbation du ministre responsable des Affaires francophones. Le personnel du Secrétariat aux affaires francophones participera à l’analyse et à la révision de l’ébauche du plan des SEF. Le processus est décrit étape par étape dans l’**Annexe C – Modèle de Plan stratégique pluriannuel des services en français.**

**Q. Who ensures compliance with the Multi-Year Strategic FLS Plan and the FLS Policy and related legislation?**

- A. The head of the public body, in collaboration with the FLS Coordinator and the FLS Committee, is responsible for ensuring compliance with the Multi-Year Strategic FLS Plan and the FLS Policy and related legislation.

The Francophone Affairs Secretariat is responsible for guiding and monitoring the implementation of the FLS Plans. As indicated in the FLS Policy, *“In fulfilling its mandate, the Secretariat, among other things, guides, monitors and coordinates the implementation of this policy in a manner consistent with the concept of active offer.”*

**Q. Can an approved Multi-Year Strategic FLS Plan be revised during its lifespan?**

- A. Yes. A Multi-Year Strategic FLS Plan is a living document and may be adapted to reflect significant changes to a public body’s environment. Proposed revisions to an approved plan are submitted to the Francophone Affairs Secretariat, for approval by the Minister responsible for Francophone Affairs and/or another Minister if so specified or exacted by legislation or regulation.

**Q. Qui vérifie que le Plan stratégique pluriannuel des SEF et la Politique sur les SEF et lois connexes sont respectés?**

- R. Le dirigeant de l’entité publique, en collaboration avec le coordonnateur des SEF et le Comité des SEF, sont chargés de s’assurer que le Plan stratégique pluriannuel des SEF et la Politique sur les SEF et lois connexes sont respectés.

Le Secrétariat aux affaires francophones est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre des plans des SEF. Comme cela est indiqué dans la Politique sur les SEF : *« Dans l’exercice de son mandat, le Secrétariat est chargé, entre autres, de guider, de surveiller et coordonner la mise en œuvre de cette de façon à ce que le concept de l’offre active de services soit respecté. »*

**Q. Un Plan stratégique pluriannuel des SEF approuvé peut-il être révisé pendant sa durée de vie?**

- R. Oui. Un Plan stratégique pluriannuel des SEF est un document évolutif pouvant être adapté afin de refléter des changements importants dans l’environnement d’une entité publique. Des propositions de révisions d’un plan approuvé sont soumises au Secrétariat aux affaires francophones pour l’approbation du ministre responsable des Affaires francophones ou d’un autre ministre si cela est précisé ou exigé dans la loi ou un règlement.

**Q. What measures are taken for public accountability?**

- A. The Francophone Community Enhancement and Support Act requires that, for each fiscal year, the Minister responsible for Francophone Affairs prepare a report about the measures taken to enhance the vitality of Manitoba's Francophone community and promote and support its development. The report will include information about the progress made by public bodies to implement their FLS Plans. The report must be made public.

In addition, as indicated in the FLS Policy, *“In order to ensure public accountability, the Francophone Affairs Secretariat publishes an annual report detailing the results of this policy’s implementation by the public bodies covered by this policy. The annual report is prepared in collaboration with these public bodies.”*

**Q. Comment respecte-t-on l'obligation de rendre compte au public?**

- R. La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine exige que, pour chaque exercice, le ministre responsable des Affaires francophones établit un rapport sur les mesures prises en vue de favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine et d'appuyer son développement. Il y fait notamment état des progrès réalisés par les entités publiques dans la mise en œuvre de leurs plans des SEF. Le rapport doit être rendu public.

De plus, comme cela est indiqué dans la Politique sur les SEF : *« Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des Affaires francophones publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les entités publiques visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces entités publiques. »*



**GUIDELINE 3 – APPENDIX C**

**DIRECTIVE N° 3 – ANNEXE C**

**MODEL OF THE MULTI-YEAR STRATEGIC  
FRENCH-LANGUAGE SERVICES PLAN**

**MODÈLE DE PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL  
DES SERVICES EN FRANÇAIS**

Click on the links below to view the template which includes:

Cliquez sur les liens ci-dessous pour voir le gabarit (document interne en anglais seulement) qui comprend :

- The Multi-Year Strategic French-Language Services Plan; [link](#)
- The French Language Services Annual Operating Plan; [link](#)
- le Plan stratégique pluriannuel des services en français; [lien](#)
- le Plan opérationnel annuel des services en français; [lien](#)

**PART TWO**  
**Basic Implementation Guidelines**

**DEUXIÈME PARTIE**  
**Directives de base sur la mise en œuvre**

**GUIDELINE 4 – PROMOTION OF FRENCH LANGUAGE SERVICES**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 4 – PROMOTION DES SERVICES EN FRANÇAIS**

In the context of the active offer, a coordinated approach to the promotion of French Language Services (FLS) is essential. Implementing an effective promotional strategy will facilitate a harmonious delivery of the government’s services in French.

Dans le contexte de l'offre active, une démarche concertée face à la promotion des services en français (SEF) est essentielle. La mise en œuvre d'une stratégie de promotion efficace facilitera la prestation harmonieuse des services en français gouvernementaux.

That strategy focuses on two target groups, one internal and the other external. The internal target group consists of the service providers – those responsible for making decisions about the implementation of FLS and the employees who have frequent and direct contact with users and implement FLS on a regular basis. The external target group consists of the service users – the Francophone public and the Franco-Manitoban organizations and their members.

Cette stratégie vise deux groupes, l'un interne, l'autre externe. Le groupe interne comprend les fournisseurs de services : les responsables qui prennent des décisions au sujet de la mise en œuvre des SEF et les employés qui mettent les SEF en œuvre de manière régulière et qui ont des contacts fréquents et directs avec les usagers. Le groupe externe comprend les utilisateurs de services, le public francophone et les organismes franco-manitobains et leurs membres.

The implementation of that strategy requires that designated public bodies work with the Francophone Affairs Secretariat and Franco-Manitoban community representatives (in the case of the general public) to ensure that the two target groups are informed about the services available and how these services are offered.

La mise en œuvre de cette stratégie exige que les entités publiques travaillent avec le Secrétariat aux affaires francophones et des représentants de la communauté franco-manitobaine (dans le cas du grand public) afin de s'assurer que les deux groupes soient informés des services disponibles et de leur fonctionnement.

At the heart of a FLS promotion strategy lies the concept of active offer. To achieve a successful implementation of this strategy, staff at all levels will demonstrate a strong commitment to offering services in French. Such leadership will ensure all bilingual staff are comfortable speaking French and will result in the external group accessing a full range of services in French.

Le concept d'offre active est au cœur de la stratégie de promotion des services en français. Pour assurer une bonne mise en œuvre de cette stratégie, l'ensemble du personnel doit faire preuve d'un solide engagement envers l'offre de services en français. De cette manière, le personnel bilingue se sentira à l'aise de parler en français et les groupes externes auront accès à une gamme complète de services en français.

**Q. What are the goals of the promotion strategy?**

A. There are four goals which relate to both the service users and service providers:

- **Awareness** – Making the public aware of available French language services. Making service providers aware of the needs and expectations of the Francophone public.
- **Information** – Regularly providing Francophones with detailed and accurate information about programs available and accessible in French. Regularly informing service providers about the FLS provided by various designated public bodies.
- **Participation** – Increasing the participation of the Francophone public by encouraging it to use the French language services available.
- **Accessibility** – Bringing services and clients closer together. Making use of the Bilingual Service Centres to offer services in French within the designated areas.

**Q. What are the benefits of the promotion strategy?**

A. The benefits are many. In adhering to the active offer concept of the FLS Policy, the promotion strategy encourages harmonious relations between the providers and users of FLS. It shows government leadership within the Francophone community. Public bodies are acknowledged as the initiators and main source of French language services and it creates a positive image within the Francophone community.

**Q. Quels sont les objectifs d'une stratégie de promotion?**

R. Il existe quatre objectifs qui sont reliés à la fois aux utilisateurs et aux fournisseurs de services :

- **Sensibilisation** – Sensibiliser le grand public à l'existence des services en français. Sensibiliser les fournisseurs de services en français aux besoins et aux attentes du grand public francophone.
- **Information** – Procurer régulièrement aux Francophones une information exacte et détaillée sur les programmes qui offrent des services en français qui sont existants et accessibles. Informer régulièrement les fournisseurs de services sur les SEF assurés dans les diverses entités publiques désignées.
- **Participation** – Accroître la participation du public francophone en l'encourageant à utiliser les services en français, là où ils sont offerts.
- **Accessibilité** – Rapprocher les services et les clients. Utiliser les Centres de services bilingues pour offrir des services en français dans les régions désignées.

**Q. Quels sont les avantages d'une stratégie de promotion?**

R. Les avantages sont nombreux. Grâce à l'adhésion au concept d'offre active de la Politique sur les SEF, la stratégie de promotion favorise des relations harmonieuses entre les fournisseurs des SEF et les usagers. Cela démontre au sein de la communauté francophone que le gouvernement fait figure de chef. Les entités publiques sont reconnues à la fois comme étant les initiateurs et la principale source de services en français, ce qui contribue à créer une image positive dans la communauté francophone.

The promotion strategy also informs service users about the range of services offered in French. It allows for regular feedback from the public, both positive and negative, and shows the value of a pragmatic approach based on the real needs and expectations of users as opposed to a rigid legislative framework.

La stratégie de promotion informe également les usagers de la gamme des services offerts en français. Cela permet au public d'exprimer ses commentaires, aussi bien positifs que négatifs, et fait valoir une démarche basée sur les besoins et les attentes réels des usagers, et non sur un cadre législatif rigide.

**Q. How is the FLS promotional strategy developed?**

A. The promotional strategy is developed in terms of the target groups and the resources of the public body. The FLS Coordinator is involved in developing the strategy right from the start. A coordinated strategy that uses the various media available to both the service providers and the Francophone public is required.

**Q. Comment la stratégie de promotion est-elle mise sur pied?**

R. La stratégie de promotion est mise sur pied en fonction des groupes cibles et des ressources de l'entité publique visée. Le coordonnateur des SEF doit jouer un rôle dès le tout premier stade de l'élaboration. Il faut adopter une stratégie concertée qui fait appel à tous les médias à la disposition du public francophone et des fournisseurs de services.

**Q. How is the FLS promotional strategy communicated within the public body?**

A. The FLS Coordinator will organize orientation sessions on the concept of active offer for all levels of staff within a public body. The Francophone Affairs Secretariat has developed an orientation DVD and kit for this purpose, and FLS Coordinators may seek assistance from the Secretariat as required. The orientation DVD *Manitoba's Active Offer of Services in French* is accessible online at [www.manitoba.ca/fls-slf/activeoffer.html](http://www.manitoba.ca/fls-slf/activeoffer.html).

**Q. Comment fait-on connaître la stratégie de promotion au sein d'une entité publique?**

R. Le coordonnateur des SLF organisera des séances d'orientation sur le concept de l'offre active pour le personnel à tous les niveaux d'une entité publique. Le Secrétariat aux affaires francophones a élaboré un DVD et une trousse d'orientation à cette fin et peut aider les coordonnateurs des SEF selon leurs besoins. Le DVD d'orientation *L'offre active des services en français au Manitoba* est accessible en ligne à l'adresse : [www.manitoba.ca/fls-slf/activeoffer.fr.html](http://www.manitoba.ca/fls-slf/activeoffer.fr.html).

Managers can contact their FLS Coordinator ([www.manitoba.ca/fls-slf/contacts.html](http://www.manitoba.ca/fls-slf/contacts.html)) to organize an orientation session on the active offer for their staff. In addition, individual staff can register for the Active Offer orientation session offered through Organization and Staff Development.

Les gestionnaires peuvent communiquer avec leur coordonnateur des SEF ([www.manitoba.ca/fls-slf/contacts.fr.html](http://www.manitoba.ca/fls-slf/contacts.fr.html)) pour organiser une séance d'orientation sur le concept de l'offre active pour leur personnel. De plus, un membre individuel du personnel peut s'inscrire à la séance d'orientation sur l'offre active offerte par la Direction du perfectionnement et de la formation.

**Q. What topics are covered in an orientation session?**

A. The workshop will focus on the history of French in Manitoba, the requirements of the FLS Policy and The Francophone Community Enhancement and Support Act, the active offer concept and its application, Bilingual Service Centres, FLS Coordinators and other resources.

**Q. Is there any follow-up orientation sessions?**

A. Once the orientation sessions have been given, FLS Coordinators maintain a liaison with the participants for the purpose of sharing information, providing updates and generally ensuring a harmonious implementation of FLS. It is equally important for FLS Coordinators to orient new employees to ensure they are aware of the implications of the FLS Policy, related legislation, and the active offer concept.

**Q. What methods can be used to reach the public?**

A. The key is to use a wide variety of formats. Some examples follow:

- **Institutional Publications** – Provide general information about a designated public body with details on the French language services provided, along with contacts.
- **Promotional Inserts** – Created especially to promote FLS. May be placed in Francophone newspapers or in strategically-located public distribution points. Public bodies that have similar areas of specialization could pool resources and publish a single insert together.

**Q. Quels sont les sujets couverts dans une séance d'orientation?**

R. L'atelier se concentrera sur l'histoire du français au Manitoba, les exigences de la Politique sur les SEF et de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine, le concept de l'offre active et sa mise en application, les Centres de services bilingues, les coordonnateurs des SEF et autres ressources.

**Q. Y a-t-il des suivis aux séances d'orientation?**

R. Une fois les séances d'orientation présentées, les coordonnateurs des SEF restent en rapport avec les participants, pour partager de l'information, faire des mises à jour et, de façon générale, veiller à une mise en œuvre harmonieuse des SEF. Il est tout aussi important pour les coordonnateurs des SEF d'orienter les nouveaux employés afin de s'assurer qu'ils soient conscients des implications de la Politique sur les SEF, des lois connexes, et du concept de l'offre active.

**Q. Quels moyens peuvent être utilisés pour atteindre le grand public?**

R. L'essentiel est d'utiliser un large éventail de moyens. Voici certains exemples :

- **Les publications institutionnelles** – Procurent de l'information générale sur une entité publique désignée, avec des détails sur les services offerts en français, ainsi que sur des personnes-ressources.
- **Les encarts publicitaires** – Créés tout spécialement pour promouvoir les services en français. Ils peuvent être insérés dans les journaux francophones ou à des points stratégiques de diffusion auprès du public. Les entités publiques à vocation semblable pourraient mettre en commun leurs ressources financières et publier un seul encart.

- **Target-Specific Information** – Leaflets at service counters could provide information about FLS, test a market or measure user satisfaction with FLS. They may be titled something like *Did You Know?* or *We Want to Know*.
- **Information Sessions**
- **Participation in Exhibitions and Public Events**
- **Directories** – Publicize FLS in the Société de la francophonie manitobaine’s *Annuaire des services en français* [Directory of services in French] ([www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/)) and in the provincial telephone system directories.
- **Audio-Visuals** – Radio or television campaigns. Poster campaigns including displays on public transportation vehicles serving designated areas.
- **Correspondence** – When corresponding with a client for the first time and language preference is not known, place a few lines at the bottom of the letter asking, in both official languages, the language preference of the client for future correspondence.
- **L’information ciblée** – Feuilles placés sur des comptoirs pouvant offrir de l’information sur les SEF, sonder un marché ou mesurer le degré de satisfaction des usagers face aux services en français. Ils pourraient porter le titre *Saviez-vous que?* ou *Nous voulons savoir*, par exemple.
- **Les séances d’information**
- **La participation à des expositions ou à des événements publics**
- **Les annuaires** – Faire la publicité des SEF dans l’*Annuaire des services en français* publié par la Société de la francophonie manitobaine ([www.sfm.mb.ca/annuaire/](http://www.sfm.mb.ca/annuaire/)) et dans les annuaires téléphoniques provinciaux.
- **Les moyens audiovisuels** – Campagnes radio et télévision. Campagnes avec des affiches dans les véhicules de transport en commun desservant les régions désignées.
- **La correspondance** – Lorsque l’on communique avec un client pour la première fois et que l’on ignore sa préférence linguistique, on recommande d’inclure au bas de la lettre quelques lignes dans les deux langues officielles demandant à l’intéressé sa préférence linguistique pour toute correspondance future.

**PART TWO**  
**Basic Implementation Guidelines**

**DEUXIÈME PARTIE**  
**Directives de base sur la mise en œuvre**

**GUIDELINE 5 – FRENCH-LANGUAGE SERVICES COORDINATORS**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 5 – COORDONNATEURS DES SERVICES EN FRANÇAIS**

A French-Language Services (FLS) Coordinator is an individual within a designated public body who has particular and specific responsibilities under the FLS Policy, policy guidelines and related legislation for the overall implementation of French language services.

Un coordonnateur des services en français (SEF) est une personne qui travaille au sein d'une entité publique désignée et qui assume des responsabilités particulières et précises pour la mise en œuvre générale des services en français, selon la Politique sur les SEF, les directives qui s'y rapportent et les lois connexes.

Appointing or recruiting an FLS Coordinator and possible assistant is the very first step taken in implementing a FLS Plan within a designated public body.

La nomination ou l'embauche d'un coordonnateur des SEF, et possiblement d'un adjoint, sont les toutes premières étapes d'un plan des SEF au sein d'une entité publique désignée.

**Q. What are the attributes of a FLS Coordinator?**

**Q. Quelles sont les caractéristiques d'un coordonnateur des SEF?**

A. Generally, FLS Coordinators have a strong administrative background and working knowledge of their public body. It is preferable that they be bilingual (fluent in both French and English) and knowledgeable about the Francophone community, especially in public bodies that have substantial contact with the general public.

R. Généralement, un coordonnateur des SEF a de solides compétences administratives et une connaissance pratique de l'entité publique où il travaille. Il est préférable qu'il soit bilingue (français et anglais parlés couramment) et qu'il connaisse raisonnablement bien la communauté francophone, surtout dans les entités publiques qui ont des liens fréquents avec le grand public.

It is most appropriate for FLS Coordinators to occupy a position which allows easy access and contact with the senior officials and managers of the public body, and that they have sufficient interest, time, resources and authority to effectively carry out their duties as FLS Coordinator.

Il est tout à fait approprié pour les coordonnateurs des SEF d'occuper un poste qui leur donne facilement accès aux cadres supérieurs et aux chefs de bureaux de l'entité publique où ils travaillent. Ils doivent aussi avoir l'intérêt, le temps, les ressources et l'autorité nécessaires pour mener à bien leurs tâches de coordonnateur des SEF.

**Q. What happens in public bodies where the FLS Coordinator should be bilingual but is not?**

A. The FLS Coordinator has an assistant who is fluent in English and French.

**Q. What is the role of a FLS Coordinator?**

A. An FLS Coordinator is, first and foremost, a representative of his public body and as such, is familiar with its particular program priorities. It is the FLS Coordinator's role to coordinate implementation of the FLS Policy in their public body, in accordance with the guidelines issued by the Francophone Affairs Secretariat.

**Q. What are the duties of a FLS Coordinator?**

A. The duties of a FLS Coordinator are outlined below. Some duties will demand daily attention and others, sporadic.

- Assist the senior officials of the public body in the planning and implementation of French language services within the framework of the government of Manitoba's FLS Policy and related legislation.
- Collaborate with the Francophone Affairs Secretariat regarding the development of plans and strategies for an active offer and an effective delivery of French language services.
- Work with appropriate officials in the public body to coordinate and guide the implementation of plans and strategies designed to meet the objectives of the FLS Policy and related legislation.

**Q. Que se passe-t-il dans les entités publiques où le coordonnateur des SEF devrait être bilingue mais que ce n'est pas le cas?**

R. Le coordonnateur des SEF a à sa disposition un adjoint qui parle couramment le français et l'anglais.

**Q. Quel est le rôle d'un coordonnateur des SEF?**

R. Le coordonnateur des SEF représente d'abord et avant tout l'entité publique dans laquelle il travaille et, comme tel, il connaît l'ordre des priorités à aborder. Il coordonne la mise en œuvre de la Politique sur les SEF au sein de l'entité publique selon les directives émises par le Secrétariat aux affaires francophones.

**Q. Quelles sont les tâches d'un coordonnateur des SEF?**

R. Les tâches d'un coordonnateur des SEF sont expliquées ci-dessous. Certaines exigeront un travail quotidien, d'autres exigeront des mesures plus sporadiques.

- Aider les hauts fonctionnaires de l'entité publique à planifier et à mettre en œuvre les services en français dans le contexte de la Politique sur les SEF du gouvernement du Manitoba et de lois connexes.
- Collaborer avec le Secrétariat aux affaires francophones concernant la mise en œuvre de plans et de stratégies favorisant le concept de l'offre active et la prestation de services en français.
- Travailler avec les responsables compétents dans l'entité publique pour coordonner et guider la mise en œuvre des plans et des stratégies conçues pour atteindre les objectifs de la Politique sur les SEF et des lois connexes.



- Ensure the necessary activities and actions with respect to: the filling of designated positions with bilingual personnel having the required proficiency in both official languages; increasing and enhancing bilingual capacity within the public body.
- Ensure the training and orientation of staff in designated and non-designated positions, working in designated services centres, on the active offer concept.
- Ensure that communications with the general public are in both official languages as per the government of Manitoba's FLS Policy.
- Ensure that records are maintained and data is updated regularly so as to provide the information necessary for the annual report on French Language Services required under the FLS Policy and related legislation.
- Assess any proposed changes to the structure or programs of the public body in terms of their impact on the implementation of FLS and coordinate the planning and incorporation of steps to ensure that the objectives of the FLS Policy will be satisfied in the reorganized systems.
- Ensure that there are French-speaking spokespersons available to represent their public body before the Francophone media on matters of a non-political nature. Spokespersons are identified in conjunction with Communications Services Manitoba and approved by the appropriate authorities.
- Follow up on complaints from the public about the delivery of French language services and take appropriate corrective measures where necessary.
- Prendre les mesures nécessaires pour que les postes désignés soient comblés par des personnes bilingues répondant à l'exigence de parler couramment les deux langues officielles; et pour augmenter et rehausser la capacité bilingue au sein de l'entité publique.
- Assurer la formation et l'orientation sur le concept de l'offre active du personnel occupant des postes désignés et non désignés dans les centres de services désignés.
- S'assurer que la communication avec le grand public se fasse dans les deux langues officielles, comme l'exige la Politique sur les SEF du gouvernement du Manitoba.
- S'assurer que les dossiers soient tenus et mis à jour régulièrement de manière à pouvoir fournir les renseignements nécessaires pour préparer le rapport annuel sur les services en français, tel que cela est exigé par la Politique sur les SEF et les lois connexes.
- Évaluer tous les changements proposés dans les structures ou les programmes de l'entité publique, et en mesurer les répercussions sur la mise en œuvre des SEF et coordonner la planification et l'intégration d'étapes pour s'assurer que les objectifs de la Politique sur les SEF seront atteints dans les nouvelles structures.
- S'assurer qu'il y ait des porte-parole francophones pour représenter leur entité publique auprès des médias francophones, et ce, pour les sujets à caractère non politique. Ces porte-parole sont choisis en collaboration avec les Services des communications du Manitoba. La liste doit être approuvée par les autorités compétentes.
- Assurer le suivi des plaintes émanant du public au sujet de la prestation des services en français et, le cas échéant, prendre les mesures correctives appropriées.

- Ensure that the list of French-speaking employees in the public body is kept up to date and distributed to all staff (*see Appendix D for an example of a FLS Referral List*).
- S'assurer que le répertoire des employés bilingues de l'entité publique soit à jour et distribué à tout le personnel (*voir l'Annexe D comme exemple de liste de référence des SEF*).

**Q. To whom does the FLS Coordinator report?**

A. To facilitate the FLS Coordinators' task, their position on the organizational chart provides for easy and direct access to the deputy minister or senior officer, as the case may be. They are also granted all the authority necessary to perform their duties. The various components of the FLS Coordinators' task demand strong support, and adequate administrative and budgetary resources from the public body concerned. *See Appendix E – FLS Implementation Communications Flow Chart.*

**Q. De qui relève le coordonnateur des SEF?**

R. Pour faciliter la tâche au coordonnateur des SEF, son poste figurera dans l'organigramme administratif de manière à lui garantir un accès direct au sous-ministre, ou à un cadre supérieur, selon le cas. Le coordonnateur des SEF bénéficie de l'autorité appropriée pour exercer ses fonctions. Les différents éléments des tâches et des responsabilités du coordonnateur des SEF exigent un appui solide ainsi que des ressources administratives et budgétaires suffisantes de la part de l'entité publique concernée. *Voir Annexe E – Organigramme / lignes de communication relatifs à la mise en œuvre des SEF.*

**GUIDELINE 5 – APPENDIX D**

**DIRECTIVE N° 5 – ANNEXE D**

**EXAMPLE OF A FLS REFERRAL LIST**

**EXEMPLE DE LISTE DE RÉFÉRENCE DES SEF**

**Designated Public Body**  
**Entité publique désignée**

JUSTICE MANITOBA – COURTS

**Date**

September 2017

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

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

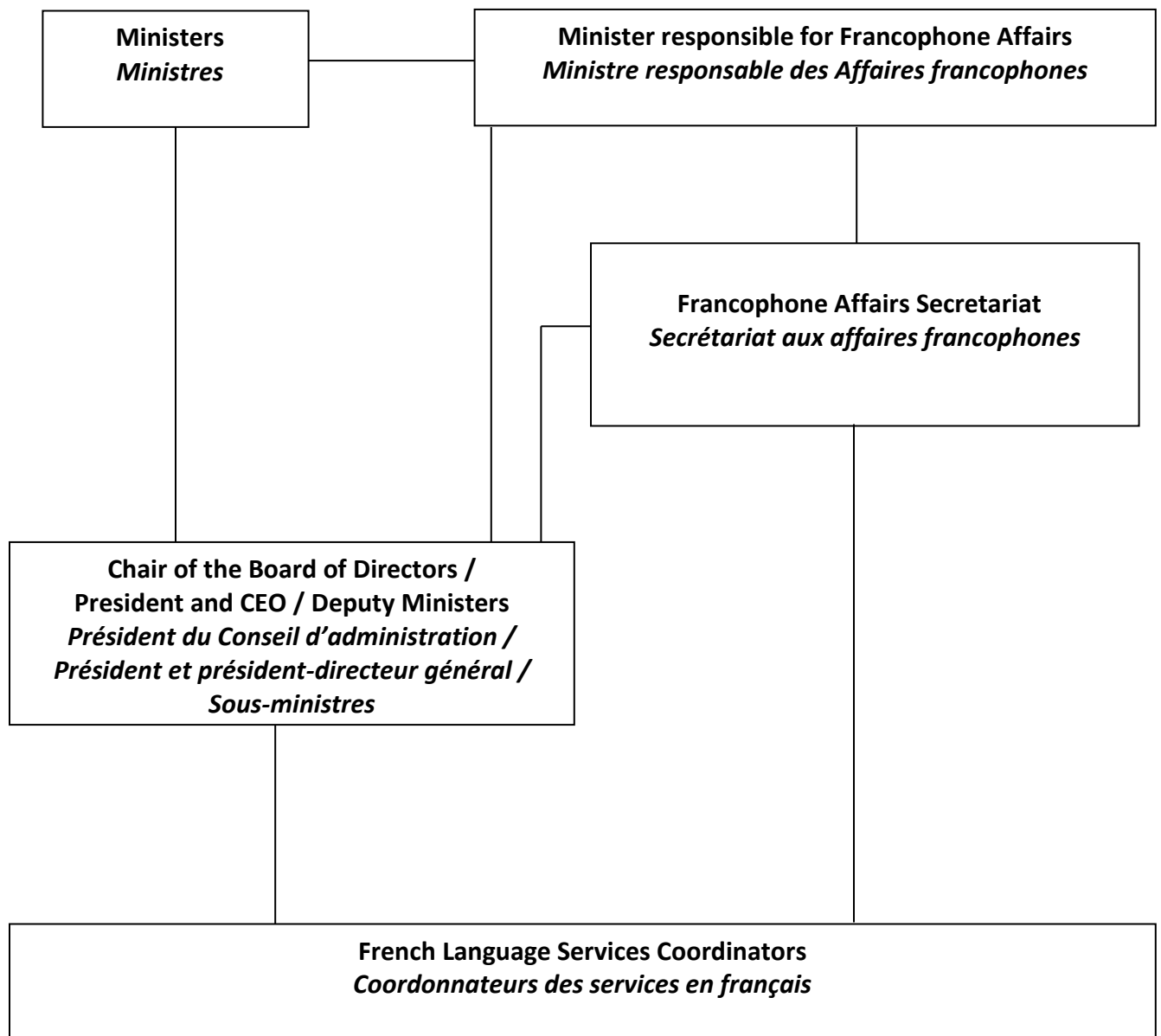
Utilisez des pages supplémentaires pour compléter la liste de chaque division et direction au sein de votre entité publique.

**GUIDELINE 5 – APPENDIX E**

**DIRECTIVE N° 5 – ANNEXE E**

**FLS IMPLEMENTATION COMMUNICATIONS FLOW CHART: DEPARTMENTS, DESIGNATED INSTITUTIONS AND CROWN CORPORATIONS**

**ORGANIGRAMME / LIGNES DE COMMUNICATION RELATIFS À LA MISE EN ŒUVRE DES SERVICES EN FRANÇAIS : MINISTÈRES, ORGANISMES DÉSIGNÉS ET SOCIÉTÉS DE LA COURONNE**



**PART TWO**  
**Basic Implementation Guidelines**

**DEUXIÈME PARTIE**  
**Directives de base sur la mise en œuvre**

**GUIDELINE 6 – POLICY ANALYSTS**

**DIRECTIVE N<sup>o</sup> 6 – ANALYSTES DE POLITIQUES**

Each public body covered by the French-Language Services (FLS) Policy may receive assistance from a Policy Analyst within the Francophone Affairs Secretariat's Policy Unit.

Chaque entité publique visée par la Politique sur les services en français (SEF) peut recevoir l'aide d'un analyste de politiques au sein de l'Unité des politiques du Secrétariat aux affaires francophones.

The assistance given by the Policy Analyst is guided directly by the Francophone Affairs Secretariat or indirectly by the Secretariat through offices established to help plan and implement French language services in a particular sector (e.g. Santé en français).

L'aide offerte par l'analyste de politiques relève directement du Secrétariat aux affaires francophones, ou indirectement du Secrétariat par l'intermédiaire de bureaux établis dans le but d'aider à planifier et à mettre en œuvre les services en français dans un secteur particulier (ex : Santé en français).

**Q. What is the role of a Policy Analyst?**

**Q. Quel est le rôle de l'analyste de politiques?**

A. The Policy Analyst provides consultative, analytic and planning support to public bodies in relation to the FLS Policy, related legislation and activities flowing therefrom.

R. L'analyste de politiques offre du soutien en matière de consultation, d'analyse et de planification aux entités publiques, conformément à la Politique sur les SEF, les lois connexes et des activités qui en découlent.

**Q. What are the duties of a Policy Analyst?**

**• Quelles sont les tâches d'un analyste de politiques?**

A. Some of the duties of a Policy Analyst are outlined below.

• Certaines tâches de l'analyste de politiques sont expliquées ci-dessous.

- Provide support/direction to the FLS Coordinators and appropriate officials in public bodies for the planning, development and implementation of French language services.

- Offrir soutien et conseils aux coordonnateurs des SEF et aux responsables compétents des entités publiques du point de vue de la planification, de l'élaboration et de la mise en œuvre des services en français.

- Provide support/direction to public bodies to facilitate the delivery of French language services in designated service centres.

- Offrir soutien et conseils aux entités publiques dans le but de faciliter la prestation de services en français dans les centres de services désignés.

- Assist public bodies in the designation of bilingual positions and in the development of strategies regarding the occupancy of such positions by personnel having the required proficiency in both official languages.
- Assist public bodies in the development of strategies to increase or enhance bilingual capacity within the public body.
- Assist public bodies to develop and put into place practical means of meeting the FLS Policy objectives regarding oral, written, audio-visual and electronic communications.
- Help review and revise the public bodies' Multi-Year Strategic FLS Plans. Provide ongoing analysis of program impact and assess the progress made.
- Provide assistance with the development of strategies to address program gaps. Develop recommendations and provide alternate solutions to public bodies to meet program goals.
- Design program monitoring and evaluation techniques to monitor the active offer of FLS in the designated service centres.
- Liaise with Human Resources Managers and FLS Coordinators to address needs and support activities/actions related to language proficiency determination and assessment, bilingual personnel recruitment, French language training and staff orientation processes.
- Aider les entités publiques à désigner des postes bilingues et à concevoir des stratégies concernant ces postes, pour qu'ils soient comblés par des personnes répondant aux exigences de parler couramment les deux langues officielles.
- Aider les entités publiques à concevoir des stratégies pour augmenter ou rehausser la capacité bilingue au sein de l'entité publique.
- Aider les entités publiques à concevoir et à mettre en place des moyens pratiques d'atteindre les objectifs de la Politique sur les SEF, concernant la communication orale, écrite, audiovisuelle et électronique.
- Aider les entités publiques à revoir les Plans stratégiques pluriannuels des SLF. Fournir une analyse continue de l'impact du programme et faire une évaluation des progrès.
- Fournir de l'aide pour ce qui est de l'élaboration de stratégies visant à répondre aux lacunes du programme. Préparer des recommandations et offrir des solutions de rechange aux entités publiques afin de les aider à atteindre les objectifs du programme.
- Concevoir des moyens de faire un suivi du programme ainsi que des techniques d'évaluation pour ce qui est de l'offre active des SEF dans les centres de services désignés.
- Faire la liaison entre les responsables de la gestion des ressources humaines et les coordonnateurs des SLF pour traiter des besoins et des activités de soutien liés à l'analyse et à l'évaluation des compétences linguistiques, du recrutement de personnel bilingue et du processus de formation et d'orientation du personnel en français.