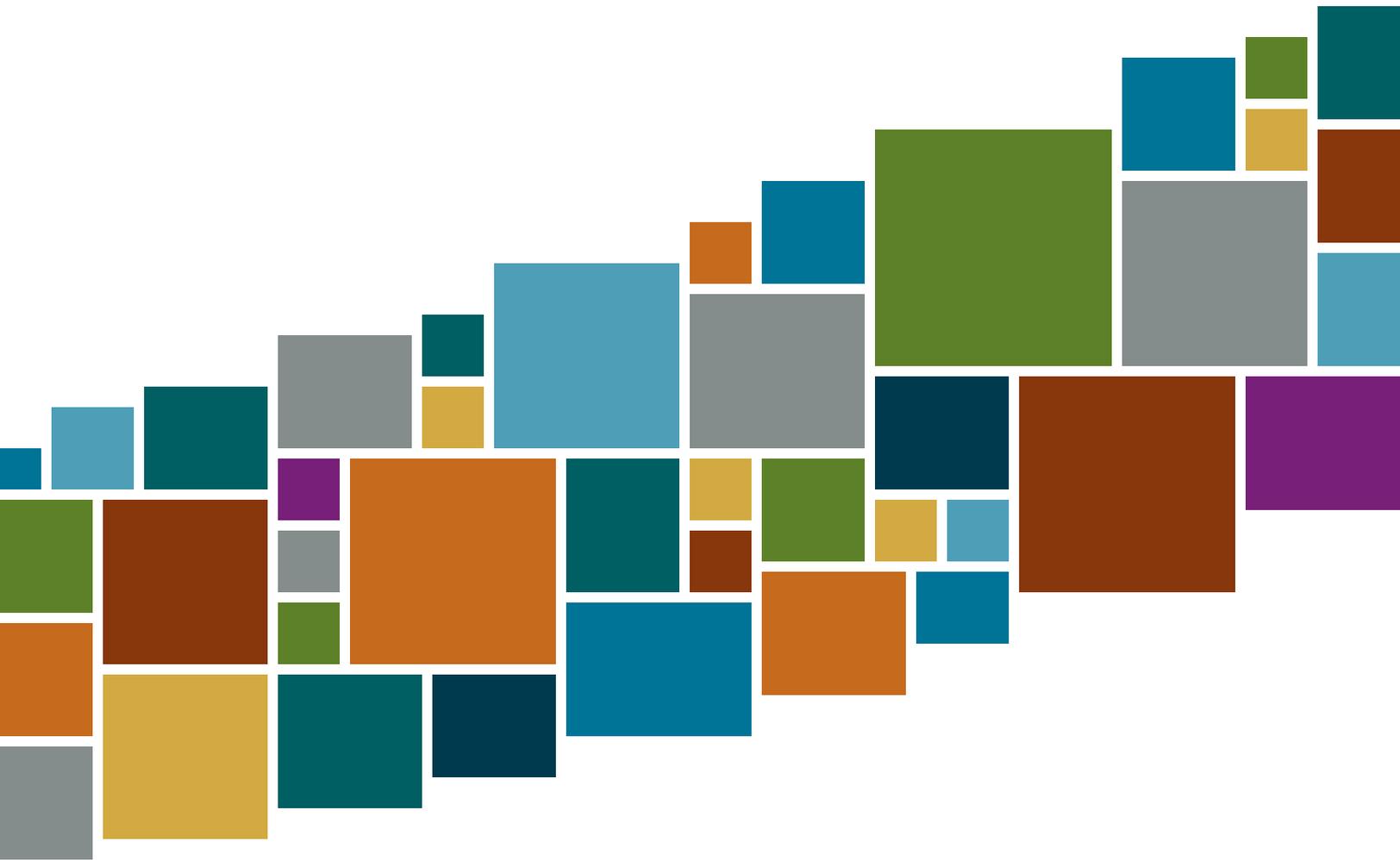


Bonjour. Hello

2021-2022
RAPPORT SUR
LES SERVICES
EN FRANÇAIS



Reconnaissance du territoire

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 DE LA MINISTRE

Je suis ravie de vous présenter le rapport annuel du gouvernement du Manitoba sur les services en français pour l'exercice 2021-2022. Bon nombre d'entités publiques ont déclaré avoir réalisé des progrès considérables sur le plan de l'accès de la population francophone manitobaine aux programmes et renseignements gouvernementaux. Il suffit de penser :

- au nombre accru de ministères qui ont rendu obligatoire la formation relative à l'offre active pour tous leurs employés;
- à l'ajout de dispositions à un nombre grandissant de contrats de tierce partie pour s'assurer que les services rendus au nom du gouvernement sont offerts en français;
- à l'inclusion de clauses relatives à l'offre de services en français aux politiques et procédures applicables aux sites Web, médias sociaux, campagnes publicitaires, etc.;
- à la hausse de 40 % de l'utilisation de l'offre active par les employés de première ligne d'une entité publique.

Je trouve fort encourageante la progression qu'a connue l'application du concept de l'offre active. Les résultats du présent rapport démontrent que le nombre de demandes de services en français augmente lorsque les entités publiques proposent activement des services en français, que ce soit en personne, par écrit ou par l'entremise de sites Web. Par exemple, une entité publique a remarqué une augmentation de plus de 11 % des visites sur les pages en français de son site Web après avoir rendu celui-ci entièrement bilingue. Une autre entité publique qui a publié tous ses formulaires et procédures d'évaluation dans un format bilingue a vu augmenter de 145 % le nombre des demandes en français pour ses programmes de subventions. Voilà un exemple frappant de l'effet positif de la stratégie adoptée par le Manitoba à l'égard de la francophonie manitobaine et de la normalisation des services gouvernementaux en français.

Bien que je sois heureuse de constater des progrès, je sais qu'il reste beaucoup à faire. La notion de progrès est enchâssée dans les quatre principes de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine. Nous pouvons toujours en faire plus pour normaliser l'utilisation du français dans tous les secteurs d'activités du gouvernement. Le présent rapport contient quelques pratiques exemplaires mises en œuvre par certaines de nos entités publiques. J'ose espérer que ces pratiques serviront d'exemples à d'autres organismes gouvernementaux et les aideront à faire un pas additionnel pour soutenir véritablement notre francophonie.

Le tout respectueusement soumis.

La ministre responsable des Affaires francophones,

« *Original signé par Rochelle Squires* »

Rochelle Squires

TABLE DES MATIÈRES

Reconnaissance du territoire	1
MESSAGE DE LA MINISTRE	2
INTRODUCTION.....	4
ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES	6
Secrétariat aux affaires francophones	6
Centres de services bilingues	8
Conseil consultatif des affaires francophones	8
COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE	9
Conseil des ministres sur la francophonie canadienne	9
Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne.....	9
Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles.....	9
Entente Canada–Manitoba relative aux services en français 2018-2023.....	10
Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec.....	10
Prix Ronald-Duhamel	10
PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE	11
RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE.....	17
CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE	22
CONCLUSION	24
ANNEXE – STATISTIQUES SUR LA CAPACITÉ BILINGUE	27
Tableau 1 – Ministères	27
Tableau 2 – Sociétés d'État, bureaux de l'Assemblée législative et organismes extra-ministériels	28
Tableau 3 – Offices régionaux de la santé	30

INTRODUCTION

Les modalités et obligations prévues dans la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine et la politique sur les services en français du Manitoba forment l'assise d'un plan d'ensemble visant à assurer la vitalité de la francophonie manitobaine. Adoptée en juin 2016, la Loi est un document visionnaire qui renforce la structure administrative soutenant sa mise en œuvre et précise les mesures que doivent prendre les entités publiques pour améliorer la prestation de leurs services en français. Parmi les quatre principes qui sous-tendent la législation, le plus important est sans doute celui concernant l'augmentation graduelle de la gamme des services en français offerts au public dans divers secteurs.

Le rapport annuel de 2021-2022 marque la quatrième année de mise en œuvre des plans des services en français par les ministères, les organisations de la Couronne, les offices régionaux de la santé et d'autres organismes gouvernementaux. Il est aussi présenté au terme de la deuxième année de pandémie de COVID-19. En plus de dresser un tableau des progrès réalisés par les entités publiques à l'égard des mesures de suivi décrites dans leurs plans, il offre une vue d'ensemble des efforts déployés par le Manitoba pour améliorer les services offerts à la communauté francophone. Les enjeux et les possibilités découlant de la crise de santé publique ont complexifié la situation, pour un bien ou pour un mal selon les circonstances.

Selon leur modèle de prestation de services, certaines entités publiques ont adopté de nouvelles technologies pour améliorer l'accès aux services en français dans la province, tandis que d'autres ont dû composer avec la fermeture de bureaux gouvernementaux en vertu des ordres de santé publique. Les francophones ont vu augmenter leur offre de services en français en mode virtuel et diminuer leur offre de certains services en personne. Il en a été de même pour les employés provinciaux : les fonctionnaires vivant et travaillant à l'extérieur de Winnipeg ont pu suivre une formation linguistique en français en ligne. Par contre, les possibilités d'apprentissage et de réseautage informelles en face à face dans un espace de travail commun ont été restreintes pour les employés souhaitant parfaire leur français.

Dans le rapport annuel précédent, on soulignait l'importance d'un engagement du plus haut niveau jusqu'au dernier échelon à l'égard de la mise en œuvre des plans stratégiques pluriannuels des services en français. Comme un grand nombre de plans arrivent à échéance et que les entités publiques devront les remplacer par de nouveaux documents stratégiques, les sous-ministres et les directions générales peuvent saisir l'occasion pour évaluer le travail accompli et mesurer les progrès réalisés. Le Secrétariat aux affaires francophones a créé une grille d'évaluation assortie de lignes directrices pour aider les entités publiques à évaluer les mesures qu'elles ont prises durant la période de mise en œuvre de leur plan pour rehausser leurs services en français, renforcer leur capacité bilingue et améliorer la consultation et la collaboration avec la communauté francophone.

Grâce à une telle évaluation, les entités publiques peuvent avoir une idée de leurs réalisations positives ainsi que des enjeux et des difficultés qui ont pu les empêcher d'atteindre certains de leurs objectifs. En ayant une idée précise de leurs initiatives les plus réussies et de celles qui l'ont moins été – et des raisons pour lesquelles il en est ainsi – les entités publiques pourront définir les prochaines étapes de leur nouveau plan. Elles sauront comment elles peuvent modifier certaines mesures pour obtenir de meilleurs résultats, pourquoi des mesures sont moins inutiles ou moins pertinentes et comment les indicateurs de rendement peuvent mieux s'harmoniser aux résultats souhaités. Il s'agit d'une approche qui ressemble beaucoup à

l'utilisation de tableaux de bord équilibrés au Manitoba, où l'accent est mis sur la mesure des résultats et l'apport d'améliorations tangibles.

Une constatation ressort de l'information fournie par les entités publiques pour l'exercice 2021-2022 : bien que de nombreux éléments comme la traduction des sites Web et l'affichage bilingue soient en voie de normalisation dans les ministères et les organisations de la Couronne, il y a toujours des lacunes à combler dans la prestation des services en français et encore beaucoup de travail à abattre avant que nous puissions parvenir à une reconnaissance pleine et entière des obligations du Manitoba envers la communauté francophone. Le principe clé du progrès doit guider les efforts à venir. Les entités publiques doivent s'appuyer sur leurs réussites antérieures pour renforcer encore plus leurs mesures d'application de la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine par l'entremise de leurs plans stratégiques pluriannuels des services en français.

ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES

Secrétariat aux affaires francophones

En 2021-2022, le Secrétariat aux affaires francophones a fourni à la ministre responsable des Affaires francophones et aux entités publiques le soutien et les conseils habituels concernant la mise en œuvre des dispositions législatives sur les services en français du Manitoba. Depuis le 1^{er} avril 2018, toutes les entités publiques mettent en œuvre un plan des services en français. Ces plans sont mis en œuvre pour des périodes variables et doivent être renouvelés lorsqu'ils arrivent à échéance. Le Secrétariat continue de soutenir l'évaluation et l'élaboration de ces outils essentiels. En 2021-2022, 14 plans stratégiques pluriannuels des services en français ont été approuvés, tandis que quatre autres plans à renouveler étaient en cours d'élaboration et d'approbation.

Bien qu'aucune séance de formation en personne sur l'offre active n'ait eu lieu en raison de la crise de santé publique, le Secrétariat a organisé une séance de formation en ligne à laquelle ont participé 16 fonctionnaires. De plus, environ 660 employés ont suivi la formation en ligne au moyen du système de gestion de l'apprentissage destiné au personnel ministériel. Vers la fin de l'année, le Secrétariat a lancé un portail d'apprentissage en ligne accessible aux fonctionnaires travaillant dans les organisations de la Couronne et d'autres organismes gouvernementaux afin qu'ils puissent eux aussi suivre la formation en ligne sur l'offre active. Grâce à cette formation, il y aura une application uniforme du concept de l'offre active et un même niveau de service, quelle que soit l'entité publique avec laquelle les citoyens font affaire.

Le Secrétariat a coordonné des cours de français destinés aux employés gouvernementaux par l'entremise de l'Alliance française du Manitoba et de l'Université de Saint-Boniface. Au total, 310 employés se sont inscrits aux cours en 2021-2022, soit une augmentation de 60 % par rapport à l'exercice précédent. La capacité des deux établissements de mettre en place des options d'apprentissage en ligne, nouvelles ou rehaussées, a joué un rôle clé dans cette augmentation, les apprenants étant en mesure de participer à des classes virtuelles sans égard à leur lieu de résidence. Il faut espérer que la formation linguistique en ligne sera intégrée de façon permanente aux options d'apprentissage offertes aux personnes vivant à l'extérieur de Winnipeg.

Le personnel du Secrétariat a aussi participé à divers groupes de travail communautaires tout au long de l'exercice. Parmi les secteurs concernés figurent la justice, l'immigration, le tourisme, le développement économique, les soins de santé et les services sociaux. Grâce à ces groupes de travail, le Secrétariat est tenu au courant des priorités de la communauté, et il peut profiter de sa position pour accroître la collaboration entre les entités publiques et les partenaires francophones au sujet d'objectifs stratégiques. La directrice générale du Secrétariat a travaillé en étroite collaboration avec Soins communs à l'élaboration du plan provincial sur les services de santé en français, et elle a soutenu un nouvel outil mis au point par l'Association des municipalités bilingues du Manitoba et conçu pour aider les municipalités à renforcer leur capacité bilingue et à accroître leur offre de services en français.

Le chapitre manitobain de l'Institut d'administration publique du Canada a demandé à la directrice générale du Secrétariat de présenter un exposé sur le travail et la vision du Secrétariat dans le cadre des célébrations de son 40^e anniversaire. La directrice générale du Secrétariat siège aussi à des comités directeurs pour divers secteurs, et elle a été invitée à

participer à l'évaluation de plusieurs programmes et plans stratégiques visant à soutenir la communauté francophone.

Plaintes

Lorsqu'une plainte est déposée, le Secrétariat collabore avec l'entité publique pour entendre sa version des faits et déterminer les mesures à prendre pour améliorer le service et éviter que le 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 du résultat obtenu.

En 2021-2022, le Secrétariat a reçu 57 plaintes concernant les services en français. Il s'agit d'une baisse importante par rapport à 2020-2021, où 86 plaintes recevables avaient été traitées. Cette année-là, près de 50 % des plaintes concernaient directement la pandémie de COVID-19. En 2021-2022, près de la moitié des plaintes reçues ont été de nouveau liées aux mesures gouvernementales entourant la crise de santé publique (27 plaintes).

Au nombre des préoccupations soulevées figurent les suivantes :

- aucune offre active de services en français dans les lieux de dépistage et de vaccination;
- information en français non affichée dans un délai acceptable sur les sites Web liés à la pandémie de COVID-19;
- absence de services téléphoniques en français, surtout dans les centres d'appels.

Le manque d'effectifs semble être à l'origine de bon nombre des difficultés auxquelles se sont butées les entités publiques pour fournir des services en français. Dans les lieux de dépistage et de vaccination, un grand nombre de postes n'étaient pas permanents (il s'agissait de postes par détachement ou de postes à durée déterminée). Comme ce fut le cas en 2020-2021, le manque d'effectifs a entraîné un manque de sensibilisation aux obligations du Manitoba de fournir des services en français. Le Secrétariat a également noté des problèmes de planification persistants qui font que des documents imprimés et électroniques n'ont pas été produits simultanément dans les deux langues officielles.

Les autres plaintes concernaient des secteurs de programme tels que les soins de santé, les parcs, les infrastructures, la justice et l'immigration. Parmi les problèmes mentionnés figurent le manque d'information en français, l'absence ou le peu de services en français et les difficultés liées à la traduction. En voici quelques exemples :

- communication des messages d'alertes d'urgence en anglais seulement;
- manque de pages Web bilingues pour un certain nombre d'entités publiques;
- absence d'offre active pour certains services gouvernementaux offerts par téléphone.

Trois autres plaintes concernant des organisations du secteur privé non visées par la législation sur les services en français du Manitoba ont été jugées inadmissibles.

Les plaintes liées aux services en français permettent au gouvernement d'apprendre de ses manquements et lui donnent l'occasion d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins de la communauté francophone. Si les entités publiques ne savent pas où se situent leurs manquements, elles ne peuvent pas tenter de les corriger. Voilà pourquoi le Secrétariat accueille favorablement 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, 204 945-4915) ou remplir un formulaire en ligne (forms.gov.mb.ca/services-en-francais-slf/file_complaint.html). Le Secrétariat assiste également le public en répondant à des questions d'ordre général, à des préoccupations concernant les services en français et à des demandes de service en français.

Centres de services bilingues

Les centres de services bilingues ont continué d'aiguiller les francophones vers une vaste gamme de programmes et de services offerts par les trois ordres de gouvernement et des organismes communautaires dans les régions désignées bilingues suivantes :

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

Cependant, les effets de la pandémie de COVID-19 ont continué de se faire sentir dans les centres de services bilingues en 2021-2022. Le centre de Saint-Vital a été fermé toute l'année, et son partenaire provincial a assuré la prestation de services bilingues virtuelle durant cette période. Vu la suspension prolongée des services offerts par ses partenaires fédéraux et municipaux, le centre de Saint-Boniface a fermé ses portes entre le 1^{er} avril et le 20 octobre 2021. Le personnel a travaillé en prêt de service à la Division des communications et de la mobilisation du Manitoba pour répondre aux demandes d'information en français.

Les centres de services bilingues ruraux sont demeurés ouverts et ont pu offrir des services essentiels. Leurs agents d'information et leur navigatrice métisse ont facilité l'accès à l'information sur la pandémie en cours, en ce qui a trait notamment aux programmes de vaccination et d'aide financière. Ils ont aussi travaillé dans 35 cliniques de vaccination, offrant des services en français dans différentes régions de la province.

Le personnel des centres ruraux a également poursuivi son travail habituel visant à faciliter l'accès aux programmes et aux services gouvernementaux dans les deux langues officielles. Les activités de sensibilisation et les partenariats communautaires sont demeurés au cœur du travail des centres de services bilingues. Les agents d'information ont collaboré à la présentation d'exposés sur des sujets tels que la santé mentale des adolescents, la sensibilisation culturelle et la formation à la diversité, la fraude et les escroqueries, les testaments, les programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité. Le personnel a soutenu des projets communautaires liés aux priorités du gouvernement, dont l'accessibilité et l'immigration, et il a également fait la promotion de la fonction publique du Manitoba dans les salons de l'emploi locaux.

Conseil consultatif des affaires francophones

Le Conseil consultatif des affaires francophones s'est réuni en la présence de la ministre responsable des Affaires francophones à deux reprises en 2021-2022 : en personne le 8 décembre 2021 et en mode virtuel le 24 février 2022. Le Conseil a procédé à un examen général du processus de planification et d'évaluation des plans stratégiques pluriannuels des services en français et a aidé, plus précisément, une entité publique à évaluer et à peaufiner son nouveau plan.

COLLABORATION INTERGOUVERNEMENTALE

Conseil des ministres sur la francophonie canadienne

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

L'assemblée annuelle de 2021 du Conseil qui devait avoir lieu en juin dans la Ville de Québec s'est tenu en mode virtuel en raison de la pandémie de COVID-19. La ministre responsable des Affaires francophones, M^{me} Rochelle Squires, a participé à une conférence vidéo fédérale-provinciale-territoriale les 17 et 18 juin 2021 pour discuter des préoccupations exprimées par les communautés francophones et acadiennes du Canada.

Les ministres ont examiné la nécessité pour tous les ordres de gouvernement d'adopter une approche concertée et plus collaborative – tout en tenant compte de la réalité distincte des provinces et des territoires – pour atteindre leur objectif commun de protection et de promotion du français. Le caractère crucial des communications bilingues en situation de crise, l'accessibilité des services en français dans le domaine de la santé mentale et des soins aux personnes âgées, l'immigration francophone, la pénurie de travailleurs bilingues, la reconnaissance des compétences professionnelles et la mobilité interprovinciale sont les principales préoccupations auxquelles les ministres ont décidé d'accorder la priorité durant la prochaine année.

Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne

Les membres du Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne n'ont pas tenu de réunions en personne en 2021-2022. Toutefois, le groupe chargé de mener les activités de suivi de la mise en œuvre des priorités du Conseil des ministres sur la francophonie canadienne et de préparer la prochaine édition de la conférence a tenu de nombreuses vidéoconférences durant l'année. La directrice générale du Secrétariat a continué de présider le comité des services en français et, de concert avec son homologue de l'Ontario, elle a chapeauté la création d'un portrait 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 Manitoba était également responsable de commander un rapport sur les pratiques exemplaires en matière de services gouvernementaux en ligne offerts en français.

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

Les réunions en personne du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles ont été annulées en raison de la pandémie. Toutefois, la directrice générale du Secrétariat et une procureure de la Couronne du ministère de la Justice ont représenté le gouvernement du Manitoba lors de deux réunions semestrielles qui se sont tenues en mode virtuel le 10 mai et le 7 décembre 2021. La directrice générale a également participé aux réunions d'un petit comité spécial mandaté par le Groupe de travail d'instaurer un plan d'action stratégique axé sur la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer la capacité des francophones à interagir avec le système de justice.

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 à frais partagés, une contribution annuelle maximale de 1,4 million de dollars du Manitoba (pour un total de 7 millions sur cinq ans) est égalée par le gouvernement fédéral afin d'appuyer l'élaboration, la prestation et le développement de services gouvernementaux de qualité en français pour la communauté francophone du Manitoba et de soutenir des initiatives à effets structurants qui ont pour but d'accroître la vitalité de la francophonie manitobaine. L'entente a soutenu une grande variété de projets en 2021-2022, 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 servent également à soutenir la formation linguistique des fonctionnaires, la mise en œuvre d'initiatives de traduction et l'exploitation des centres de services bilingues.

Manitoba–Nouveau-Brunswick et Manitoba–Québec

En 2021-2022, le Secrétariat aux affaires francophones a négocié, au nom du gouvernement du Manitoba, le financement de projets dans le cadre de l'Accord de coopération et d'échanges en matière de francophonie entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Québec et du Protocole d'entente sur la coopération interprovinciale entre le Manitoba et le Nouveau-Brunswick. La contribution totale du Manitoba à sept projets Manitoba–Québec et à six projets Manitoba–Nouveau-Brunswick s'est élevée à 25 000 \$ et à 20 000 \$ respectivement, avec un jumelage de contrepartie. Les fonds obtenus ont permis aux organismes communautaires de participer à des activités d'échange, de mentorat, de formation et de partage de connaissances spécialisées dans les domaines de la culture, de l'éducation et du développement économique.

Prix Ronald-Duhamel

Le Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award est une initiative conjointe de la Société de la francophonie manitobaine, du Réseau fédéral des langues officielles du Manitoba, du Secrétariat aux affaires francophones et de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba. Il est décerné tous les deux ans. Lancé officiellement en mars 2005, le 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 et s'étant distingué au service de la francophonie au Manitoba.

L'appel de mises en candidature pour la prochaine édition du Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award aurait normalement eu lieu en mars 2021. Toutefois, les partenaires ont décidé de modifier le processus dans le but d'élargir la participation à l'appel de mises en candidature. Le prochain appel de mises en candidature sera lancé à l'automne 2022; on espère qu'une fenêtre de présentation écourtée se traduira par une augmentation du nombre de candidatures.

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

PRESTATION DE SERVICES AXÉE SUR L'OFFRE ACTIVE

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

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

Alors que la plupart des entités publiques voient arriver l'échéance de leur premier plan stratégique pluriannuel des services en français, il devient de plus en plus important pour elles de déterminer quelles sont leurs mesures de suivi qui sont toujours en voie de mise en œuvre et quelles sont celles qui se révèlent plus difficiles à réaliser. Dans le dernier cas, les entités pourront redoubler d'efforts au cours de la dernière année de mise en œuvre de leurs plans pour mener à bien les activités amorcées ou repenser celles-ci au moment de l'élaboration de nouveaux plans pour les prochaines années. Si certains ministères et organismes gouvernementaux ont été en mesure de réaliser des progrès constants vers la normalisation de leurs services en français, cela n'a pas été le cas pour d'autres. Les pages qui suivent décrivent une partie des problèmes, stratégies et réalisations qui ont entouré la prestation de services au cours de l'exercice 2021-2022.

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

Les politiques internes sur les services en français, la gouvernance et les ressources englobent les mesures prises par les entités publiques pour faciliter l'intégration de services en français à leurs activités. Au-delà de la politique gouvernementale, les plans de nombreuses entités publiques comprennent un engagement à adopter des procédures internes pour améliorer la mise en œuvre de la politique sur les services en français du Manitoba.

Selon les rapports présentés au Secrétariat pour l'exercice 2021-2022, 48 % (près de la moitié) des mesures de suivi liées aux politiques et procédures devant être achevées au cours de l'année étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. 38 % d'entre elles n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout, les entités publiques déclarant qu'il leur fallait passer à l'action pour se remettre sur la bonne voie. Il s'agit d'une amélioration par rapport aux statistiques de l'année précédente, où 49 % des mesures nécessitaient une attention immédiate.

Certaines entités publiques ont souligné que la pandémie de COVID-19 affectait toujours leur capacité de mettre en œuvre les politiques et les procédures nécessaires pour soutenir leur infrastructure de services en français. Par exemple, en raison de la pandémie de COVID-19, il a fallu non seulement suspendre les activités « clients mystères » qui avaient été planifiées pour évaluer le degré de mise en œuvre de l'offre active par les secteurs de programme, mais aussi retarder un sondage sur la satisfaction des clients à l'égard des services en français. Les restructurations ministérielles ont aussi fait obstacle à la mise en œuvre des mesures de gouvernance.

Un certain nombre de mesures positives et intéressantes ont été prises au cours de l'année. Un office régional de la santé a précisé avoir modifié la lentille francophone utilisée dans son

sondage sur l'expérience des patients afin d'assurer une déclaration plus cohérente dans tous ses secteurs de programme. Cette approche lui a permis d'améliorer ses services grâce à une analyse fondée sur des données probantes. Une autre entité publique a créé un processus officiel axé sur l'élaboration d'un plan de mesures correctives à la réception de chaque plainte de sorte que les problèmes qui surviennent soient réglés et ne se reproduisent pas. Une entité publique a créé un mécanisme d'audit pour vérifier si le concept de l'offre active était correctement appliqué dans le cadre de son service à la clientèle téléphonique. Elle se servira des données de référence sur la conformité, recueillies en 2021-2022 grâce à ce mécanisme, pour mesurer ses progrès dans les années à venir. Une autre entité publique s'est assurée qu'un accès bilingue fasse partie de la portée du travail d'un tiers chargé de remanier son site Web. Une organisation de la Couronne a ajouté une composante sur les services en français à ses lignes directrices en matière d'approvisionnement pour que les services en français soient intégrés à son processus d'approvisionnement – elle a conclu trois nouveaux contrats en 2021-2022 qui contenaient tous des clauses linguistiques.

L'existence de lignes directrices et d'orientations stratégiques claires joue un rôle déterminant dans la création d'un environnement propice à la normalisation de l'obligation de fournir des services en français. Le rôle des coordonnateurs et des comités des services en français est également essentiel tant pour l'amélioration de la prestation des services en français par les entités publiques que pour le suivi des plans stratégiques pluriannuels des services en français. Sur le plan du renforcement de ces rôles, il est encourageant de voir que les entités publiques ont fait énormément de progrès : 58 % des mesures de suivi en ce sens étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, ce qui correspond à plus du double du pourcentage déclaré en 2020-2021. Un office régional de la santé a déclaré avoir fait intégralement valider son programme de services en français à l'échelon supérieur de sa structure de gouvernance. Une autre entité publique a déclaré avoir invité son développeur Web à devenir membre permanent de son comité des services en français afin de favoriser la mise en œuvre des mesures de suivi relatives à l'affichage en ligne de l'information en français.

Un ministère a adopté un modèle de gestion par projet, remplaçant ainsi le comité des services en français traditionnel par un groupe de travail chargé de trouver des solutions novatrices et de proposer des mesures concrètes à certains de ses problèmes de longue date en matière de services en français. La mise en œuvre du plan stratégique pluriannuel des services en français de ce ministère est considérée comme une responsabilité partagée, et les résultats obtenus sont extrêmement prometteurs. Une autre entité publique a déclaré utiliser une approche de tableau de bord équilibré – la responsabilité des services en français est confiée aux unités de travail individuelles, lesquelles sont soutenues dans leurs efforts d'amélioration des services en français au moyen de paramètres clairs et de calendriers pluriannuels de mise en œuvre.

Formation et sensibilisation relatives aux services en français

Afin d'assurer la mise en œuvre la plus étendue possible des services en français, tous les employés provinciaux doivent avoir au moins une compréhension de base des obligations du Manitoba envers sa communauté francophone. S'il est vrai que les employés occupant des postes désignés bilingues fournissent la majorité des services en français, *tous* les employés devraient pouvoir répondre aux demandes de services en français et reconnaître les répercussions des changements de politiques et de programmes sur la communauté d'expression française. Les superviseurs doivent être conscients et tenir compte du fait que

leurs employés doivent faire du travail supplémentaire pour offrir des services en français. Les analystes de politiques doivent quant à eux savoir qu'au-delà d'une simple traduction de l'anglais vers le français il est parfois nécessaire d'adapter un programme ou un service pour qu'il réponde aux besoins de la communauté francophone. Les hauts dirigeants pourront mieux soutenir la mise en œuvre des plans des services en français lorsqu'ils comprendront le bien-fondé de ces plans et en reconnaîtront les objectifs. Tous les efforts déployés par le Manitoba pour favoriser la vitalité de sa population d'expression française reposent sur la sensibilisation à l'obligation d'offrir des services en français et de promouvoir l'utilisation du concept de l'offre active.

Toutefois, de nombreuses entités publiques déclarent encore des retards dans le déploiement de la formation visant à accroître la sensibilisation aux services en français et aux lois et politiques connexes en vigueur dans la province. À peine un cinquième des mesures de suivi en ce sens étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. Si de nombreuses entités publiques ont établi des mesures de suivi relatives à la formation formelle que doit recevoir leur personnel en matière d'offre active – en ligne ou en personne –, il reste qu'il y avait urgence d'agir pour plus de la moitié des mesures de suivi relatives à la formation de nouveaux employés ou à la formation initiale d'anciens employés (51 % et 52 % respectivement). Le succès a été plus grand dans le cas des mesures, moins nombreuses, proposant la formation récurrente en matière d'offre active. Deux mesures de suivi sur cinq en ce sens (40 %) étaient en voie d'être mises en œuvre à temps.

Le degré de mise en œuvre des mesures de suivi relative à la formation et à la sensibilisation relatives aux services en français a peu évolué au cours des trois dernières années. La pandémie de COVID-19 a mis un frein aux efforts de certaines entités publiques, celles-ci ayant dû déployer du personnel au sein d'équipes d'intervention d'urgence et affecter des ressources à d'autres priorités. En 2021-2022, certaines entités publiques ont déclaré n'avoir pas atteint leurs objectifs de formation en raison de la pandémie. Les restructurations administratives ont empêché d'autres entités publiques de mettre en œuvre à temps leurs mesures de suivi relatives à la formation. Un autre motif invoqué a été le manque d'accessibilité du site intranet du gouvernement aux travailleurs saisonniers. Le module de formation en ligne sur l'offre active, fourni par la Direction du perfectionnement et de la formation, a été offert gratuitement tout au long de l'année à tous les employés du gouvernement ayant accès à l'environnement informatique du gouvernement. Les organisations de la Couronne de l'extérieur de cet environnement informatique ont également eu accès à la formation en ligne par l'entremise d'un nouveau portail qui a été lancé par le Secrétariat vers la fin de 2021-2022.

Certaines entités publiques ont mieux réussi que d'autres à atteindre leurs objectifs. L'une d'elles a profité du Festival du Voyageur pour encourager ses employés à suivre une formation sur l'offre active en leur proposant des incitatives. Un office régional de la santé a rendu obligatoire la formation sur l'offre active pour tout son personnel infirmier, et tous les nouveaux cadres supérieurs doivent désormais également suivre cette formation. Une entité publique a mis au point un mécanisme d'inscription automatique de toutes les nouvelles recrues au cours de formation en ligne sur l'offre active dans les 30 jours qui suivent leur date d'entrée en fonction, et un ministère a annoncé que 93 % de son personnel avait suivi la formation obligatoire en ligne sur l'offre active.

Les ministères qui ont le mieux réussi à atteindre les objectifs de formation et de sensibilisation relatives aux services en français de leurs plans stratégiques pluriannuels sont ceux dont les

dirigeants se sont engagés à rendre le module de formation sur l'offre active obligatoire pour tous leurs employés. Le Secrétariat continuera de travailler avec la Commission de la fonction publique à l'adoption d'une proposition sur l'ajout de cette formation à la liste des cours obligatoires à suivre un certain temps après l'embauche (pour les nouveaux employés) ou avant la fin de chaque année civile (pour les anciens employés). Les dirigeants peuvent faire leur part en demandant à tous leurs employés de suivre la formation et en vérifiant ensuite s'ils l'ont fait.

Au cours de l'exercice 2021-2022, un certain nombre de solutions novatrices ont été proposées afin de faciliter la mise en œuvre des activités de sensibilisation aux services en français. À titre d'exemple, un office régional de la santé a créé le Prix du champion des services en langue française pour souligner le travail d'employés faisant preuve d'un leadership exceptionnel. Les noms de dix candidats ont été proposés pour la quatrième édition de ce prix. Cet office régional de la santé a aussi mentionné que le bulletin hebdomadaire en anglais envoyé par le directeur général à tous les employés inclurait désormais des formules d'appel et de salutation bilingues.

Un autre outil de sensibilisation souvent utilisé par les entités publiques consiste à créer des pages intranet ou des sites internes que tout le personnel peut facilement consulter pour se renseigner sur la prestation des services en français. Une entité publique a reçu 378 visites distinctes après avoir remanié son site intranet et ajouté des liens vers des ressources supplémentaires – incluant une nouvelle section sur l'offre active. D'autres entités publiques ont créé de nouveaux sites intranet renfermant des renseignements et des ressources. L'inclusion de listes d'employés bilingues à titre de personnes-ressources pour leurs collègues unilingues anglophones est souvent citée comme un excellent moyen de soutenir les services en français.

Services à la clientèle

Les services à la clientèle sont au cœur de la relation entre le gouvernement et le public. Que les transactions soient effectuées en personne, par téléphone, en ligne ou par l'intermédiaire de plateformes virtuelles, il est essentiel que les clients puissent obtenir des renseignements et des services de qualité dans les deux langues officielles sans retard déraisonnable. Tous les Manitobains peuvent, de temps à autre, être confrontés à des obstacles pour accéder aux services gouvernementaux – la géographie, la technologie, le milieu socioculturel et d'autres facteurs démographiques jouant un rôle dans l'interaction des clients avec les entités publiques. La langue peut également être un facteur déterminant de l'aisance avec laquelle un client accède aux services et aux renseignements gouvernementaux. Un francophone ne devrait jamais avoir l'impression que sa demande de service en français est perçue comme un inconvénient ou une obligation. Lorsque les entités publiques seront en mesure de créer un environnement inclusif et accueillant où les identifiants d'offre active, l'accueil et l'affichage bilingues ainsi que l'information en anglais et en français sont la norme, la population d'expression française du Manitoba se sentira toujours aussi à l'aise que ses voisins anglophones.

En 2021-2022, les entités publiques ont déclaré avoir fait des progrès considérables dans l'amélioration de leurs services de première ligne en français : 53 % des mesures de suivi en ce sens étaient en voie d'être mises en œuvre à temps et 29 % accusaient un léger retard. Il s'agit d'un progrès important par rapport à l'année précédente, où il y avait urgence d'agir dans 32 % des cas. Toutefois, certains problèmes subsistent quant au soutien de la mise en œuvre des services à la clientèle en français.

Les mesures de suivi entourant les identifiants Hello-Bonjour (insignes, cordons, panneaux de comptoir, etc.) ont connu plus de succès cette année qu'en 2020-2021 (38 % ont été mises en œuvre à temps contre 30 % l'année précédente); cependant, 44 % des initiatives proposées pour assurer l'utilisation d'identifiants d'offre active n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout. La pandémie a été invoquée comme motif de ces retards. Les identifiants sont de petites attentions qui permettent aux francophones de savoir qu'ils peuvent s'attendre à recevoir des services comparables en français lorsqu'ils entrent dans un bâtiment gouvernemental. Lorsque ces indices visuels immédiats ne sont pas présents, les clients d'expression française sont moins enclins à demander des services dans leur propre langue.

Souvent, la faible demande pour des services en français est invoquée comme motif du manque d'accessibilité de ces services; il est vrai que la demande active de services en français est aussi importante que l'offre active de ces services. Dans un sondage mené en 2017, lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils ne demandaient pas de services en français, le tiers des répondants francophones qui interagissent fréquemment avec le gouvernement ont déclaré qu'ils savaient qu'ils recevraient plus rapidement des services en anglais. Près d'un cinquième des répondants ont déclaré qu'ils ne voulaient pas paraître « difficiles » ou « exigeants », et un autre cinquième d'entre eux estimaient que les services en anglais seraient de meilleure qualité. La participation active aux services en français sera entièrement normalisée lorsque l'application des concepts d'offre active et de demande active sera la responsabilité partagée des entités publiques et de leurs clients.

La présence d'un affichage bilingue – par exemple, sur les écrans mis en place dans les bureaux du gouvernement ou dans des lieux publics comme les parcs ou le Palais législatif – est une façon d'appuyer visuellement le concept de l'offre active. En 2021-2022, l'examen et la mise à jour des écrans ont continué de poser problème pour la plupart des entités publiques dont les plans des services en français comprenaient des mesures de suivi en ce sens : 25 % de ces mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps; 11 % accusaient un léger retard et 57 % n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout. La pandémie a été invoquée comme motif de retard dans 7 % des cas. Pour de nombreux ministères, cependant, ce sont les restructurations internes qui ont entravé les efforts de déploiement de l'affichage en français. Comme les ministères, les divisions et les directions changent souvent de nom à la suite de remaniements administratifs, il ne leur est pas toujours possible d'investir dans de nouveaux écrans bilingues. Ce problème se pose également pour les écrans en anglais. Le Secrétariat continuera de travailler avec les entités publiques pour tenter de trouver des solutions à ce problème récurrent, surtout dans le cas des bureaux situés dans les régions désignées bilingues et ceux qui servent les communautés francophones.

Les entités publiques ont également eu des difficultés à soutenir leur capacité de fournir de l'information dans les deux langues officielles. Seulement 33 % des mesures de suivi relatives aux sites Web étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, et un peu moins de la moitié des mesures de suivi visant à accroître l'accessibilité des formulaires et d'autres documents d'information publique étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (45 %). Alors qu'environ un cinquième des mesures en question accusaient un léger retard, de nombreuses entités publiques ont déclaré qu'il y avait urgence d'agir pour 48 % des mesures de suivi relatives au contenu des sites Web et pour 31 % des mesures de suivi relatives aux formulaires et à d'autres documents. Les raisons invoquées pour expliquer les retards dans la mise en œuvre de ces mesures varient. Une entité publique a mentionné que les réductions d'effectifs ont entravé ses efforts puisque les ressources humaines requises n'étaient pas en place pour gérer

les demandes de traduction ou pour afficher l'information traduite sur son site Web. La COVID-19 et les restructurations internes ont également été invoquées comme motifs de retard.

À l'inverse, une entité publique a noté qu'après avoir consenti des efforts importants au cours des années précédentes pour s'assurer que son site Web était 100 % bilingue, les demandes à l'égard de ses programmes provenant de francophones avaient augmenté de 145 % en 2021-2022. Cela démontre clairement que la présence de services accessibles et clairement mis en valeur amène les francophones à se prévaloir activement de la possibilité de demander des services en français. Une organisation de la Couronne a déclaré que les visites sur ses pages en français sont passées de 609 en 2020-2021 à 8 321 en 2021-2022 – soit 13 fois plus qu'au cours de l'exercice précédent – en raison de ses efforts continus pour inclure un contenu original en français à son site Web et s'assurer que celui-ci est entièrement bilingue.

La capacité de tirer parti des plateformes en ligne pour améliorer la prestation des services est l'un des domaines où le succès a été au rendez-vous. Un format en ligne permet une participation plus large, l'emplacement géographique ne posant aucun problème lorsqu'une personne ne doit pas se déplacer. À titre d'exemple, une entité publique a indiqué que la tenue de ses réunions en ligne lui a permis de présenter à plus de 7 500 clients d'expression française lors de trois événements en 2021-2022. En outre, certains services ciblés peuvent être créés et mis en œuvre en mode virtuel, ce qui donne une plus grande liberté d'accès aux utilisateurs. Une entité publique a créé une plateforme de soutien du perfectionnement professionnel en ligne pour sa clientèle, accessible à la convenance de chaque utilisateur. Une autre entité publique a enregistré des segments de formation dans les deux langues officielles et a même pu recourir à la langue des signes du Québec – LSQ. Lorsqu'on manque de personnel capable d'animer de telles présentations en français, la possibilité d'enregistrer une présentation et de la mettre à la disposition de plusieurs clients est un avantage certain.

RESSOURCES HUMAINES ET CAPACITÉ BILINGUE

Capacité bilingue

Si un nombre croissant de Manitobains se tournent vers les services en ligne – que ce soit pour consulter des programmes ou pour obtenir de l'information –, il reste que les entités publiques devront toujours fournir des services en personne ou par téléphone. Elles doivent donc s'assurer de disposer de la capacité bilingue nécessaire pour soutenir la prestation de services en français. Cette capacité bilingue repose sur le modèle bien établi des postes désignés bilingues. Toutefois, de plus en plus d'entités publiques reconnaissent que le personnel bilingue occupant des postes non désignés bilingues constitue également une ressource importante. Lorsqu'un ministère ou un organisme gouvernemental est en mesure d'augmenter le nombre de ses employés bilingues, il améliore du même coup sa capacité à améliorer la prestation de ses services en français.

Les entités publiques qui répertoriaient leurs postes désignés bilingues ou leurs employés bilingues occupant des postes non désignés bilingues ont déclaré avoir très bien réussi à mettre en œuvre leurs mesures de suivi à cet égard en 2021-2022. Pour ce qui est des postes désignés bilingues et de la capacité bilingue, un grand nombre des mesures de suivi en ce sens étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (56 % et 72 % respectivement), tandis qu'il y avait urgence d'agir pour un peu moins du quart de ces mesures (24 % et 22 % respectivement). Bon nombre d'entités publiques avaient accusé un retard dans l'évaluation de leur capacité bilingue au cours des années précédentes – principalement en raison de la pandémie de COVID-19. Il est donc encourageant de constater qu'elles sont de nouveau sur la bonne voie. En 2020-2021, les mesures de suivi relatives à l'évaluation de la capacité bilingue affichaient un pourcentage de mise en œuvre beaucoup plus faible (59 %).

Cependant, pour vraiment comprendre si leur capacité bilingue répond adéquatement aux besoins de la communauté francophone du Manitoba, les entités publiques devraient également faire l'examen de leurs postes bilingues désignés. Cet examen les aidera à déterminer si leurs postes désignés actuels – dont certains peuvent avoir été désignés il y a des décennies – sont toujours pertinents ou s'ils devraient être transférés vers d'autres secteurs de programme où le besoin de services en français est plus important. Un tel examen est également l'occasion de désigner des postes supplémentaires en se fondant sur une analyse factuelle.

La plupart des entités publiques ont mentionné qu'elles ont eu du mal à mettre en œuvre les mesures de suivi relatives à l'examen de leurs postes désignés bilingues – seulement 25 % d'entre elles étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, et il y avait urgence d'agir dans 45 % des cas. La pandémie a été invoquée comme motif de retard dans 5 % des cas. Un certain nombre d'entités publiques ont aussi déclaré qu'une restructuration interne les avait empêchées de réaliser des progrès en ce sens. En revanche, un office régional de la santé a déclaré avoir réussi à améliorer le module des services en français de son système de paie, lui permettant ainsi de mieux soutenir la collecte de données et le suivi de sa capacité bilingue et de ses postes désignés bilingues.

Les entités publiques ont également déclaré avoir du mal à mettre en place des initiatives visant à encourager leur personnel bilingue à s'inscrire sur des listes de personnes-ressources disposées à aider leurs collègues unilingues anglophones ayant des clients francophones. Dans 13 % des cas, les mesures de suivi proposées en ce sens étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, et 50 % d'entre elles n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout.

Une entité publique a même constaté que des employés bilingues refusaient d'être désignés à titre de personnes-ressources pour leurs collègues unilingues. Bien qu'aucune explication n'ait été fournie à cet égard, il est possible que ces employés soient réticents à proposer leur nom par crainte que cela augmente leur charge de travail. Les gestionnaires devraient reconnaître que les employés bilingues figurant sur les listes de personnes-ressources aident l'entité publique à améliorer ses services et ses programmes et, par conséquent, accorder une attention particulière aux employés souvent appelés à fournir des services en français qui risquent de prendre du retard dans leurs tâches habituelles.

Recrutement et maintien de l'effectif

Toute entité publique qui souhaite améliorer sa capacité à fournir des services en français doit bien connaître sa capacité actuelle. C'est après avoir dressé un portrait clair des ressources à sa disposition qu'elle pourra élaborer des stratégies sur la manière de commencer à « combler les lacunes ». Les plans stratégiques pluriannuels des services en français de la plupart des entités publiques comprennent des mesures de suivi relatives au recrutement.

L'ajout de la mention « le bilinguisme anglais-français est un atout » est un moyen relativement simple de commencer à renforcer sa capacité bilingue. L'incapacité de parler les deux langues officielles ne constitue pas un obstacle à la sélection d'une personne qui répond à tous les critères obligatoires. Le bilinguisme est simplement pris en considération à la fin de l'entretien – si deux candidats ont obtenu des notes égales au cours du processus de sélection, on accorde des points supplémentaires à celui qui maîtrise à la fois l'anglais et le français. Bon nombre d'entités publiques ont inclus la préférence aux candidats bilingues à titre de mesure de suivi, mais des obstacles à la mise en œuvre de cette mesure subsistent. En effet, seulement 21 % des entités publiques ont déclaré que cette mesure de suivi était en voie d'être mise en œuvre à temps, alors 63 % d'entre elles estiment que le travail accompli en ce sens n'avait progressé que légèrement, voire pas du tout.

Comme en 2020-2021, divers motifs ont été invoqués pour expliquer les difficultés liées au recrutement. Un certain nombre de gestionnaires et de consultants en ressources humaines estiment que l'inclusion d'un critère de préférence aux candidats bilingues aux offres d'emploi limite le nombre de candidatures à un poste donné. Rien ne semble prouver la véracité d'une telle perception, et il est possible qu'il faille mener des recherches supplémentaires pour la confirmer ou l'infirmer. Une autre entité publique a mentionné que le quart de ses employés étaient bilingues et qu'il ne lui était donc plus nécessaire d'inclure cette préférence à ses offres d'emploi. Quelques entités publiques ont expliqué que la nature de leur travail et leur clientèle principale les obligeaient à accorder la priorité aux candidats faisant partie de groupes d'équité en matière d'emploi ou à ceux ayant une certaine expérience vécue. En conséquence, ces entités publiques prennent rarement le bilinguisme anglais-français en considération dans leur processus d'embauche, et elles ont mentionné qu'il leur faudra élaborer d'autres stratégies pour tenter de renforcer leur capacité de fournir des services en français.

Sur les 27 mesures de suivi relatives au recrutement d'employés bilingues prévues pour 2021-2022, 41 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps et 7 % accusaient un léger retard. Dans 52 % des cas, il y avait urgence d'agir pour remettre les entités publiques sur la bonne voie.

Un office régional de la santé a déclaré avoir entrepris de travailler plus étroitement avec les municipalités bilingues en ce qui a trait à l'affichage d'offres d'emploi pour des postes bilingues. Un autre office régional de la santé a déclaré travailler de manière proactive avec des organismes communautaires afin de promouvoir le recrutement d'employés pour ses postes à pourvoir dans le futur. Il faut espérer qu'une telle approche favorisera la formation d'un plus grand bassin de candidats potentiels pour les postes bilingues, notamment parmi les étudiants qui n'ont peut-être pas terminé leurs études et qui ne sont peut-être pas non plus au courant des possibilités d'emploi futures dans le secteur public.

Une organisation de la Couronne a expliqué qu'elle avait commencé à collaborer avec l'École technique et professionnelle (Université de Saint-Boniface) à la mise en place de stages d'été afin de répondre aux besoins des stagiaires qui doivent acquérir une certaine expérience de travail pratique pour obtenir leur diplôme. Une autre entité publique a déclaré que l'augmentation progressive de sa capacité bilingue au cours des dernières années lui permettait maintenant d'offrir davantage de séances d'information en français à ses clients. À l'inverse, une entité publique a noté que son manque de personnel bilingue l'empêchait de traiter les demandes de subventions venant d'organismes francophones aussi rapidement que celles présentées en anglais.

Il est certain que des facteurs indépendants de la volonté du gouvernement influent sur le recrutement. Depuis la pandémie de COVID-19, les employeurs de tout le pays sont touchés par des pénuries de main-d'œuvre. La pénurie sévit aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, et elle semble être exacerbée pour les employeurs qui souhaitent embaucher du personnel bilingue. La pénurie est d'autant plus aiguë lorsque les postes exigent des compétences techniques particulières en plus du bilinguisme, et un certain nombre d'entités publiques ont déclaré avoir du mal à trouver des stratégies qui leur permettraient de soutenir le recrutement d'employés bilingues. Le Secrétariat continuera de se pencher sur cette question et examinera, de concert avec la Commission de la fonction publique, comment le Manitoba pourrait s'inspirer de pratiques exemplaires venant d'ailleurs pour mieux répondre à la demande en personnel bilingue.

Dans ses rapports annuels antérieurs, le Secrétariat avait mentionné que les entités publiques devaient commencer à élaborer des stratégies concrètes sur le maintien en poste de leurs employés bilingues, d'autant plus qu'elles peuvent avoir eu beaucoup de mal à les recruter. Cette recommandation n'a pas été adoptée – seuls trois organismes avaient inclus des mesures de suivi en ce sens dans leur plan de 2020-2021, et aucune de ces mesures n'a été mise en œuvre à temps.

Une poignée d'entités publiques ont instauré de nouvelles mesures de suivi relatives à l'établissement de procédures d'évaluation linguistique pour le personnel bilingue. Les trois mesures de suivi en ce sens étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. Un office régional de la santé a déclaré qu'il envisageait de lancer une évaluation linguistique normalisée en collaboration avec d'autres organismes de prestation de services œuvrant dans le secteur de la santé. Une telle évaluation pourrait offrir des avenues intéressantes de collaboration, et d'autres entités publiques pourraient s'en inspirer pour évaluer de manière plus uniforme la capacité de leurs employés à parler, à comprendre, à écrire et à lire le français. Les autres mesures de suivi concernaient les descriptions de postes désignés bilingues, plus précisément l'établissement d'un libellé sur le niveau de compétence requis pour répondre à des exigences précises (p. ex.

capacité de parler et de comprendre de niveau intermédiaire; capacité de lire et d'écrire de niveau avancé, etc.).

Les problèmes permanents de recrutement et de maintien en poste se traduisent inévitablement par un nombre plus élevé de postes désignés bilingues à pourvoir. Une légère amélioration a été constatée par rapport à l'année précédente (taux de postes à pourvoir de 14 % en 2021-2022, comparativement à 15 % en 2020-2021). Ce taux est encore plus élevé que celui enregistré en 2019-2020, où 11 % des postes désignés bilingues étaient à pourvoir. Il y a une légère augmentation du taux de postes désignés bilingues pourvus par des titulaires non bilingues par rapport à l'année précédente (moins de 1 %). Des détails à ce sujet figurent en annexe.

Comme il a été souligné dans les rapports précédents, non seulement les taux de postes à pourvoir de plus de 10 % affectent-ils négativement la capacité des entités publiques à fournir des services en français, mais ils créent également des problèmes de planification de la relève à long terme du fait que le bassin interne de candidats bilingues est plus restreint. La difficulté de trouver des candidats bilingues possédant les compétences requises pour un poste donné est indéniable, mais nous devons poursuivre nos efforts pour que la situation s'améliore.

Formation

La plupart des entités publiques qui ont intégré à leur plan des mesures de suivi relatives à la formation ont réalisé des progrès intéressants en 2021-2022. Dans 63 % des cas, les mesures de suivi visant à promouvoir et à encourager une meilleure connaissance du français chez le personnel bilingue étaient en voie d'être mises en œuvre à temps, et il y avait urgence d'agir pour un peu moins du cinquième d'entre elles (18 %). Les entités publiques ont aussi réalisé des progrès dans la mise en œuvre de mesures de suivi relatives à l'offre de ressources supplémentaires ou d'autres options d'apprentissage : 66 % de ces mesures étaient en voie d'être mises en œuvre à temps et 7 % accusaient un léger retard. Par exemple, une organisation de la Couronne a déclaré qu'elle fournissait désormais le logiciel Antidote à tous ses employés bilingues et que ces derniers pouvaient même suivre une formation conçue pour les aider à tirer le meilleur parti possible de cet outil sophistiqué de correction linguistique. Or, dans les secteurs comptant sur la formation technique offerte par le gouvernement fédéral, ces types de possibilités d'apprentissage ont continué de diminuer en raison de la pandémie.

L'entité publique qui a déclaré en 2020-2021 avoir acheté une licence d'entreprise pour le logiciel d'autoapprentissage des langues Rosetta a présenté les résultats de la deuxième année de mise en œuvre de ce projet pilote novateur. Si les premiers commentaires avaient été positifs, le personnel a mentionné avoir des difficultés grandissantes à maintenir le même niveau de participation à long terme. Il est donc peu probable que le projet soit reconduit pour le moment. Inversement, un organisme a offert, en partenariat avec l'Alliance française du Manitoba, des cours en français en milieu de travail à 17 employés affichant trois niveaux de compétence différents. Cet investissement en temps et en argent témoigne clairement de la volonté de la haute direction de cet organisme de soutenir sa capacité de prestation de services en français. Pour de nombreux employés, la possibilité de suivre des cours en milieu de travail est une mesure incitative importante.

Le soutien des possibilités de perfectionnement professionnel en français est une autre façon pour les entités publiques de promouvoir l'utilisation du français en milieu de travail. Une

organisation a mené un sondage auprès de ses employés en 2021-2022 pour en savoir plus sur les besoins de formation de son personnel bilingue. Les résultats de ce sondage seront utilisés pour créer de nouveaux programmes de formation incluant des éléments tels que l'apprentissage de la terminologie sectorielle et l'utilisation de scénarios liés à des domaines de travail particuliers. Des travaux sont en cours pour trouver des fournisseurs de services capables d'offrir une formation spécialisée. En outre, cette organisation a créé trois groupes de discussion – deux pour les employés occupant des postes désignés bilingues et un pour d'autres employés bilingues – pour avoir une meilleure compréhension de différents besoins.

Selon la nature de leur poste et leur emplacement géographique, bon nombre de titulaires de postes désignés bilingues reçoivent plus de demandes de service en anglais qu'en français. Pour qu'ils puissent maintenir leurs compétences à jour, il faut leur offrir des occasions de parler français. Les offices régionaux de la santé montrent la voie en mettant sur pied des groupes de conversation formels et informels conçus pour aider les employés bilingues au moyen de scénarios ciblés et d'activités d'apprentissage de vocabulaire. Un ministère étudie également comment ce type de formation linguistique ciblée peut contribuer à renforcer la confiance de ses employés en leur capacité d'utiliser la terminologie française appropriée selon leur poste.

CONSULTATION ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE

Consultation

En 2021-2022, il y a encore eu peu de progrès en ce qui a trait aux mesures de suivi visant à accroître la consultation de la communauté francophone. Sur les 50 mesures de suivi proposées dans les plans des services en français des entités publiques, seulement 16 (35 %) d'entre elles étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. Bien que la pandémie ait constitué un obstacle aux progrès dans 9 % des cas, il y avait aussi urgence d'agir pour 39 % des mesures de suivi requises. Ces chiffres sont très similaires à ceux déclarés en 2020-2021, alors que la crise de santé publique avait une incidence beaucoup plus importante sur les mesures gouvernementales de consultation du public. L'utilisation du portail Web Participation MB aurait normalement dû permettre de multiplier les occasions de consulter les francophones, mais force est de constater que les ministères ne préparent pas tous simultanément leurs documents de consultation dans les deux langues officielles.

Quelques consultations ciblées ont été menées auprès de la population d'expression française du Manitoba, notamment dans le cadre de la création d'une nouvelle stratégie provinciale. Le ministère chargé de coordonner les consultations requises a pris soin de demander à des fournisseurs de services et à d'autres francophones avec des expériences pertinentes de participer à une séance de rétroaction francophone. Les consultations ciblées permettent d'inclure les besoins uniques de la communauté francophone à l'ensemble plus large de commentaires reçus de la population manitobaine et d'appliquer une lentille francophone à l'élaboration des politiques et des programmes. Une telle approche va au-delà de la prestation de services d'interprétation durant un événement bilingue, la consultation proprement dite se déroulant en français. Il s'agit d'un excellent exemple du pas de plus qu'on peut faire pour optimiser les services en français.

Collaboration avec la communauté francophone

Presque toutes les entités publiques ont inclus des mesures de suivi visant à améliorer la collaboration avec la communauté francophone dans leurs plans stratégiques pluriannuels. La mise en œuvre des 39 initiatives proposées n'a pas été aussi réussie qu'en 2020-2021 – 31 % étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (comparativement à 43 % l'année précédente), tandis que 49 % des initiatives proposées n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout (comparativement à 22 % l'année précédente). Les exercices 2020-2021 et 2021-2022 font piètre figure par rapport à l'exercice 2018-2019, où 64 % des mesures de suivi proposées étaient en voie d'être mises en œuvre à temps. La pandémie n'a été invoquée comme un obstacle à la réussite que dans 10 % des cas. Cela signifie que les retards semblent aussi être imputables à d'autres facteurs.

Quelques entités publiques ont fait état de leurs efforts en 2021-2022 pour renforcer leur collaboration avec la communauté francophone par le truchement de groupes de travail sectoriels. Un ministère a fait remarquer que sa collaboration avec la communauté francophone au sein d'un de ces groupes lui permettait non seulement de rendre ses renseignements publics accessibles dans les deux langues officielles, mais aussi de planifier des améliorations importantes à sa manière de soutenir ses clients francophones. Les liens étroits qui résultent de la dynamique de groupe de travail offrent des occasions concrètes de poser des questions en

vue de mieux comprendre le point de vue des francophones. Cette approche est une autre façon positive d'assurer l'accès aux meilleurs services possible.

Les conventions d'achat de services et les autres formes de soutien financier aux organisations francophones sont une autre façon pour les entités publiques d'améliorer la collaboration et la coopération avec la communauté francophone. La pandémie a fait en sorte que des progrès minimes ont été réalisés en 2020-2021 pour près de la moitié des mesures de suivi relatives à ce type de soutien. En 2021-2022, la situation a été totalement différente, les entités publiques ayant déclaré que toutes les mesures de suivi proposées étaient en voie d'être mises en œuvre à temps (89 %) ou accusaient seulement un léger retard (11 %).

Coopération avec les centres de services bilingues

Les entités publiques ont proposé 18 mesures de suivi concernant la coopération avec les centres de services bilingues dans leurs plans des services en français. Une telle collaboration suppose la transmission de renseignements (p. ex. offres d'emploi, dépliants, ressources et autre matériel) aux centres de services bilingues afin que ceux-ci puissent les transmettre par la suite aux membres de la communauté francophone. Malgré la simplicité relative de ces mesures de suivi, 6 % seulement étaient en voie d'être mises en œuvre à temps en 2021-2022, 19 % accusaient un léger retard et 75 % n'avaient progressé que légèrement, voire pas du tout. Comme pour les mesures de suivi relatives à la collaboration avec la communauté francophone, la pandémie a aussi été invoquée comme un motif d'inaction (13 % des cas). Cela signifie que d'autres facteurs joueraient un rôle pour empêcher du progrès.

En revanche, un ministère était fier d'annoncer la réussite d'un projet pilote de vente de licences et de permis au centre de services bilingues de la région de la Rivière-Seine, à Sainte-Anne. On espère que ce modèle pourra être reproduit dans d'autres centres ruraux afin de permettre à un plus grand nombre de francophones d'accéder à ces services plus près de chez eux. Une organisation de la Couronne a signé un accord de coopération officiel avec les centres de services bilingues en matière d'échange de ressources et d'installations en vue de faciliter l'accès des clients d'expression française aux services offerts dans les régions désignées.

Les centres de services bilingues ont été créés en 2002 pour servir de guichet unique des services gouvernementaux dans les deux langues officielles. Vingt ans plus tard, ces centres dotés d'employés bilingues chargés de soutenir l'accès aux services en français gagneraient à être mieux utilisés par les entités publiques. Les ministères pourraient y héberger des bureaux itinérants pour les employés responsables d'activités de sensibilisation et même y loger des employés d'expression française à temps plein dans les régions désignées bilingues. Les agents d'information des centres de services bilingues peuvent appuyer la prestation de programmes en mettant sur pied des ateliers pour des clientèles francophones ciblées, notamment les personnes âgées, les nouveaux arrivants ou les jeunes. Bien que la pandémie de COVID-19 ait entraîné l'annulation de diverses activités en personne entre 2020 et 2022, il faut espérer que l'assouplissement des protocoles de santé publique favorisera à l'avenir l'avancement des mesures proposées pour promouvoir et accroître la coopération entre les entités publiques et les centres de services bilingues.

CONCLUSION

Aucune norme établie ne définit ce que devrait être le progrès au chapitre de la prestation de services en français et du soutien à la communauté francophone, mais deux éléments de la définition de progrès du dictionnaire fournissent des pistes intéressantes :

- fait d'avancer, mouvement en avant (vers un objectif ou un but);
- amélioration graduelle.

Les entités publiques mettent en œuvre leurs plans stratégiques des services en français depuis maintenant quatre ans, ce qui leur a permis de réaliser de nombreuses avancées. Les améliorations ont été majeures pour les organismes qui n'avaient jamais auparavant mis en place aucune mesure pour soutenir les services en français. Dans le cas des organismes qui suivaient déjà les principes de la politique sur les services en français du Manitoba, les améliorations ont été plus subtiles. Dans les deux cas, les entités publiques ont dû réfléchir au niveau de service et de soutien fourni et mettre en place des mesures pour assurer le « mouvement en avant » et l'« amélioration progressive » de la normalisation des services en français au sein du gouvernement provincial.

Les changements peuvent parfois s'opérer à une grande échelle. Par exemple, en 2021-2022, deux ministères ont poursuivi leur travail d'élaboration de politiques visant à assurer la désignation de fournisseurs de services tiers capables d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Ces politiques ont eu une énorme incidence sur la communauté francophone. Le gouvernement manitobain s'étant engagé à garantir l'accessibilité en français et en anglais des services offerts en son nom par des organismes recevant des fonds gouvernementaux, les francophones peuvent accéder en plus grand nombre à des programmes dans la langue officielle de leur choix.

Des changements plus modestes peuvent également avoir des effets positifs. Une organisation de la Couronne a simplement inclus des chansons françaises à la liste des pièces musicales diffusées sur ses lignes téléphoniques pour faire patienter ses clients. Il s'agit d'un petit geste qui envoie néanmoins un message puissant sur le soutien de cette organisation envers la communauté francophone. Une multitude de petits gestes permettent déjà de normaliser l'utilisation du français, qu'il s'agisse d'aller au-delà de la simple traduction des sites Web en ajoutant un contenu original en français aux publications des médias sociaux ou, encore, de mettre en évidence la culture francophone au moyen d'affiches à saveur francophone dans les espaces publics.

Toutes les entités publiques peuvent s'inspirer de pratiques exemplaires. Cela est particulièrement vrai pour les entités publiques qui ont atteint leurs objectifs en matière de création de sites Web et de publication de renseignements publics entièrement bilingues ou pour les entités publiques qui ont réussi à accroître de beaucoup leur capacité bilingue grâce à leurs efforts de recrutement antérieurs. Après avoir atteint un premier niveau d'exigences, les entités publiques devraient faire preuve de créativité à l'approche de leur prochaine ronde de planification stratégique et se fixer de nouveaux objectifs pour resserrer encore davantage leurs liens avec leurs clients d'expression française dans un esprit d'amélioration continue.

Les nouveaux plans des services en français devraient contenir des éléments concrets s'appuyant sur les succès du plan précédent. Une fois qu'une entité publique a mis en place des procédures pour assurer la traduction de l'information affichée sur son site Web, elle devrait enchâsser officiellement l'obligation de fournir de l'information bilingue dans ses documents d'orientation stratégique. Une fois qu'un tribunal administratif a mis en place les ressources nécessaires pour fournir des services d'interprétation durant ses audiences à l'appui de participants d'expression française, il devrait veiller à ce qu'un plus grand nombre de ses membres soient bilingues de sorte que ses audiences puissent être tenues directement en français.

Sans délaissier les éléments transactionnels de leurs premiers plans des services en français, les entités publiques devraient s'efforcer d'inclure à leurs plans des éléments plus visionnaires et stratégiques qui ne seraient pas nécessairement complexes ou dispendieux. Une organisation utilise un mécanisme de suivi qui inclut les codes postaux de ses clients. Elle se sert de ces codes postaux pour évaluer toutes ses demandes de services en français et déterminer la distance que ses clients sont prêts à parcourir si on leur garantit qu'ils pourront recevoir des services en français à destination. Une meilleure compréhension de la motivation et des habitudes de ses clients permettra à cette organisation de concevoir des modèles de prestation plus efficaces pour tous ses programmes.

La consultation est au cœur des efforts d'amélioration des services et des mesures de soutien puisqu'elle permet de mieux comprendre les besoins réels de la communauté francophone et de déterminer quelles pourraient être les avenues d'une collaboration possible avec les fournisseurs de services communautaires qui travaillent déjà à l'avancement de certaines priorités. Les portails en ligne utilisés pour consulter la population manitobaine sont de bons moyens de connaître le point de vue de la communauté francophone. Toutefois, leur utilité est limitée du fait des sujets précis examinés et des questions posées, qui ont tendance à être de nature plus générale.

Une entité publique atteint beaucoup plus efficacement ses objectifs lorsqu'elle va directement à la rencontre de la population d'expression française pour discuter de la prestation de ses programmes et des priorités de la communauté liées à son secteur d'activités. Une entité peut tout simplement tenir périodiquement des réunions avec la Société de la francophonie manitobaine – le groupe de défense des intérêts de la communauté – ou demander au Secrétariat aux affaires francophones de l'aider à créer un groupe de discussion chargé d'examiner des questions précises.

Sous la direction du Conseil consultatif des affaires francophones, un ministère met en œuvre un projet pilote pour la rédaction de son nouveau plan stratégique pluriannuel de services en français. Le Conseil lui a recommandé d'adopter un modèle de « laboratoire vivant » qui met de multiples intervenants – y compris les clients et les utilisateurs finaux – au cœur d'un processus collaboratif et créatif conduisant à l'élaboration, à la validation et à la mise en œuvre de nouveaux modes de prestation qui contribueront à améliorer les services. Le Secrétariat inclura les résultats de cette idée novatrice dans le rapport annuel de 2022-2023.

Que leur plan des services en français ait mené à de grandes avancées ou à des réussites plus modestes, les entités publiques sont arrivées à un moment où elles doivent évaluer leurs réalisations à ce jour et déterminer si leurs mesures de suivi les aident véritablement à atteindre leurs objectifs généraux. Elles doivent s'inspirer des organismes qui sortent activement des sentiers battus de la traduction et de la désignation de postes bilingues. Elles doivent aussi s'efforcer d'obtenir la rétroaction de leurs clients francophones sur la prestation de leurs programmes. Alors seulement pourront-elles prendre des mesures concrètes pour améliorer leurs services en français et soutenir véritablement la vitalité de la francophonie manitobaine.

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 2021-2022	Capacité bilingue totale en 2020-2021
Éducation postsecondaire, Développement des compétences et Immigration	7	4	0	3	23	30	47 ¹
Agriculture ²	3	1	1	1	11	12	25
Développement économique, Investissement et Commerce	17	11	2	4	14	25	-
Éducation et Apprentissage de la petite enfance	87	75	3	9	8	83	77
Environnement, Climat et Parcs	8	2	2	4	13	15	16
Familles	95	69	6	20	57	126	133
Finances	14	11	0	3	24	35	51
Secrétariat aux affaires francophones	27	22	0	5	0	22	24
Santé ³	6	3	0	3	15	18	22
Réconciliation avec les peuples autochtones et Relations avec le Nord	0	0	0	0	4	4	4
Justice	65	59	0	6	116	178	173
Travail, Protection du consommateur et Services gouvernementaux ⁴	26	15	0	10	Inconnu	15	Inconnu
Relations avec les municipalités	15	9	3	3	5	14	11
Ressources naturelles et Développement du Nord	6	0	3	3	Inconnu	Inconnu	Inconnu
Commission de la fonction publique	11	7	4	0	13	20	20
Sport, Culture et Patrimoine	13	10	2	1	7	17	13
Transport et Infrastructure	3	1	0	2	32	33	28
Sous-total	403	299	26	77	342	647	644

¹ En janvier 2021, Développement économique et Formation est devenu Éducation postsecondaire, Développement des compétences et Immigration, et Développement économique, Investissement et Commerce. Une capacité bilingue combinée a été fournie pour l'exercice 2020-2021.

² La Division du développement des ressources a été transférée au ministère des Ressources naturelles et du Développement du Nord en 2021-2022.

³ Comprend les statistiques du ministère de la Santé mentale et du Mieux-être de la communauté, et du ministère des Aînés et des Soins de longue durée.

⁴ Il s'agit d'un nouveau ministère créé en 2021-2022 qui regroupe des divisions des ministères des Finances et des Services centralisés.

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 2021-2022	Capacité bilingue totale en 2020-2021
Vérificateur général	0	0	0	0	3	3	3
Action cancer Manitoba	1	0	0	1	28	28	29
Société pour l’efficacité énergétique au Manitoba	0	0	0	0	4	4	Inconnu
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	3
Bureau du protecteur des enfants et des jeunes	0	0	0	0	6	6	5
Société des services agricoles du Manitoba	5	5	0	0	7	12	9
Conseil des Arts du Manitoba	2	2	0	0	4	6	5
Société manitobaine de développement de l’enregistrement cinématographique et sonore	2	0	1	1	4	4	6
Manitoba Hydro	24	19	0	5	275	294	292
Société manitobaine des alcools et des loteries	135 ⁵	119	8	8	64	183	206
Bureau de l’ombudsman	2	1	1	0	8	9	9
Société d’assurance publique du Manitoba	88	65	14	9	43	108	132
Soins communs	50	41	8	1	9	50	Inconnu
Sport Manitoba	6	4	2	0	5	9	9
Secrétariat à la condition féminine	2	2	0	0	2	4	2
Voyage Manitoba	5	4	0	1	1	5	7
Commission des accidents du travail	6	4	2	0	26	30	31
Sous-total	333	268	37	28	493	761	749
Total	736	567	63	105	835	1 408	1 393

⁵ L’analyse pour 2021-2022 a eu lieu avant que les postes saisonniers soient ajoutés au compte de postes désignés bilingues, ce qui explique la diminution de 15 postes par rapport à 2020-2021.

Il a été plus difficile qu'à l'habitude de comparer les statistiques de 2021-2022 à celles de 2020-2021 en raison des importantes restructurations administratives au sein des ministères qui ont particulièrement nui à l'examen de la capacité bilingue cette année. Le Secrétariat ne peut donc pas garantir l'exactitude des statistiques fournies – celles-ci représentent la « meilleure estimation » qu'ont pu faire les coordonnateurs des services en français, bon nombre d'entre eux ayant dû composer avec des changements sans précédent en 2021-2022. 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 aider, par le fait même, les coordonnateurs des services en français à faire la déclaration annuelle de ces données.

Comme ce fut le cas l'année précédente, le nombre total de postes désignés bilingues a augmenté : la hausse a été de 5 % cette année. La majorité des nouveaux postes ont été pourvus dans les organisations de la Couronne et d'autres organismes déclarants. Le nombre de postes désignés bilingues occupés par un titulaire bilingue a augmenté de 4 %, et le nombre de postes à pourvoir est resté relativement stable par rapport à l'année précédente. La capacité bilingue globale a connu une légère augmentation (1 408 contre 1 393 en 2020-2021). Toutefois, on ne peut pas dire qu'il s'agit de chiffres définitifs étant donné qu'un certain nombre d'entités publiques n'ont pas été en mesure de fournir – cette année ou l'année dernière – des données précises concernant les employés bilingues n'occupant pas de postes désignés bilingues.

Si les statistiques pour 2021-2022 sont encourageantes, elles suivent tout de même une tendance générale à la baisse. La capacité bilingue globale des entités publiques (à l'exclusion des offices régionaux de la santé) a diminué par rapport la capacité bilingue qui était de 1 459 en 2018-2019 – ce qui représente une baisse d'environ 4,5 %. Mentionnons toutefois que le nombre total d'employés ministériels a également diminué au cours de la même période – passant de 12 839 à 12 515 (2,5 %). Cela montre que le ratio employés bilingues-employés non bilingues demeure positif.

Tableau 3 – Offices régionaux de la santé

REMARQUE : Les offices régionaux de la santé ne disposent pas d'une méthode uniforme pour comptabiliser leur 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 2021-2022	Capacité bilingue totale en 2020-2021
Entre-les-Lacs et Est	46 33,42 (ETP)	11 8,90 (ETP)	35 24,62 (ETP)	0	107 75,44 (ETP)	118 84,34 (ETP)	100 74,73 (ETP)
Prairie Mountain	5	3	2	0	22	25	18
Southern Health– Santé Sud	695	369	275	63	23	392	475
Winnipeg	1 010 (ETP)	467,24 (ETP)	542,76 (ETP)	0 (ETP)	Inconnu ⁶	467,24 (ETP)	1 281 (ETP)

Les données communiquées par les quatre offices régionaux de la santé désignés bilingues pour 2021-2022 montrent toujours qu'un nombre élevé de postes désignés bilingues sont occupés par des titulaires non bilingues (52 % en moyenne). L'augmentation est de 4 % par rapport à l'année précédente, ce qui témoigne de la difficulté qu'on a encore à dénicher des candidats qui possèdent des compétences aussi bien techniques que linguistiques pour ces postes. Les statistiques relatives à la capacité bilingue globale ne peuvent raisonnablement pas être comparées à l'année précédente, l'office régional de la santé le plus important n'ayant pas été en mesure de fournir de données sur le nombre de postes non désignés bilingues occupés par des titulaires bilingues (685 ETP en 2020-2021).

⁶ Les données de l'année précédente ont été recueillies à la suite d'un sondage d'AON Hewitt qui n'a pas été répété en 2021-2022. La capacité ne peut actuellement pas faire l'objet d'un suivi dans le système SAP.