



Annexe II –
Réalisations

Appendix II –
Accomplishments

2009-2011

Table des matières

Ministères

Administrations locales	62
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	63
Commission de la fonction publique	66
Conservation	67
Culture, Patrimoine et Tourisme	68
Éducation Manitoba / Enseignement postsecondaire et Alphabétisation.....	73
Entreprenariat, Formation professionnelle et Commerce.....	74
Finances.....	77
Gestion des ressources hydriques	78
Infrastructure et Transports	79
Innovation, Énergie et Mines.....	81
Justice.....	83
Logement et Développement communautaire.....	85
Santé et services sociaux :	
1. Santé et Vie saine	86
Santé Manitoba.....	86
Vie saine, Jeunesse et Aînés.....	87
Offices régionaux de la santé.....	89
Bureau d'Enfants en santé Manitoba	99
Secrétariat manitobain du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé.....	102
Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances...	103
2. Services à la famille et Consommation	104
3. Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc.	107
Travail et Immigration	110
Sociétés d'État et organismes extra-ministériels	
Commission de régie du jeu du Manitoba.....	113
Commission des accidents du travail	114
Conseil des Arts du Manitoba	116

Table of Contents

Departments

Local Government	62
Agriculture, Food and Rural Initiatives	63
Civil Service Commission.....	66
Conservation	67
Culture, Heritage and Tourism.....	68
Manitoba Education / Advanced Education and Literacy.....	73
Entrepreneurship, Training and Trade	74
Finance.....	77
Water Stewardship.....	78
Infrastructure and Transportation	79
Innovation, Energy and Mines.....	81
Justice.....	83
Housing and Community Development.....	85
Health and Social Services:	
1. Health and Healthy Living.....	86
Manitoba Health	86
Healthy Living, Youth and Seniors.....	87
Regional Health Authorities	89
Healthy Child Manitoba Office	99
Seniors and Healthy Aging Secretariat	102
Addictions Foundation of Manitoba	103
2. Family Services and Consumer Affairs.....	104
3. Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc.	107
Labour and Immigration.....	110
Crown Corporations and Extra-Departmental Organizations	
Manitoba Gaming Control Commission	113
Workers Compensation Board	114
Manitoba Arts Council.....	116

Corporation manitobaine des loteries.....	117
Hydro-Manitoba	120
Société d'assurance publique du Manitoba	121
Société des alcools du Manitoba	123
Société des services agricoles du Manitoba.....	124
Société manitobaine de développement de l'enregistrement cinématographique et sonore.....	125
Voyage Manitoba.....	125

Bureaux de l'Assemblée législative

Bureau de l'Ombudsman du Manitoba.....	129
Élections Manitoba	129

Manitoba Lotteries Corporation	117
Manitoba Hydro.....	120
Manitoba Public Insurance Corporation.....	121
Manitoba Liquor Control Commission.....	123
Manitoba Agricultural Services Corporation	124
Manitoba Film and Sound Recording Development Corporation.....	125
Travel Manitoba	125

Offices of the Legislative Assembly

Office of Ombudsman Manitoba.....	129
Elections Manitoba	129

Administrations locales

En 2010-2011, le ministère des Administrations locales a conservé une approche proactive de la prestation de services en langue française (SLF), après avoir renouvelé sa démarche en 2009-2010 en se joignant à un projet pilote selon lequel il a commencé à travailler avec un coordonnateur bilingue des SLF engagé à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères. Ce modèle de travail a permis au coordonnateur des SLF de devenir membre actif du Comité exécutif de gestion et du Comité de gestion du ministère.

Le ministère a constaté un renforcement du dialogue ainsi qu'une sensibilisation et une visibilité accrues dans le domaine des SLF. Le travail a été initié par le Comité exécutif de gestion avec pour objectif le renouvellement du Plan stratégique quinquennal des SLF du ministère. Une politique sur la traduction a aussi été élaborée et mise en œuvre dans l'optique d'utiliser au mieux le volume de traduction alloué. Le ministère ayant pour objectif d'assurer la prestation de SLF, les employés de ses bureaux du sud du Manitoba ont participé aux séances d'orientation sur la campagne de promotion de l'offre active *Bonjour-Hello*.

Le ministère a continué de poursuivre son objectif de se doter d'un site Web entièrement bilingue. Il a investi des ressources considérables en temps et en argent dans la traduction des pages Web consacrées aux Services consultatifs et financiers aux municipalités et des sections sur la Revitalisation des collectivités (pages Initiative Renforcement des collectivités, Programme communautaire de réduction des émissions de gaz à effet de serre et *Stratégie de régénération de Winnipeg*).

Le ministère a continué de produire divers documents en français, notamment des ententes, des formulaires de demande, des brochures, des feuillets de renseignements, des ordonnances de commission et de la documentation relative aux élections municipales.

En 2009-2010, dans le cadre des Initiatives de développement urbain, le ministère a versé des fonds à l'Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM) pour contribuer aux coûts de lancement nécessaires à la coordination de *Centrallia 2010*, notamment les travaux de rénovation des locaux de l'organisme ainsi que l'achat et l'installation de mobilier de bureau, de matériel informatique et de systèmes de télécommunication.

La Commission municipale continue de travailler de près avec le Secrétariat aux affaires francophones en vue de respecter la Politique sur les SLF au sujet de l'offre active de services en français. D'importantes ressources en traduction ont été investies et le site Web de la Commission municipale est maintenant entièrement bilingue.

Local Government

In 2010/11, the Department of Local Government continued to embrace a proactive approach to delivering government French language services (FLS), a renewed approach started in 2009/10 with the department's participation in a pilot project that saw it start working with a bilingual full-time shared FLS Coordinator. This working model resulted in the FLS Coordinator becoming an active participant in the Executive Management Committee as well as the Departmental Management Committee.

The department saw an increase in dialogue, knowledge and visibility related to FLS issues. Work was initiated with the Executive Management Committee with the objective of renewing the five-year departmental Strategic FLS Plan. A departmental translation policy was also developed and implemented to ensure the most efficient usage of the translation allocation. Given the department's objective to ensure the availability of FLS, staff from various Local Government offices across southern Manitoba had the opportunity to participate in the *Bonjour-Hello* Active Offer presentations.

The department continued to strive towards its objective of having a completely bilingual website. Significant time and allocation resources were invested in the translation of web content related to the Municipal Finance and Advisory Services pages as well as the Revitalizing Communities sections (Building Communities Initiative, Community Led Emissions Reduction Program (CLER) and the *Winnipeg Regeneration Strategy* pages).

Local Government continued its practice of producing a variety of French-language material such as agreements, application forms, brochures, fact sheets, board orders, municipal elections documentation.

In 2009/10, through the Urban Development Initiatives, Manitoba Local Government provided funding to the Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM) to support start-up costs required for the coordination of the *Centrallia 2010* event, including renovations to the organization's office space, and the purchase and installation of office furnishings, computer equipment, and telecommunications systems.

The Municipal Board continued to work actively with the Francophone Affairs Secretariat to comply with the FLS Policy regarding the Active Offer of services in French. Significant translation resources were invested with the final result being a completely bilingual Municipal Board website.

Le ministère a payé le salaire d'une navigatrice au centre de services bilingues (CSB) de Saint-Laurent pour qu'elle aide les communautés francophone et métisse à bénéficier des programmes et services gouvernementaux dans la région de Saint-Laurent, et aussi pour qu'elle aide le gouvernement à fournir des services à la communauté métisse en tenant compte de la réalité culturelle de cette dernière.

Dans le domaine des ressources humaines et des effectifs, le renouvellement du dialogue a conduit le ministère à chercher des façons originales d'assurer la prestation des SLF.

En 2009-2010, il y avait 22 postes désignés bilingues au ministère, dont neuf étaient occupés par des titulaires bilingues et huit par des titulaires non bilingues et dont cinq étaient vacants. En 2010-2011, il y avait 20 postes désignés bilingues, dont huit étaient occupés par des titulaires bilingues et sept par des titulaires non bilingues et dont cinq étaient vacants. Indépendamment des postes désignés bilingues, deux employés bilingues se trouvant à des postes non désignés étaient capables d'offrir des services en français au besoin.

Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Initiatives rurales dispense une vaste gamme de programmes et services – en particulier dans les domaines de l'agriculture et de l'alimentation – qui visent à renforcer l'économie des régions rurales et du nord du Manitoba et à améliorer la qualité de vie de la population.

À cette fin, le ministère travaille assidûment au respect de ses obligations au titre de la politique provinciale sur les services en langue française (SLF). Il veille ainsi : à appliquer l'offre active de services dans tous les bureaux où les employés traitent directement avec le public, surtout dans les zones désignées; à publier autant de documents publics que possible (version papier et version électronique) en anglais et en français; à fournir aux clients francophones des services en français, tant par écrit qu'oralement; et à sensibiliser régulièrement le personnel à la politique.

En 2010-2011, le ministère a participé à un projet pilote mis en œuvre par le Secrétariat aux affaires francophones, en vertu duquel ont été retenus les services d'une coordonnatrice des SLF engagé à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères. Selon ce nouveau modèle, trois ou quatre ministères bénéficient des services d'une coordonnatrice dont le Secrétariat paie le salaire. Bilingue, la nouvelle coordonnatrice des SLF peut s'adresser à tous les échelons du ministère et jouer un rôle plus proactif et stratégique en aidant celui-ci à perfectionner constamment sa prestation de services en langue française.

En participant aux réunions du Comité exécutif de gestion et aux réunions des administrateurs, et en travaillant avec le personnel des directions, la coordonnatrice des SLF peut donner une visibilité accrue aux questions de SLF, faire connaître les exigences de la politique provinciale sur les SLF et mieux planifier à long

The department covered the salary of a Navigator at the Bilingual Service Centre (BSC) located in St. Laurent to help the Francophone and Metis communities access government programs and services in the St. Laurent area and also help government deliver services to the Metis community in a culturally-appropriate manner.

In the area of human resources and staffing, the renewed dialogue had the department looking for innovative ways in which to ensure the delivery of FLS.

In 2009/10, there were 22 designated bilingual positions at Local Government, nine of which were filled by bilingual incumbents, eight by non-bilingual incumbents, and five vacancies. In 2010/11, there were 20 designated bilingual positions, eight of which were filled by bilingual incumbents, seven by non-bilingual incumbents, and five vacancies. Apart from the designated bilingual positions, there were two bilingual employees in non-designated positions capable of offering service in French as necessary.

Agriculture, Food and Rural Initiatives

Manitoba Agriculture, Food and Rural Initiatives (MAFRI) provides a wide variety of programs and services – with an emphasis on agriculture and food – which aim to strengthen the economies of Manitoba's rural and northern communities and improve the quality of life for the people living in them.

To this end, it works diligently to fulfill its requirements under the provincial French Language Services (FLS) Policy by ensuring that the Active Offer is practised in all public-facing offices, especially those in designated areas; that as many public documents as possible are published (print and electronic) in both English and French; that Francophone clients are offered written and oral services in French; and that staff are always aware of the FLS Policy.

In 2010/11 the department agreed to participate in a pilot project, implemented by the Francophone Affairs Secretariat, whereby the services of a bilingual full-time shared FLS Coordinator were engaged. Under this new model, three or four government departments are assigned to the care of a coordinator whose salary is paid by the Secretariat. The new bilingual FLS Coordinator has access to all levels of the department, and can play a more proactive and strategic role in helping MAFRI to constantly improve its provision of service in French.

By participating in Executive Management Committee meetings, Directors' meetings, and by being able to work with the staff of various branches, the FLS Coordinator can give French language issues more visibility, raise awareness of requirements under the provincial FLS Policy, and better plan

terme la mise en œuvre de mesures et stratégies visant à élargir la capacité du ministère d'offrir des programmes et services dans les deux langues officielles.

Voici quelques réalisations majeures du ministère au cours des exercices 2009-2010 et 2010-2011 :

- Il a traduit en français la documentation se rapportant à la série de programmes *Cultivons l'avenir*, dont les documents de relations publiques comme les bulletins et les publiereportages;
- Il a traduit les documents concernant la *Planification environnementale à la ferme*, et s'est assuré de pouvoir offrir la série d'ateliers connexes en français;
- Il a nommé une personne bilingue au conseil d'administration de la Société des services agricoles du Manitoba. La Société est à présent capable de fournir des services dans les deux langues officielles, tout comme l'Office de la propriété agricole du Manitoba et la Commission de médiation agricole;
- Il a traduit la nouvelle *Stratégie de bioproduits du Manitoba*;
- Il a publié en français le site Web de la conférence *Saisir les occasions 2011* – y compris les formulaires de déclaration de candidature – et veillé à ce que la publicité de l'événement paraisse dans la presse francophone;
- Il a mis à jour le site Web *Fiers chez nous* dans les deux langues officielles;
- Il a fourni une version française de l'outil *Photovoice* pour le développement communautaire;
- Il a mis à jour les versions bilingues des documents imprimés et des pages Web – enregistrant une hausse de fréquentation de plusieurs pages en français;
- Il a veillé à ce que les annonces d'emploi soient publiées dans les deux langues officielles.

Le ministère rencontre des difficultés qui compliquent le respect des obligations liées à l'offre active. En raison des compétences techniques que requièrent de nombreux postes au ministère, il est souvent difficile de trouver des employés bilingues qui possèdent la formation nécessaire. Le manque de ressources en traduction s'avère aussi un défi, surtout lorsque cela concerne des documents sensibles à produire rapidement.

Le ministère a mis en œuvre plusieurs stratégies au cours des deux derniers exercices afin de surmonter ces obstacles et d'améliorer sa prestation de SLF. En voici la liste :

- Il a cherché des possibilités de collaboration avec des organismes communautaires francophones (par exemple : le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba) et d'autres institutions gouvernementales comme les Centres de services bilingues qui possèdent les ressources nécessaires pour offrir en français l'information sur les programmes et services d'Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales;

for the long-term implementation of measures and strategies designed to broaden the scope of MAFRI's ability to offer programs and services in both official languages.

Some of MAFRI's major accomplishments for the two fiscal years 2009/10 and 2010/11 include:

- Translating all documents related to the *Growing Forward* suite of programs into French, including public relations documents such as newsletters and advertorials;
- Translating the *Environmental Farm Planning* documents and ensuring the capacity to offer the accompanying workshop series in French;
- Appointing a bilingual panel member to the Manitoba Agricultural Services Corporation Appeal Board, thus increasing the number of boards with bilingual capacity to three (including the Farm Lands Ownership and the Farm Mediation Boards);
- Translating the new *Manitoba Bioproducts Strategy*;
- Making the *Capturing Opportunities 2011* website available in French – including the nomination forms – and ensuring advertising for the event appeared in French media;
- Updating the *Hometown Manitoba* website in both official languages;
- Providing a French version of the *Photovoice* for the Community Development tool;
- Updating bilingual versions of print materials and website materials – web trends showed that a number of French web pages are now receiving significant hits, indicating their wide use;
- Ensuring that job postings are published in both official languages.

The department experiences a variety of challenges which make it difficult to comply with the Active Offer. Given the technical competency requirements for many positions across the department, it is often hard to find bilingual employees who possess the necessary professional training. Lack of translation resources is also proving to be a challenge, especially where time-sensitive documents are concerned.

MAFRI has undertaken a number of strategies over the past two fiscal years in order to overcome these obstacles and improve its provision of FLS. These include:

- Seeking opportunities to collaborate with Francophone community organizations (e.g. Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities) and other government institutions such as the Bilingual Service Centres who have the necessary resources to offer information in French about MAFRI programs and services;

- Il a collaboré avec ses homologues du gouvernement fédéral pour offrir des services en français quand cela est nécessaire;
- En collaboration avec la coordonnatrice des SLF, il a œuvré à la mise en place d'un plan à long terme de traduction du site Web du ministère, en privilégiant les pages qui présentent un avantage direct pour la population francophone du Manitoba;
- Il a œuvré à la création d'un Plan stratégique quinquennal des SLF au ministère;
- Il a fait des efforts concertés pour avertir les médias francophones des conférences de presse sur les recherches et les innovations de la province dans le secteur de l'agriculture, et favorisé ainsi la diffusion de l'information aux collectivités francophones;
- Il a continué d'encourager les membres de son personnel à inclure la formation aux langues à leur plan d'apprentissage.

En 2009-2010, il y avait 13 postes désignés bilingues au ministère, dont quatre étaient occupés par des titulaires bilingues et six par des titulaires non bilingues et dont trois étaient vacants. En 2010-2011, il y avait quatre titulaires bilingues et sept titulaires non bilingues; deux postes étaient vacants.

Au moins deux des employés à des postes bilingues suivaient des cours de perfectionnement en français en 2009-2010 afin d'améliorer leur aptitude à offrir des services dans les deux langues officielles. Mis à part les postes désignés bilingues, le ministère possède une certaine capacité d'offrir des services bilingues à l'échelle de ses directions. Au moins huit employés bilingues occupant des postes non désignés se sont officiellement déclarés prêts à offrir des services en français au besoin.

D'autres employés bilingues sont capables d'offrir des services d'appoint de façon moins formelle. Le ministère essaie d'engager des étudiants bilingues du Programme d'emplois temporaires pour les étudiants et des employés bilingues à temps partiel du Programme *Accès Carrière* chaque fois que possible afin d'améliorer sa capacité d'offrir des services en français. Il a aussi pris l'engagement de chercher des façons originales d'attirer et de garder du personnel bilingue dans l'avenir.

Le Centre de développement de produits alimentaires, organisme de service spécial relevant du ministère n'a reçu aucune demande de services en français en 2009-2010 ou en 2010-2011. Il dispose néanmoins, à un poste non désigné, d'un employé bilingue qui est capable d'offrir des services en français au besoin.

- Collaborating with federal counterparts where applicable in order to provide service in French as needed;
- Working with the FLS Coordinator on the establishment of a long-term plan for the translation of the department's website, with an emphasis on pages which will be of direct benefit to Manitoba's French-speaking population;
- Working towards the creation of a five-year Strategic FLS Plan in the department;
- Making a concerted effort to advise French-speaking media of upcoming news conferences on provincial research and innovation in agriculture, thus ensuring increased coverage and visibility among Francophone communities;
- Continuing to encourage staff to include language training in their Learning Plans.

In 2009/10, there were 13 designated bilingual positions at MAFRI, four of which had bilingual incumbents, six non-bilingual incumbents, and three vacancies. In 2010/11, there were four bilingual incumbents, seven non-bilingual incumbents, and two vacancies.

It should be noted that at least two of the employees in bilingual positions were receiving French language training in 2009/10 in order to develop their ability to serve clients in both official languages. Furthermore, apart from the designated bilingual positions, MAFRI has a certain bilingual capacity across all its branches: there are at least eight bilingual employees in non-designated positions who have officially identified themselves as willing to provide service in French as necessary.

Other bilingual employees are able to offer back-up services on a more informal basis. MAFRI also tries to hire bilingual STEP students and *Career Gateway* term employees whenever possible in order to improve its ability to offer service in French, and the department is committed to looking at innovative ways to attract and retain bilingual staff in the future.

The Food Development Centre, a Special Operating Agency reporting to the Minister of Agriculture, Food and Rural Initiatives, did not receive any requests for service in French in 2009/10 or in 2010/11. However, they do have a bilingual staff member in a non-designated position who is able to offer French services if required.

Commission de la fonction publique

Tout au long des exercices 2009-2010 et 2010-2011, la Commission de la fonction publique a continué de faire en sorte que les besoins des francophones soient satisfaits par le perfectionnement des services fournis au public et de son effectif actuel.

Ses efforts ont porté notamment sur la poursuite de l'application du concept de l'offre active de services en langue française (SLF) et sur la disponibilité de personnel bilingue pour fournir des SLF en cas de besoin. Qu'il s'agissait de recrutement à des postes désignés ou d'embauche de titulaires bilingues à des postes non désignés, la Commission a continué d'étoffer et de perfectionner sa capacité à fournir des SLF.

Autre élément clé qui a considérablement amélioré les SLF, le nouveau site *Web Possibilités d'emploi* figure parmi les cinq sites du gouvernement les plus fréquentés par le public. Offerts dans les deux langues officielles, les renseignements portent notamment sur les possibilités d'emploi, l'information à l'intention des candidats à un emploi dans la fonction publique, le travail au Manitoba et les programmes de stages et de recrutement. En 2009-2010, la Commission a mis à jour sa politique interne sur les SLF et créé un guide de publication des possibilités d'emploi (*Job Opportunities Advertising Guide*) qui fournit aux intervenants en ressources humaines les lignes directrices et les politiques encadrant le recrutement aux postes bilingues.

La Commission a veillé à ce que son matériel de communication de marketing et de publicité, comme les brochures des programmes, les présentoirs aux salons des carrières et les rapports annuels, soient produits dans les deux langues officielles. Une offre d'emploi standard inspirée de l'annonce dans le *Winnipeg Free Press* est publiée aussi en français dans tous les numéros de *La Liberté*.

Le Réseau des nouveaux professionnels de la Commission est un organisme bénévole qui s'efforce de rapprocher les professionnels de la fonction publique manitobaine pour établir des liens, apprendre et grandir. Le Réseau organise des activités de réseautage et des rencontres sociales pour ses membres bilingues et pour les personnes désirant se perfectionner dans une deuxième langue ou en apprendre une. Les principales activités ont été la création d'un groupe de conversation en français, d'un club de lecture et d'activités de soutien aux collectivités francophones, comme la participation au Festival du Voyageur et au festival local du film français.

La Commission a aussi participé à des manifestations culturelles comme le Festival du Voyageur ainsi qu'à des activités visant à promouvoir la pratique du français au sein du gouvernement dans le cadre de la *Semaine de la fonction publique*.

En 2010-2011, les services des ressources humaines ont été réalignés avec la Commission, et le *Rapport sur les SLF de 2011-2012* reflétera le réalignement de l'organisme.

Civil Service Commission

Throughout the fiscal years of 2009/10 and 2010/11, the Manitoba Civil Service Commission (CSC) continued to ensure that Francophone needs were addressed by enhancing the services that are provided to both the public as well as to its existing workforce.

Key elements of French language services (FLS) included continuing to make the Active Offer of services in French and ensuring that bilingual staff was available to provide services in French when required. Whether hiring in designated positions or hiring bilingual incumbents in non-designated positions, the CSC continued to build and enhance the capacity of FLS.

The launch of the *Job Opportunities* website is another key element that has significantly enhanced FLS as it is among the top five government sites viewed by the public. Information that is available in both official languages on the new site includes employment opportunities, information for job seekers on careers in government, working in Manitoba, as well as the various internship and recruitment programs available. In 2009/10 the CSC updated its internal FLS Policy and created a *Job Opportunities Advertising Guide* which provides human resource practitioners with guidelines and policies surrounding the recruitment of bilingual positions.

The CSC also ensured that its various marketing and promotional communication materials such as all program brochures, career fair displays and annual reports have been produced in both official languages. A standard career advertisement that mirrors the advertisement published in the *Winnipeg Free Press* is also published in French in all issues of *La Liberté*.

The CSC's New Professional Network (NPN) is a volunteer organization that strives to bring professionals from across the Manitoba Civil Service together to connect, learn and grow. The NPN provides networking events for its bilingual members and to those who wish to develop and learn a second language. Key activities included the establishment of a French speaker's conversational group, a book club and events in support of the French community such as participating at the Festival du Voyageur and the local French film festival.

The CSC also participated in cultural events such as the Festival du Voyageur, and activities related to *Public Service Week* that promoted the practice of French language in government.

In 2010/11 human resource services were realigned to the CSC, and the *Report on FLS 2011/12* will reflect the realigned organization.

Conservation

En 2009-2010, le ministère de la Conservation du Manitoba a participé à un projet pilote pour lequel il a commencé à collaborer avec un coordonnateur bilingue des services en langue française (SLF) engagé à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères. Le nouveau modèle de travail a permis au coordonnateur de participer de temps à autre au Comité exécutif de gestion et d'être membre du Comité de gestion ministériel, du groupe d'administrateurs intégré et de l'équipe de la section de la biodiversité, de l'habitat et des espèces en voie de disparition. Le ministère a poursuivi en 2010-2011 la coopération avec son coordonnateur bilingue des SLF engagé à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères, donnant naissance à une prise de conscience et une connaissance croissante de la manière dont peut se faire la mise en œuvre de la Politique sur les SLF au ministère.

La collaboration et le dialogue qui en ont résulté se sont traduits par une vision renouvelée des SLF au ministère et notamment par l'élaboration en 2009-2010 d'une politique ministérielle sur la traduction. Cette politique a permis la simplification du processus de demande de traduction et l'établissement de priorités dans ce domaine au sein du ministère et a favorisé l'utilisation maximale des ressources existantes en traduction.

En 2009-2010, le renforcement marqué du dialogue et de la visibilité en ce qui concerne les SLF a donné lieu notamment à la publication du *Glossaire bilingue des noms géographiques du Manitoba*, à un examen du contenu français de tous les permis et de toutes les licences de pêche, de chasse et de piégeage, et à une présence importante du projet d'*Atlas d'oiseaux* dans les médias de langue française. Cette initiative a aussi donné naissance à un site Web bilingue.

La Direction des parcs et des réserves naturelles a abattu un travail considérable de traduction de contenu Web, qui a été publié au cours de l'exercice 2010-2011. Le ministère s'étant donné pour objectif d'assurer la disponibilité des SLF, les employés de divers bureaux de Conservation dans le sud du Manitoba ont eu l'occasion de participer aux séances d'orientation sur la campagne de promotion de l'offre active *Bonjour-Hello*.

Le ministère a continué en 2010-2011 de mettre l'accent sur les documents d'information publique qui auraient le plus d'importance pour la population d'expression française du Manitoba. Les statistiques du site Web ont clairement démontré que le ministère devrait continuer d'investir des ressources de traduction importantes dans les pages Web de la Direction des parcs et des réserves naturelles, ce qu'il a fait.

La Direction de la prévention de la pollution a continué à inclure la communauté de langue française dans ses consultations sur diverses questions, conformément à la Politique sur les SLF.

Conservation

In 2009/10, Manitoba Conservation participated in a pilot project as part of which it started working with a bilingual full-time shared French Language Services (FLS) Coordinator. This new working model resulted in the FLS Coordinator participating from time to time in the Executive Management Committee, and being a member of the Corporate Management Committee, the Integrated Directors group and the Biodiversity, Habitat and Endangered Species Section team. Conservation further continued its cooperation with its bilingual full-time shared FLS Coordinator in 2010/11, resulting in an ever-increasing awareness and knowledge of how the FLS Policy can be implemented within the department.

The resulting collaboration and dialogue led to a renewed vision of FLS within the department. The development of a departmental translation policy in 2009/10 was one of the strategies that came into being. This policy has resulted in the streamlining of the translation request process and the establishment of translation priorities within the department thus ensuring the most efficient usage of the existing translation resources.

In 2009/10 a significant increase in the dialogue and visibility related to FLS issues resulted in, among other things, the publication of the bilingual *Glossary of Manitoba's Geographical Names*, a review of the French content found on all angling, hunting, and trapping permits and licences and important media visibility in the Francophone community related to the *Birds Atlas* project. This project also produced a bilingual website.

Considerable work was done in translating web content in the Parks and Natural Areas Branch with the information posted during the 2010/11 fiscal year. Given the department's objective to ensure the availability of FLS, staff from various Conservation offices across southern Manitoba had the opportunity to participate in the *Bonjour-Hello* Active Offer presentations.

The department maintained in 2010/11 its focus on public information documents that would be of most significance to the French-speaking population of Manitoba. Web hit statistics clearly demonstrated that the department should continue investing significant translation resources in the Parks and Natural Areas Branch web pages, which is what it has continued to do.

The Pollution Prevention Branch continued its practice of including the French-speaking community in its consultations on a variety of issues, in accordance with the FLS Policy.

Des discussions continues ont eu lieu avec la collectivité des ressources humaines sur des questions telles que les postes désignés et les ressources bilingues du ministère, l'objectif étant de trouver des façons originales d'assurer la prestation des SLF et de renforcer la capacité dans ce domaine au-delà des postes désignés. Ce dialogue a conduit à travailler en 2010-2011 à l'élaboration de lignes directrices qui pourraient servir à la communauté des ressources humaines lors de la dotation de postes désignés.

En 2009-2010, il y avait 58,5 postes désignés bilingues au ministère, dont 35,5 étaient occupés par des titulaires bilingues et 23 par des titulaires non bilingues et dont aucun n'était vacant. En 2010-2011, il y avait 54 postes désignés bilingues au ministère, dont 26 étaient occupés par des titulaires bilingues et 23 par des titulaires non bilingues et dont quatre étaient vacants.

La perte de postes saisonniers à cause des inondations dans la région de Saint-Ambroise et la difficulté de recruter du personnel bilingue expliquent en grande partie le nombre moins élevé de titulaires bilingues se trouvant à des postes désignés. Il y avait aussi à des postes non désignés 10 employés bilingues capables et désireux d'offrir des SLF au public.

Le ministère a continué de connaître divers défis tels que des ressources limitées en traduction et le manque de candidats bilingues qualifiés pour des postes techniques dans le marché en général.

Culture, Patrimoine et Tourisme

Par l'intermédiaire de ses programmes, le ministère de la Culture, du Patrimoine et du Tourisme a continué d'appuyer la communauté francophone par une variété d'initiatives et en subventionnant de nombreux organismes et projets francophones.

Financement des organismes culturels francophones

En 2009-2010, le Centre culturel franco-manitobain (CCFM) a reçu une subvention de fonctionnement de 411 000 \$, une aide aux projets d'immobilisations de 75 000 \$, et une somme de 7 500 \$ destinée aux initiatives visant à améliorer les communications et à promouvoir les partenariats dans le secteur artistique et culturel francophone. En 2010-2011, le CCFM a reçu une subvention de fonctionnement de 417 800 \$, dont 33 000 \$ pour la gestion du programme de l'Ensemble folklorique de la Rivière-Rouge. Il a également accordé une aide financière pour la construction du nouveau Théâtre Cercle Molière, inauguré en juin 2010.

La Direction des arts a versé 464 600 \$ en aide au fonctionnement à 16 organismes artistiques de la communauté francophone en 2009-2010, et 464 000 \$ à 15 organismes artistiques de la communauté francophone en 2010-2011. D'autres subventions de projets s'élevant au total à 12 500 \$ ont été accordées à quatre organismes francophones en 2009-2010.

Ongoing discussions were held with the human resources community with regard to issues such as designated positions and the departmental bilingual capacity, the objective being to find innovative ways in which to ensure the delivery of FLS as well as building FLS capacity above and beyond designated positions. This dialogue led to work being initiated in 2010/11 on developing guidelines that could be used by the human resources community when staffing designated positions.

In 2009/10, there were 58.5 designated bilingual positions in the department, 35.5 filled by bilingual incumbents, 23 by non-bilingual incumbents and no vacancies. In 2010/11, there were 54 designated bilingual positions in the department, 26 filled by bilingual incumbents, 23 by non-bilingual incumbents and four vacancies.

The loss of seasonal positions due to flooding in the St. Ambroise area, as well as difficulty in recruiting bilingual personnel, explain in large part the lower number of bilingual incumbents in designated positions. There were also 10 bilingual employees in non-designated positions capable and willing to provide FLS to the public.

The department continued to experience a variety of challenges such as limited translation resources, as well as general marketplace unavailability of qualified bilingual candidates for technical positions.

Culture, Heritage and Tourism

Manitoba Culture, Heritage and Tourism (CHT), through its various programs, continued to support the Francophone community by a variety of initiatives and by contributing funds to a number of Francophone organizations and projects.

Funding to Francophone Cultural Organizations

In 2009/10, the Centre culturel franco-manitobain (CCFM) received an operating grant of \$411,000, capital assistance of \$75,000, and \$7,500 for initiatives related to improving communications and promoting partnerships within the Francophone arts and cultural sector. In 2010/11, the CCFM received an operating grant of \$417,800, which included \$33,000 towards the management of the Ensemble folklorique de la Rivière-Rouge programming. Financial support was also been given for the construction of the new Cercle Molière theatre, which was officially opened in June 2010.

The Arts Branch provided \$464,600 in operating assistance to 16 Francophone community arts organizations in 2009/10, and \$464,000 to 15 Francophone community arts organizations in 2010/11. Other project grants totalling \$12,500 were awarded to four Francophone organizations in 2009/10.

Autres projets financés en 2010-2011 :

- Des subventions totalisant 24 500 \$ ont été accordées à 14 organismes communautaires et écoles francophones par l'intermédiaire du Programme de financement des arts, du Programme de soutien à l'éveil artistique et des programmes de festivals locaux.
- Un montant de 5 000 \$ aux 100 Nons pour le projet *Chant'Ouest*, 5 000 \$ à l'Union nationale métisse Saint-Joseph du Manitoba pour son projet *Hommage à Louis Riel*, 5 000 \$ à l'Alliance Française du Manitoba pour le projet multidisciplinaire *Textile métis* et 5 000 \$ au CCFM pour aider le projet *Orientation stratégique du secteur culturel francophone*.
- Quatre projets de la communauté francophone totalisant 14 000 \$ ont été financés par l'intermédiaire du Secrétariat au multiculturalisme.

La Direction des arts a fourni des ressources et des formulaires de demande en français pour d'importants programmes de subventions et processus d'administration publique et a veillé à la représentation des francophones dans un conseil administré par le gouvernement provincial. La Direction de l'administration des subventions du ministère a un effectif de trois personnes, toutes bilingues et capables d'offrir des services liés aux subventions à la communauté francophone.

Le personnel bilingue de la Direction des arts a tenu une permanence hebdomadaire au Centre de services bilingues (CSB) de Saint-Boniface durant tout l'exercice 2009-2010 et y a repris cette permanence en décembre 2010.

Patrimoine

En 2009-2010, le Programme de subventions destinées au patrimoine a financé 12 projets de la communauté francophone pour une valeur totale de 63 871 \$ et, en 2010-2011, en a financé sept pour un total de 33 886 \$, ce qui représente 10 % du budget du programme.

La Direction des ressources historiques a présenté les descriptions en français de 189 propriétés au *Répertoire canadien des lieux patrimoniaux* en 2009-2010 et de 75 sites du patrimoine provincial et municipal pour insertion dans le site Web bilingue de la direction en 2010-2011.

En 2009-2010, la Direction des ressources historiques a également produit trois publications qu'il est possible de consulter en français et en anglais sur son site Web; ces documents doivent aider les propriétaires de bâtiments du patrimoine à préserver leurs propriétés.

Dans le cadre de l'initiative Richesses du patrimoine, la Direction a également versé une subvention de 5 000 \$ aux collectivités francophones de la M.R. de De Salaberry et du Village de Saint-Pierre-Jolys pour qu'elles dressent un inventaire et fassent l'analyse de l'architecture franco-manitobaine. La Direction des ressources historiques a continué de travailler avec la M.R. de De Salaberry et la communauté de Saint-Pierre-Jolys à l'analyse de l'inventaire des

Other projects funded in 2010/11 included:

- \$24,500 in grant support to 14 Francophone community organizations and schools through its School and Community Arts Program, Arts Development Project Support and Community Festivals programs.
- \$5,000 to the 100 Nons for the *Chant'Ouest* project, \$5,000 to the Union nationale métisse Saint-Joseph du Manitoba for its *Tribute to Riel* project, \$5,000 to the Alliance Française du Manitoba for the multi-disciplinary *Metis Textile* project and \$5,000 to the CCFM in support of the *Francophone Cultural Sector's Strategic Orientation* project.
- Funding of four Francophone community projects for a total value of \$14,000 was granted through the Multiculturalism Secretariat.

The Arts Branch also delivered resources and application forms in French for major grant programs and public administrative processes and ensured Francophone representation on a provincially administrated Council. The Grants Administration Branch of the department has a staff complement of three, all of whom are bilingual with the ability to provide service related to grants to the Francophone community.

Bilingual staff from the Arts Branch maintained a weekly presence at the Bilingual Service Centre (BSC) in St. Boniface throughout 2009/10 and resumed a weekly presence at the BSC in St. Boniface in December 2010.

Heritage

In 2009/10, the Heritage Grants Program funded 12 projects to the Francophone community for a total value of \$63,871 and in 2010/11 funded seven Francophone community projects for a total of \$33,886 which represents 10% of the program's budget.

The Historic Resources Branch submitted the French-language descriptions of 189 properties to the *Canadian Register of Historic Places* in 2009/10 and 75 provincial and municipal heritage sites for placement on the CHT bilingual website in 2010/11.

In 2009/10, the Historic Resources Branch completed three publications, available in English and French on its website, as assistance to heritage building owners in conserving their properties.

The Historic Resources Branch also provided a \$5,000 Heritage Matters Grant to the Francophone communities of the R.M. of De Salaberry and the Village of St-Pierre-Jolys to undertake an inventory and analysis of Franco-Manitoban architecture. The Historic Resources Branch continued to work with the R.M. of De Salaberry and the community of St-Pierre-Jolys towards the analysis of the heritage inventory

ressources patrimoniales dressé en 2009-2010 et à l'élaboration d'une liste des sites importants dans ces localités.

Conformément à la politique actuelle du ministère de reconnaissance dans les deux langues officielles des sites et des ressources historiques d'importance provinciale, une plaque bilingue du Conseil manitobain du patrimoine commémorant le site de l'usine Burrows, à Grandview, en tant que site provincial à valeur patrimoniale a été dévoilée le 1^{er} août 2010 au cours du week-end des retrouvailles de Grandview au Watson Crossley Community Museum. Tout le personnel administratif est bilingue et trois des 13 membres du Conseil le sont aussi.

Une liste d'événements reliés à la Fête du Manitoba a été publiée en 2010-2011 dans les deux langues officielles sur le site Web de Culture, Patrimoine et Tourisme.

Services de bibliothèques publiques, Bibliothèque de l'Assemblée législative et Archives

En 2009-2010, La Direction des services de bibliothèques publiques a versé à 12 réseaux de bibliothèques publiques bilingues des subventions de fonctionnement de 187 000 \$ et 84 500 \$ de subventions pour le développement des collections. Grâce au Fonds de croissance du Manitoba, la Province a également versé 92 000 \$ de subventions aux municipalités disposant de points de service bilingues dans le cadre du Programme de subventions de modernisation technologique pour les bibliothèques rurales.

En 2010-2011, la Direction des services de bibliothèques publiques a versé 795 942 \$ en subventions de fonctionnement, de développement des collections et de soutien informatique à 12 réseaux de bibliothèques publiques bilingues du Manitoba desservant une population totale de 70 071 personnes. En plus, le personnel bilingue de la Direction conseille directement des bibliothèques et coordonne des dépôts de quartier supplémentaires de matériel en français afin d'aider les familles francophones de toute la province en utilisant les points de service du réseau des bibliothèques publiques.

La bibliothèque de l'Assemblée législative a lancé la collection numérique en septembre 2010, ouvrant l'accès à 5 700 publications en format PDF, dont 21,5 % (1 225) en français. En prévision du lancement, de nouvelles pages Web pour la collection numérique et sa base de données, *Early Legislative Reporting* (communication rapide de l'information législative), ont été créées dans les deux langues officielles.

La Bibliothèque de l'Assemblée législative, les Archives du Manitoba et le Secrétariat de l'information et de la politique sur la protection de la vie privée ont continué d'ajouter du contenu de langue française à leurs sites Web. Les pages les plus visitées sont bilingues.

carried out in 2009/10 and the development of a shortlist of significant sites in those communities.

As part of the department's ongoing policy of recognizing provincially significant historic sites and resources in both official languages, a bilingual Manitoba Heritage Council plaque commemorating T. A. Burrows Lumber Mill Site, Grandview as a site of provincial heritage significance was unveiled on August 1, 2010 during Grandview's homecoming weekend at the Watson Crossley Community Museum. The administrative staff is 100% bilingual and three of the 13 members of the Council are bilingual.

A Manitoba Day-related events list was posted on the CHT website in 2010/11 in both official languages.

Library Services, Legislative Library and Archives

In 2009/10, the Public Library Services (PLS) Branch supported 12 bilingual public library systems with a provincial contribution of \$187,000 in operating and \$84,500 in collection development grants. Through the Building Manitoba Fund, the Province also provided \$92,000 in rural library technology sustainability grants to municipalities with bilingual public library service points.

In 2010/11, the PLS Branch provided \$795,942 in operating, collection development and technology support to 12 bilingual public library systems in Manitoba serving a total population of 70,071. In addition, bilingual branch staff provides direct consultation to library organizations and coordinate supplemental block deposits of French language materials to support Francophone families throughout the province by using public library network service points.

The Legislative Library launched the Digital Collection in September 2010, providing access to 5,700 publications in PDF format, of which 21.5% (1,225) are in French. In anticipation of the launch, new web pages for the Digital Collection and its companion database, *Early Legislative Reporting*, were developed in both official languages.

The Legislative Library, the Archives of Manitoba and the Information and Policy Privacy Secretariat continued to add French-language content to their websites. The most accessed pages are bilingual.

Secrétariat du tourisme

En partenariat avec le Secrétariat aux affaires francophones, le Secrétariat du tourisme a soutenu la coordination de la participation des collectivités francophones aux activités de *Retrouvailles Manitoba 2010*, sous la forme d'un financement partagé de 10 000 \$ à la Société franco-manitobaine. En 2010-2011, le Secrétariat a continué de soutenir l'initiative promotionnelle *Retrouvailles Manitoba 2010* de Voyage Manitoba, et notamment la participation des collectivités francophones à cet événement d'une durée d'une année. En partenariat avec le Secrétariat aux affaires francophones, le Secrétariat du tourisme a participé sous forme de financement partagé à la traduction d'un site Web pour *Saison Voyageur*, événement culturel qui se tient en décembre et en janvier.

Division des services provinciaux

Le personnel du Secrétariat de la politique d'accès à l'information et de la protection de la vie privée offre, directement et par téléphone, des services de consultation bilingues au public et aux ministères et organismes du gouvernement. Il veille également à la mise à jour d'un site Web bilingue qui comporte des formulaires réglementaires, des ressources et des renseignements concernant la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Services de communication Manitoba

Toutes les grandes campagnes multimédias d'information du public ont été diffusées auprès de la population manitobaine dans les deux langues officielles, les documents d'appui ou les services offerts étant mis à la disposition du public en français et en anglais sur le site Web du gouvernement. En 2010-2011, Services de communication a fait la promotion du lancement simultané dans les deux langues officielles de nouveaux sites Web et programmes bilingues.

Services de traduction

Le Service de traduction fournit des services efficaces et de qualité de traduction, d'interprétation et de terminologie, en anglais et en français, aux ministères et organismes gouvernementaux, aux tribunaux, aux sociétés d'État et à l'Assemblée législative.

En 2009-2010, le volume des traductions écrites dans les deux langues officielles a augmenté de 10,1 % par rapport à 2008-2009 et celui de 2010-2011 a été inférieur de 24 % à celui de 2009-2010 et de 15 % à celui de 2008-2009 (voir le tableau à la prochaine page). On a enregistré une diminution marquée (moins 30 %) du nombre de pages traduites du français vers l'anglais, qui peut être attribuée en partie à une plus grande capacité, au sein des ministères, à traiter à l'interne les documents en français.

La diminution du nombre de pages traduites de l'anglais au français en 2010-2011 peut être attribuée au nouveau modèle de traduction élaboré conjointement par le Secrétariat aux affaires francophones et des Services de traduction en juin 2010.

Tourism Secretariat

In partnership with the Francophone Affairs Secretariat, the Tourism Secretariat supported the coordination of Francophone communities' participation in *Manitoba Homecoming 2010* activities, through a cost-shared \$10,000 allocation to the Société franco-manitobaine. In 2010/11, the Tourism Secretariat continued to support Travel Manitoba's *Manitoba Homecoming 2010* promotional initiative, including Francophone communities' participation in the year-long event. In partnership with the Francophone Affairs Secretariat, the Tourism Secretariat cost-shared the translation of a website for the *Saison Voyageur* cultural event held in December and January.

Provincial Services Division

The Information and Privacy Policy Secretariat (IPPS) staff provide bilingual consultative services directly and by telephone to members of the public, government departments and agencies. IPPS also maintains a bilingual website with prescribed forms, resources and information about *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*.

Communications Services Manitoba

Every major multi-media public information campaign was delivered to Manitobans in both official languages with supporting information or services available in French and English on the Government of Manitoba website. In 2010/11, Communications Services Manitoba promoted the simultaneous launch in both official languages of new bilingual websites and programs.

Translation Services

Translation Services provides efficient and quality services, in English and French, in translation, interpretation and terminology management to government departments and agencies, the Courts, Crown corporations, and the Legislative Assembly.

In 2009/10, the volume of written translation in the official languages was 10.1% higher than in 2008/09 with the volume for 2010/11 was 24% lower than in 2009/10 and 15% lower than in 2008/09 (see table on next page). There was a significant 30% annual decrease in the number of pages translated from French to English, which can be attributed in part to a greater capacity within government departments to process French-language documents internally.

Decreases in the number of pages translated from English to French in 2010/11 can be attributed to the new translation model developed jointly by the Francophone Affairs Secretariat and Translation Services in June 2010.

Le modèle cherche à permettre une utilisation optimale des ressources existantes, en particulier dans le contexte économique actuel. L'accent est mis sur deux catégories de documents, à savoir, les documents se rapportant aux priorités du gouvernement telles qu'indiquées dans les énoncés de politiques, et les documents liés aux besoins quotidiens des citoyens de langue française, dont les nouveaux arrivants. Les domaines prioritaires sont la santé, l'éducation, les services sociaux, la sécurité publique, le développement économique, l'immigration, le tourisme et les services en ligne.

La Direction a fourni des services d'interprétation (traduction orale) aux tribunaux et aux tribunaux quasi judiciaires, à l'Assemblée législative et aux audiences publiques, ainsi qu'aux conférences et réunions nationales dont le Manitoba était l'hôte. Les demandes de services ont requis 340 jours-personnes de personnel d'interprétation et de recherche, incluant la participation à 192 missions d'interprétation en 2009-2010, et 354 jours-personnes de personnel à 157 missions d'interprétation en 2010-2011. Même si le nombre de demandes d'interprétation n'a pas augmenté en 2009-2010 et 2010-2011, la durée moyenne des séances a monté, en particulier aux tribunaux et à l'Assemblée législative.

Au début de mars 2010, une version en ligne de la banque de terminologie du Service de traduction a été publiée, mettant les données à la disposition des traducteurs pigistes et des employés du gouvernement. Cela contribuera à l'uniformisation des communications en français.

Effectifs bilingues

En 2009-2010, il y avait 45 postes désignés bilingues au ministère, dont 42 étaient occupés par des titulaires bilingues et trois par des titulaires non bilingues et dont aucun n'était vacant. En 2010-2011, il y avait toujours 45 postes désignés bilingues, dont 37 étaient occupés par des titulaires bilingues et deux par des titulaires non bilingues et dont six étaient vacants. Il y avait aussi à des postes non désignés neuf employés bilingues capables et désireux d'offrir des SLF au public.

The objective of the model is to make optimal use of existing resources, particularly in the current economic context. Focus is placed on two categories of documents, namely, documents related to government priorities as outlined in policy statements; and documents related to the daily needs of French-speaking citizens, including newcomers. Priority areas include health, education, social services, public safety, economic development, immigration, tourism and on-line services.

Interpretation (oral translation) was provided in the Courts and quasi-judicial tribunals, the Legislative Assembly and public hearings, as well as in conferences and national meetings hosted by Manitoba. Service requests required 340 staff person-days of interpretation duty and research, with attendance at 192 interpretation assignments in 2009/10 and 354 staff person-days at 157 interpretation assignments in 2010/11. While the number of interpretation requests did not increase in both 2009/10 and 2010/11, the average length of assignment did increase, with a heightened demand from Courts and the Legislative Assembly.

At the beginning of March 2010, an online version of Translation Services' terminology database was released, making some of its terminology available to freelance translators and government employees. This will ensure greater consistency in French communications.

Bilingual staffing

In 2009/10, there were 45 designated bilingual positions in the department, of which 42 were filled by bilingual incumbents, three by non-bilingual incumbents, with no vacancies. In 2010/11, the number of designated bilingual positions remained at 45, with 37 filled by bilingual incumbents, two by non-bilingual incumbents, and six vacancies. There were also nine bilingual employees in non-designated positions capable and willing to provide French language services to the public.

Service de traduction	2008-2009		2009-2010		2010-2011		Translation Services	2008/09		2009/10		2010/11	
	Pages	Mots	Pages	Mots	Pages	Mots		Pages	Words	Pages	Words	Pages	Words
Traduction de l'anglais au français	18 156	4 539 000	20 724	5 181 000	15 452	3 863 000	English-French translations	18,156	4,539,000	20,724	5,181,000	15,452	3,863,000
Traduction du français à l'anglais	1 902	475 500	1 360	340 000	1 335	333 750	French-English translations	1,902	475,500	1,360	340,000	1,335	333,750
Total	20 058	5 014 500	22 084	5 521 000	16 787	4 196 750	Total	20,058	5,014,500	22,084	5,521,000	16,787	4,196,750

Éducation Manitoba¹ / Enseignement postsecondaire et Alphabétisation

Le ministère de l'Éducation¹ et le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de l'Alphabétisation ont continué de faire progresser la mise en œuvre des services en langue française (SLF) en veillant à ce que tout le matériel grand public, y compris le matériel imprimé, les sites Web et les informations relatives à des événements spéciaux et des campagnes promotionnelles, soit produit dans les deux langues officielles. Le personnel du Bureau des SLF a appuyé ces efforts en fournissant aux employés des ministères les outils nécessaires à l'amélioration des services existants.

Ces outils ont notamment permis de conseiller les employés au sujet de la Politique sur les SLF et des autres services offerts par le Bureau des SLF, d'encourager les employés désireux de suivre ou de continuer à suivre des cours de français et de conseiller le personnel des Ressources humaines sur les questions de désignation. On a également distribué de nouveaux badges bilingues qui aident à identifier les employés bilingues des ministères ainsi que de nouveaux écriteaux *Bonjour-Hello*.

Pour simplifier le processus de traduction et accroître l'efficacité et la productivité, les membres de la section de traduction ont continué de mettre à profit le logiciel de localisation (SDLX) et de contribuer à la base de données terminologiques. Cela a aidé à répondre à la forte demande de SLF, en particulier dans le domaine de la traduction, et ainsi à améliorer la diffusion simultanée des documents publics dans les deux langues officielles. Le coordonnateur des SLF s'est réuni avec le personnel des ministères pour élaborer des stratégies permettant de répondre plus efficacement aux besoins particuliers de traduction, ce qui favorise une approche plus proactive pour la traduction de documents exigeant un service rapide.

La Division du Bureau de l'éducation française a continué d'élaborer et d'administrer les programmes éducatifs et les politiques portant sur l'enseignement en français pour les élèves des programmes français, d'immersion et de français de base. Le Bureau a préparé et mis à la disposition des utilisateurs des documents pour les programmes d'études, des tests basés sur les normes et une variété de ressources. Il a également fourni des occasions d'apprentissage professionnel aux parents, aux enseignants, aux commissaires, aux coordonnateurs linguistiques et aux administrateurs scolaires.

Voici quelques autres faits saillants de l'exercice :

- Éducation Manitoba a continué de publier les bulletins *Nos possibilités sont ici* et *L'éducation au développement durable* dans les deux langues officielles et de les distribuer aux administrateurs scolaires, aux parents et aux élèves.
- Les deux ministères ont continué de fournir des occasions d'apprentissage professionnel aux parents, aux enseignants, aux commissaires, aux coordonnateurs linguistiques et aux administrateurs scolaires.

¹ En novembre 2009, Éducation, Citoyenneté et Jeunesse Manitoba a été rebaptisé Éducation Manitoba.

Manitoba Education¹ / Advanced Education and Literacy

Both Manitoba Education¹ and Manitoba Advanced Education and Literacy continued to advance the implementation of French language services (FLS) by ensuring that all public material, including print material, websites, and information related to special events and promotional campaigns, was made available in both official languages. The FLS Office staff supported these efforts by providing departmental staff with the necessary tools to improve the existing services.

A few examples of the help provided by the FLS staff include advising departmental staff about the FLS Policy and other services available to them from the FLS Office, encouraging interested employees to take or continue French language training, and advising Human Resources on matters of designation. The new magnetic badges that help identify bilingual employees and the new *Bonjour-Hello* service signs were distributed to departmental staff.

In an effort to streamline the translation process and increase efficiency and productivity, members of the Translation Unit continued to make full use of the localization software (SDLX) and supplement the multi-term database. This helped with meeting the high demands of FLS, more particularly in the area of translation, thus improving on the simultaneous dissemination of public documents in both official languages. The FLS Coordinator met with departmental staff to develop strategies that would deal more effectively with their particular translation needs, thus promoting a more proactive approach when planning for the translation of time-sensitive materials.

The Bureau de l'éducation française Division continued to develop and administer educational programming and policies relating to French language education for its Français, French Immersion and Basic French clientele. Curriculum documents, standards tests and a variety of resources were developed and implemented. A variety of professional learning opportunities were also offered to parents, teachers, trustees, language coordinators and school administrators.

Here are a few other highlights of achievements:

- Manitoba Education continued to offer *Our Opportunities are Here* and *Educational Sustainable Development* newsletters in both official languages to school administrators, parents and students.
- Manitoba Education and Manitoba Advanced Education and Literacy continued to offer a variety of professional learning opportunities to parents, teachers, trustees, language coordinators and school administrators.

¹ In November 2009, Manitoba Education, Citizenship and Youth was renamed Manitoba Education.

- Éducation Manitoba a créé un manuel de ressources pour examiner et élaborer des politiques d'utilisation des installations, des procédures, et des ententes pour les écoles, les divisions scolaires, les municipalités et les commissions des loisirs. Le document a été réalisé en anglais et en français en 2010-2011.
- Éducation Manitoba a continué de produire des documents de ressources sur les programmes de stages destinés aux jeunes.
- La Direction générale de l'éducation des Autochtones a continué d'administrer son projet Contribuer à la réussite des élèves avec l'aide des parents autochtones ainsi que le programme de Déclaration d'identité autochtone pour ses clients des programmes français, d'immersion et de français de base.
- Le Conseil de l'enseignement postsecondaire a relancé son site Web en français en 2010-2011 afin de mieux servir la population dans les deux langues officielles.

En 2009-2010, il y avait 97 postes désignés bilingues dans les deux ministères, dont 84 étaient occupés par des titulaires bilingues et sept par des titulaires non bilingues et dont six étaient vacants. En 2010-2011, il y avait toujours 97 postes désignés bilingues, dont 83 étaient occupés par des titulaires bilingues et neuf par des titulaires non bilingues et dont cinq étaient vacants. Il y avait aussi à des postes non désignés 19 employés bilingues capables et désireux d'offrir des SLF au public.

Entrepreneuriat, Formation professionnelle et Commerce

Le ministère de l'Entrepreneuriat, de la Formation professionnelle et du Commerce, anciennement celui de la Compétitivité, de la Formation professionnelle et du Commerce, a pour mandat de travailler en collaboration avec les entreprises, les particuliers et les collectivités à la promotion et à l'optimisation de la compétitivité économique de la province à l'échelle internationale.

Depuis sa création en 2006, le ministère ne ménage aucun effort pour assurer l'offre active de services en langue française (SLF) dans tous ses bureaux où le personnel traite directement avec le public, pour que ses clients aient accès à l'information (écrite et orale) en français et en anglais, et pour que son personnel soit toujours informé des exigences de la Politique sur les SLF. En 2010-2011, afin de mieux remplir ses obligations en vertu de la politique provinciale sur les SLF, le ministère a accepté de participer à un projet pilote mis en œuvre par le Secrétariat aux affaires francophones, en vertu duquel ont été retenus les services d'une coordonnatrice des SLF engagée à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères.

Selon ce nouveau modèle, trois ou quatre ministères se partagent les services d'une coordonnatrice dont le salaire est payé par le Secrétariat. Bilingue, la nouvelle coordonnatrice des SLF joue un rôle proactif et stratégique en aidant le ministère à perfectionner sa prestation de services en français. En travaillant

- Manitoba Education developed a resource handbook for reviewing and developing facility-use policies, procedures, and agreements for schools, school divisions, municipalities, and recreation commissions. The document was made available in both English and French in 2010/11.
- Manitoba Education continued to develop resource materials regarding Internship programs for youth in Manitoba.
- The Aboriginal Education Directorate continued to administer its Building Student Success with Aboriginal Parents Project and the Aboriginal Identity Declaration program to its Français, French Immersion and Basic French clientele.
- The Council on Post-Secondary Education (COPSE) re-launched in 2010/11 its French website in order to better serve the community in both official languages.

In 2009/10, there were 97 designated bilingual positions at Manitoba Education and Manitoba Advanced Education and Literacy, of which 84 were filled by bilingual incumbents, seven by non-bilingual incumbents, and six vacancies. In 2010/11, the number of designated bilingual positions remained at 97, with 83 filled by bilingual incumbents, nine by non-bilingual incumbents, and five vacancies. There were also 19 bilingual employees in non-designated positions capable and willing to provide French language services to the public.

Entrepreneurship, Training and Trade

Entrepreneurship, Training and Trade (ETT), formerly known as Competitiveness, Training and Trade, has a mandate to work collaboratively with businesses, people and communities in order to promote and foster the Province's competitive economy internationally.

Since its creation in 2006, ETT has worked hard to ensure that the Active Offer is practiced in all public-facing offices, that its clients can access information – both written and oral – in English and French, and that staff are always aware of the French Language Services (FLS) Policy requirements. In order to better fulfill its requirements under the provincial FLS Policy, in 2010/11 the department agreed to participate in a pilot project, implemented by the Francophone Affairs Secretariat, whereby the services of a bilingual full-time shared FLS Coordinator were engaged.

Under this new model, three or four government departments are assigned to the care of a coordinator whose salary is paid by the Secretariat. The new bilingual FLS Coordinator plays a proactive and strategic role in helping ETT improve its provision of service in French. By

avec le personnel à tous les échelons, la coordonnatrice des SLF peut donner une visibilité accrue aux questions de SLF, faire connaître les exigences de la politique provinciale sur les SLF et mieux planifier à long terme la mise en œuvre de mesures et de stratégies visant à élargir la capacité du ministère à offrir des programmes et services dans les deux langues officielles.

Voici quelques-unes des réalisations majeures du ministère au cours des exercices 2009-2010 et 2010-2011 :

- Le ministère a créé la version française du site Web consacré au programme Candidats du Manitoba pour les gens d'affaires;
- Il a créé un nouveau site Web entièrement bilingue pour Perfectionnement de la main-d'œuvre dans l'industrie;
- Il a lancé un nouvel outil de communication d'information dans les deux langues officielles pour les fournisseurs de services d'Emploi Manitoba;
- Il a veillé à ce que les plaques et panneaux pour la visite de la Reine à Winnipeg soient bilingues et que le matériel d'information pour l'exposition de la *Magna Carta* au Palais législatif soit produit dans les deux langues officielles;
- Il a mis en œuvre une politique sur les SLF à l'échelle de la division (Offre active des services en français au Manitoba) avec de l'information sur les obligations et responsabilités relatives à la prestation de services gouvernementaux comparables dans les deux langues officielles;
- Il a créé un comité ministériel des SLF et lui a donné pour mission de chapeauter les questions linguistiques et de travailler à l'élaboration d'un Plan stratégique quinquennal des SLF;
- Il a désigné deux nouveaux postes bilingues à la Direction de l'apprentissage;
- Il a versé une subvention à *Centrallia 2010*, un forum bilingue de la PME qu'organise l'Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM) et qui connaît une grande réussite;
- Il a continué de financer les organismes francophones qui offrent des services aux entrepreneurs et aux gens d'affaires immigrants, notamment le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) et l'ANIM;
- Le ministère a ouvert quatre Passerelles bilingues des entreprises du Manitoba dans les Centres de services bilingues (CSB) de Saint-Boniface, Saint-Vital, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes.

De plus, la Direction des initiatives de compétitivité, qui supervise la mise en œuvre des projets de transformation des services à l'échelle du gouvernement, a respecté son engagement permanent de fournir des services dans les deux langues officielles, dans le cadre des diverses initiatives qu'elle supervise et qui la conduisent à traiter directement avec le public, notamment en ce qui concerne le programme *PerLe* au Manitoba.

working with staff at all levels, the FLS Coordinator can give French-language issues more visibility, raise awareness of requirements under the provincial FLS Policy, and better plan for the long-term implementation of measures and strategies designed to broaden the scope of the department's ability to offer programs and services in both official languages.

Some of the major accomplishments across the department for the fiscal years 2009/10 and 2010/11 include:

- Creating a French-language version of the Provincial Nominee Program for Business website;
- Creating a new entirely bilingual website for Industry Workforce Development;
- Launching a new reporting tool for Employment Manitoba service providers in both official languages;
- Ensuring plaques and signage for the Queen's visit to Winnipeg were provided in a bilingual format, and that information materials for the exhibit of the *Magna Carta* at the Legislative Building were in both official languages;
- Implementing a divisional FLS policy (Manitoba's Active Offer of Service in French) with information pertaining to the obligations and responsibilities to provide comparable government services in both official languages;
- Creating a departmental FLS Committee to oversee language issues and work on the elaboration of a five-year Strategic FLS Plan;
- Designating two new bilingual positions within the Apprenticeship Branch;
- Providing funding for *Centrallia 2010*, a hugely successful bilingual Business to Business forum organized by the Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM);
- Providing ongoing funding for Francophone organizations offering services to entrepreneurs and business immigrants, including the Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities (CDEM) and the ANIM;
- Opening four bilingual Manitoba Business Gateways in the Bilingual Service Centres (BSCs) at St. Boniface, St. Vital, St-Pierre-Jolys, and Notre Dame de Lourdes.

In addition, the Competitiveness Initiatives Branch, which oversees the implementation of government-wide service transformation projects, made good on its ongoing commitment to ensure the public-facing elements of the various initiatives it oversees are available in both official languages, particularly the *Manitoba BizPaL* system.

En collaborant avec l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), avec le CDEM et avec les CSB, la Direction a été en mesure d'inaugurer – en français et en anglais – le guichet unique en ligne consacré aux permis et licences d'entreprises dans plusieurs municipalités bilingues. Des projets dont le lancement est prévu en 2011-2012, comme *LienAffaires* et *AccèsManitoba*, ont également été conçus comme des initiatives entièrement bilingues.

Le ministère a éprouvé diverses difficultés au cours de l'exercice 2009–2011, allant du manque de ressources à des problèmes liés aux délais de traduction (lesquels diminuent la possibilité de sortie simultanée des versions anglaise et française des nouveaux matériaux). La concurrence entre les besoins de traduction pose un autre défi. Beaucoup d'organismes et de directions d'investissement d'Entrepreneuriat, Formation professionnelle et Commerce font affaire couramment avec des marchés d'outre-mer où l'on parle plus fréquemment d'autres langues que le français (par exemple le chinois, l'espagnol, le coréen). Les ressources en traduction disponibles sont souvent affectées à ces autres langues « prioritaires ».

Alors que le ministère continue de s'efforcer d'améliorer sa capacité à offrir des services comparables en français, il a mis en place des stratégies qui devraient l'aider à surmonter ces obstacles. De nombreuses directions ont noué des relations de collaboration avec d'autres organismes afin d'être plus à même de répondre aux demandes de services en langue française.

Notamment :

- Le ministère travaille plus étroitement avec les spécialistes de l'information des CSB pour que les Francophones aient accès à des renseignements et à des conseils en français;
- Il a collaboré avec ses partenaires du gouvernement fédéral pour offrir directement des services en français quand cela était nécessaire;
- Il travaille avec le CDEM et l'ANIM pour promouvoir la formation à la gestion d'entreprise et pour fournir des services de consultation au besoin;
- Il travaille avec un employé bilingue des Relations fédérales-provinciales pour traiter avec des autorités et des pays francophones en l'absence d'un analyste bilingue attiré;
- Il a permis à un employé de suivre des cours de français pour accroître sa capacité à offrir des services dans cette langue.

Le ministère a aussi maintenu sa collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones pour étudier des façons d'améliorer la capacité de la Province à fournir des renseignements et des services en français aux entreprises et aux employeurs, et pour trouver des moyens d'offrir au public des informations supplémentaires en français accessibles en ligne. La présence d'une coordonnatrice des SLF engagée à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères facilitera ces stratégies.

Working in collaboration with the Manitoba Association of Bilingual Municipalities (AMBM), CDEM and the BSCs, the Branch was able to launch the single-window Licences and Permits website – in French and English – in a number of bilingual municipalities. Projects slated for launch in 2011/12, such as *BizPaS* and *AccessManitoba*, are also being developed as fully-bilingual initiatives.

The department experienced a variety of challenges during 2009–2011, ranging from a lack of resources to problems with translation turnaround times (which hinder the possibility of providing simultaneous English and French versions of new materials). Another challenge is that of competing translation needs. A number of ETT's business and investment branches deal extensively with overseas markets, where languages other than French are more widely spoken (e.g. Chinese, Spanish, Korean). Available translation resources are often assigned to these other 'priority' languages.

As ETT continues striving to improve its ability to deliver comparable services in French, it is undertaking a number of strategies which hopefully will enable it to overcome these obstacles. Many branches have established collaborative relationships with other organizations so that they are better placed to respond to requests for FLS. These include:

- Working more closely with the Information Specialists of the BSCs in order to ensure Francophones have access to information and guidance in French;
- Collaborating with federal partners in order to provide direct client service in French when needed;
- Working with the CDEM and the ANIM in order to promote entrepreneurial training and provide counselling services as required;
- Working with a bilingual employee of Federal-Provincial Relations (Finance) to deal with French-speaking countries and jurisdictions in the absence of a dedicated bilingual analyst;
- Sending an employee to language training to improve capacity to offer FLS.

The department has also maintained its collaborative relationship with the Francophone Affairs Secretariat in order to explore ways to enhance the Province's ability to provide information and services to businesses and employers in French, and to find methods of providing additional, publicly accessible online information in French. The presence of a bilingual full-time shared FLS Coordinator will facilitate these strategies.

En 2009-2010, il y avait au ministère 20 postes désignés bilingues, tous occupés par des titulaires bilingues. En 2010-2011, il y avait 22 postes désignés bilingues au ministère, dont 16,5 étaient occupés par des titulaires bilingues et 1,5 étaient occupés par des titulaires non bilingues et dont quatre étaient vacants.

Autre fait à souligner, le ministère compte plusieurs employés bilingues qui occupent des postes non désignés. Cela améliore de façon efficace sa capacité à offrir des services en français. Au moins 17 employés bilingues occupant des postes non désignés au ministère se sont déclarés prêts à offrir des services en français au besoin.

Finances

Le ministère des Finances a continué d'offrir aux citoyens des services en français et en anglais en personne, par téléphone et par écrit. Les membres du personnel incluent le mot « *Bonjour* » dans leur message d'accueil oral et des écriteaux indiquant que le service est offert dans les deux langues officielles sont installés dans les lieux publics. Au Bureau d'aide fiscale du Manitoba et à la Division des taxes, le personnel est capable d'offrir toute une gamme de services en langue française (SLF) aux clients et, à la Commission des valeurs mobilières du Manitoba, le personnel peut fournir aux clients des services de première ligne ainsi que certains services administratifs en français.

Finances Manitoba a réussi à maintenir les niveaux de traduction désirés malgré la baisse de la part des capacités annuelles du Service de traduction affectée au ministère. Ce résultat a été obtenu en mettant sur pied un nouveau modèle de prestation de services de traduction permettant de mieux répondre aux objectifs de la Politique sur les SLF. L'obtention de la traduction française de documents révisés et de nouveaux documents pour les publier sur le site Web a été moins difficile ces dernières années, car les services de traduction et la capacité de traduction des documents dans un court délai se sont considérablement améliorés.

De nombreux documents du budget de 2009 et de celui de 2010, dont le budget lui-même, les prévisions de dépenses et de recettes, le discours du Trône, le Plan économique quinquennal du Manitoba, et les documents budgétaires comme *Les avantages du Manitoba*, *Le point sur l'amélioration de l'infrastructure et la stimulation responsable de l'économie*, et *Renforcer la capacité d'innovation du Manitoba* sont disponibles en français et en anglais.

Les versions de 2008-2009 et 2009-2010 du document *Stratégie de gestion financière : Communication des résultats et point sur le rendement* ont été imprimées en français et en anglais, et affichées sur le site Web du ministère. Les documents suivants existent également dans les deux langues officielles : les rapports d'analyse des états financiers (comptes publics), les rapports annuels du ministère, la plupart des pages du site Web du ministère, ainsi que les formulaires réglementaires que ce dernier produit et utilise.

In 2009/10, there were 20 designated bilingual positions at ETT, all of which had bilingual incumbents. In 2010/11, there were 22 designated bilingual positions, with 16.5 bilingual incumbents, 1.5 non-bilingual incumbents, and four vacancies.

It should also be pointed out that the department has a number of bilingual staff in non-designated positions. This effectively increases its ability to offer services in French. There at least 17 bilingual employees in non-designated positions who have identified themselves as willing to provide service in French as necessary.

Finance

Finance continues to offer services in both official languages to citizens in person, by telephone and in writing. Staff members include "*Bonjour*" in their oral greeting, and signage offering service in both official languages is on display. Staff at the Tax Assistance Office and the Taxation Division is able to provide a wide array of French language services (FLS) to clients, while staff at the Manitoba Securities Commission can provide frontline and some administrative FLS to clients.

Manitoba Finance was successful in maintaining desired levels of translation despite decreased resources available from the department's Translation Services annual allocation. This was achieved by implementing a new model for translation service delivery to better meet the objectives of the FLS Policy. Obtaining French translations of revised documents and new documentation for posting on the website has been less of a challenge over the last years as services and the ability to translate documentation in a short timeframe (quick turnaround) have considerably improved.

Many 2009 and 2010 Budget documents, including the Budget, the Estimates of Expenditure and Revenue, the Budget Speech, Manitoba's Five-Year Economic Plan, and budget papers such as *The Manitoba Advantage*, *An Update on the Improved Infrastructure and Fiscally Sound Economic Stimulus*, and *Building Manitoba's Capacity of Innovation* are available in both French and English.

The 2008/09 and 2009/10 *Financial Management Strategy Report on Outcomes* were printed in English and French, and posted on the Finance website in both language versions. Also available in both official languages are the Financial Statement Discussion and Analysis Reports from the Public Accounts, the departmental Annual Reports, most of the department's website, as well as statutory forms produced and utilized by the department.

Au cours des consultations publiques prébudgétaires, les Francophones ont eu l'occasion de contribuer à la préparation du budget provincial en exprimant leurs commentaires et suggestions à une réunion bilingue qui s'est déroulée à Sainte-Anne le 19 janvier 2010. Les Manitobains et les Manitobaines d'expression française ont pu participer aux consultations prébudgétaires à une réunion bilingue qui s'est déroulée à Saint-Laurent le 9 novembre 2011.

La Commission d'appel des impôts et des taxes peut étudier les appels des contribuables dans l'une ou l'autre langue officielle, et la Commission des valeurs mobilières du Manitoba est en mesure de mener des audiences administratives dans l'une ou l'autre langue officielle, avec des services d'interprétation simultanée.

Finances Manitoba continue de compter dans son personnel un nombre important d'employés bilingues qui occupent des postes non désignés et recrute des employés bilingues autant que possible.

En 2009-2010, il y avait 24 postes désignés bilingues, dont 22 étaient occupés par des titulaires bilingues; les deux autres étaient vacants. Le Secrétariat aux affaires francophones disposait de 15 des 24 postes désignés bilingues, de 15 des 22 titulaires bilingues et d'aucun des postes vacants. En 2010-2011, il y avait 26 postes désignés bilingues, dont 23 étaient occupés par des titulaires bilingues; les trois autres étaient vacants. Le Secrétariat aux affaires francophones disposait de 15 des 26 postes désignés bilingues, de 13 des 23 titulaires bilingues et de deux des trois postes vacants.

Vingt et un employés de Finances Manitoba occupant des postes non désignés bilingues sont capables de fournir des services en français ou en anglais, ce qui renforce encore la capacité du ministère à offrir des services dans les deux langues officielles.

En plus des postes désignés, la division Consommation, du ministère, transférée à Services à la famille et Consommation en 2009-2010, finance partiellement de façon permanente trois postes de spécialiste de l'information aux CSB de Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes.

Le ministère éprouve des difficultés à recruter des personnes bilingues qualifiées à des postes clés. Il est à prévoir que la situation ne se réglera pas à court terme.

Gestion des ressources hydriques

Le ministère de la Gestion des ressources hydriques a poursuivi la mise en œuvre de la Politique sur les services en langue française (SLF). À la fin de 2009-2010, l'affectation d'un coordonnateur des SLF engagé à temps plein et qui se partage entre plusieurs ministères a permis de respecter les objectifs de la Politique sur les SLF avec plus d'uniformité. Des postes clés dans des domaines comme la gestion de l'information et du savoir sont maintenant comblés. Cela permettra au ministère de se concentrer sur la création d'un site Web dans les deux langues officielles.

During public consultations leading up to the budget, French-speaking Manitobans had an opportunity to provide input into the provincial budget at the bilingual meeting held in Ste. Anne on January 19, 2010. French-speaking Manitobans also had an opportunity to participate in pre-budget consultations at a bilingual meeting held in the community of St. Laurent on November 9, 2011.

The Tax Appeals Commission is able to review taxpayer appeals directly in either official language while the Manitoba Securities Commission has the capacity to hold administrative hearings in either official language using simultaneous interpretation.

Manitoba Finance continues to have a significant number of bilingual staff in non-designated positions and recruits bilingual employees where possible.

In 2009/10, there were 24 designated bilingual positions, 22 staffed by bilingual incumbents; the other two designated positions were vacant. The Francophone Affairs Secretariat had 15 of the 24 designated bilingual positions, 15 of the 22 bilingual incumbents, and no vacancies. In 2010/11, there were 26 designated bilingual positions, 23 staffed by bilingual incumbents; the other three designated positions were vacant. The Francophone Affairs Secretariat had 15 of the 26 designated bilingual positions, 13 of the 23 bilingual incumbents, and two of the three vacancies.

Twenty-one Manitoba Finance employees in non-designated bilingual positions are capable of providing services in French or English, further strengthening the department's capacity to offer services in both official languages.

In addition to the designated positions, the Consumer Affairs Division of Finance, transferred to Family Services and Consumer Affairs in 2009/10, partially funds on an ongoing basis three Information Specialist positions located at the BSCs in St. Boniface, St-Pierre-Jolys and Notre Dame de Lourdes.

The department is experiencing some challenges in hiring qualified bilingual individuals to fill key positions. This situation is expected to continue in the short-term.

Water Stewardship

Water Stewardship continued to move forward with respect to the implementation of the French Language Services (FLS) Policy. The assignment of a bilingual full-time shared FLS Coordinator at the end of 2009/10 ensured that the objectives of the FLS Policy are being met in a more consistent manner. Key positions in areas such as information and knowledge management have now been filled, which will allow the department to focus on website development in both official languages.

Le ministère a investi en 2009-2010 d'importantes ressources en traduction, ce qui a permis la diffusion en français et en anglais de l'information sur les inondations au moyen de mises à jour quotidiennes du site Web, de communiqués de presse, de rapports sur les inondations, d'annonces dans la presse écrite et à la radio, de brochures et de feuillets de renseignements. En 2010-2011, d'importantes ressources ont été investies dans la traduction de documents relatifs aux inondations printanières, comme des annonces dans la presse écrite et à la radio, des brochures et des feuillets de renseignements. Un travail considérable a été abattu avec Services de communication Manitoba en prévision des inondations de printemps, l'objectif étant d'assurer la livraison rapide de la version française des rapports quotidiens sur les inondations à la population francophone.

En 2010-2011, le ministère a investi beaucoup de temps et d'efforts dans la mise en place d'un processus qui mènerait à la traduction systématique de son site Web. Cela a conduit à une concentration des ressources pour la traduction de la presque totalité du site Web du ministère. Ce contenu sera publié en 2011-2012.

Le ministère a continué de faire en sorte que les feuillets de renseignements, les annonces dans les journaux, la signalisation, les avis, les affiches et les consultations publiques soient dans les deux langues officielles, en particulier dans les régions désignées.

Il a continué d'engager un nombre important d'employés bilingues aux postes désignés ainsi qu'à des postes non désignés, ce qui aide la population francophone du Manitoba à obtenir des SLF.

En 2009-2010, il y avait 9,5 postes désignés bilingues, dont 5,5 étaient occupés par des titulaires bilingues et quatre par des titulaires non bilingues et dont aucun n'était vacant. En 2010-2011, il y avait six postes désignés bilingues, dont trois étaient occupés par des titulaires bilingues et deux par des titulaires non bilingues et dont un était vacant. Il y avait 19 employés bilingues occupant des postes non désignés au ministère qui se sont déclarés prêts à offrir des services en français au besoin.

Infrastructure et Transports

Le ministère de l'Infrastructure et des Transports a poursuivi la mise en œuvre de la Politique sur les services en langue française (SLF) et a continué d'être proactif dans la prestation de ces services. En collaborant avec son nouveau coordonnateur bilingue des SLF, engagé à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères depuis 2009-2010, il a constaté un renforcement du dialogue ainsi qu'une sensibilisation et une visibilité accrues dans ce domaine.

Les employés de divers bureaux d'Infrastructure et Transports dans le sud du Manitoba ont participé aux séances d'orientation sur la campagne de promotion de l'offre active *Bonjour-Hello*. Une séance annuelle a été offerte à plus de 25 agents de sécurité avant le début de la saison touristique. Les agents de sécurité non bilingues ont bénéficié de l'aide du personnel bilingue du Palais législatif pour communiquer en français avec les visiteurs.

Significant translation resources were invested in 2009/10 thus ensuring that flood information was available in English and French by way of daily web updates, press releases, flood reports, print and radio ads, brochures and fact sheets. In 2010/11, important resources were also invested for the translation of a variety of documents related to spring flooding such as print and radio ads, brochures and fact sheets. Significant work was done with Communications Services Manitoba in preparation for the spring flooding, with the objective of ensuring the timely delivery of daily flood reports in French to the Francophone population of Manitoba.

In 2010/11, extensive time and effort were invested in putting into place a process that would lead to the systematic translation of the departmental website. This resulted in a concentration of resources in translating most of the departmental website. This content will be posted in 2011/12.

The department continued in its effort to ensure that various fact sheets, newspaper print ads, signage, advisories, posters and public consultations are made available in both official languages, particularly if they pertained to designated areas.

The department continued to employ a significant number of bilingual employees in designated as well as non-designated positions, thus ensuring the availability of FLS to the Francophone population of Manitoba.

In 2009/10, there were 9.5 designated bilingual positions, 5.5 of which were filled by bilingual incumbents, four by non-bilingual incumbents, and no vacancies. In 2010/11, there were six designated bilingual positions, three of which were filled by bilingual incumbents, two by non-bilingual incumbents, and one vacancy. There were 19 bilingual employees in non-designated positions across the department who have identified themselves as willing to provide service in French as necessary.

Infrastructure and Transportation

Manitoba Infrastructure and Transportation (MIT) continued to move forward with the implementation of the French Language Services (FLS) Policy and continued to embrace a proactive approach to the delivery of FLS. Working in collaboration with its new bilingual full-time shared FLS Coordinator since 2009/10, the department saw an increase in dialogue, knowledge and visibility related to FLS issues.

Staff from various MIT offices across southern Manitoba had the opportunity to participate in the *Bonjour-Hello* Active Offer presentations. An annual Active Offer session was given to over 25 security officers prior to the summer tourist season. Non-bilingual security officers were provided with easy access to bilingual Legislative Building staff that can be called upon to converse with visitors in French.

Le ministère a continué de faire en sorte que les formulaires, questionnaires et sondages, les documents d'information publique, les audiences publiques, les permis, les avis publics et les panneaux d'identification sur les édifices soient dans les deux langues officielles, en particulier dans les régions désignées. En 2010-2011, il a investi beaucoup d'énergie pour que les consultations sur le service d'autobus interurbain soit menées dans les deux langues officielles.

Le ministère continue de veiller en priorité à ce que les rencontres portes ouvertes qui se tiennent dans les régions désignées soient bilingues. En 2009-2010, le ministère a consacré des ressources considérables à la journée portes ouvertes de CentrePort Canada de façon à fournir des services d'interprétation simultanée et des montages bilingues. Il a également investi des ressources pour que la campagne médiatique *Attention* (affiches, radio, brochure, télévision) soit diffusée dans les deux langues.

La traduction des panneaux routiers a continué de se faire de façon uniforme. L'organisme du ministère chargé de la distribution du matériel en partenariat avec Santé Manitoba a offert en 2009-2010 et en 2010-2011 le Programme de casques de cycliste à prix abordable en français dans toutes les écoles de la Division scolaire franco-manitobaine et dans les écoles d'immersion française. En 2010-2011, la mise à jour du contenu français du site *Web Information routière* a débuté.

Après la refonte de son site Web, le ministère a continué d'en faire traduire le contenu systématiquement. Ce contenu étant du domaine public et, plus que n'importe quel autre moyen de communication, accessible à un public plus large, il a été déterminé qu'il existerait, autant que possible, dans les deux langues officielles. La Division des services des installations a continué de travailler en étroite collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones et les ministères provinciaux à la planification et la mise en œuvre du Centre de services bilingues à Sainte-Anne, dont l'ouverture était prévue à la fin de 2011.

En vertu de l'engagement renouvelé à l'égard des SLF, le ministère a cherché des façons originales d'assurer la prestation des SLF et de renforcer sa capacité dans le domaine des ressources humaines au-delà des postes désignés.

En 2009-2010, il y avait 18 postes désignés bilingues au ministère, dont 10 étaient occupés par des titulaires bilingues et sept par des titulaires non bilingues et dont un était vacant. En 2010-2011, il y avait 17 postes désignés bilingues au ministère, dont neuf étaient occupés par des titulaires bilingues et huit par des titulaires non bilingues. Aucun poste désigné bilingue n'était vacant. Le nombre d'employés bilingues qui se trouvent à des postes non désignés et qui sont capables et désireux d'offrir des services en langue française au public s'élève à cinquante.

The department continued in its effort to ensure that various forms, questionnaires and surveys, public information documents, public hearings, permits, public notices and building signs be made available in both official languages, particularly if they pertained to designated areas. In 2010/11, significant energy was invested to ensure that the Intercity Bus Service in Manitoba Consultation was conducted in both official languages.

Bilingual public open houses held in designated regions continue to be a focus for the department. In 2009/10, significant resources were invested to ensure that the CentrePort Canada Open House offered simultaneous translation as well as bilingual story boards. Resources were also invested to ensure that the *See the Signs* media campaign (billboards, radio, brochure, television) was produced in a bilingual manner.

The translation of road signage has continued to be addressed in a consistent manner. The Materials Distribution Agency of MIT, in partnership with Manitoba Health, also offered in both 2009/10 and 2010/11 the Low-Cost Bike Helmet Program in French to all Franco-Manitoban School Division (DSFM) and French immersion schools. In 2010/11, work was started on updating all the French content found on the *Road Conditions* website.

After finalizing the reconstruction of the department's website, MIT continued to systematically translate content for the web. Given that the content on the website exists in the public domain and is more accessible to a broader audience than any other medium, it was determined that, to the greatest extent possible, the website would be in both official languages. Accommodation Services Division continued to work closely with the Francophone Affairs Secretariat and provincial departments in the planning and implementation of the Bilingual Service Centre in Ste. Anne, scheduled to open in late 2011.

A renewed approach to FLS had the department looking for innovative ways in which to ensure the delivery of FLS as well as building the department's FLS capacity in the area of human resources above and beyond designated positions.

In 2009/10, there were 18 designated bilingual positions in the department, 10 filled by bilingual incumbents and seven by non-bilingual incumbents with one vacant designated bilingual position. In 2010/11, there were 17 designated bilingual positions in the department, nine filled by bilingual incumbents and eight by non-bilingual incumbents. There were no vacant designated bilingual positions. The number of bilingual employees in non-designated positions capable and willing to provide French language services to the public is fifty.

Innovation, Énergie et Mines

Le ministère de l'Innovation, de l'Énergie et des Mines s'efforce de renforcer la capacité des Manitobaines et des Manitobains à prospérer grâce à l'innovation en favorisant les partenariats stratégiques, en encourageant l'investissement, en promouvant la sensibilisation et la connaissance, en permettant l'accès aux infrastructures, et en facilitant le développement des économies de la province fondées sur l'énergie et les ressources minérales et sur les connaissances. Le ministère ne ménage aucun effort pour assurer l'offre active dans tous ses bureaux où le personnel traite directement avec le public, et pour que ses clients aient accès à l'information (écrite et orale) en français et en anglais.

Voici quelques-unes des réalisations majeures du ministère au cours des exercices 2009-2010 et 2010-2011 :

- Incorporation d'un volet de services en langue française (SLF) à la planification et à l'exécution des campagnes de promotion, des événements spéciaux et des communications imprimées ou en ligne s'adressant à un auditoire national ou intéressant le grand public;
- Publication du site Web éducatif *L'exploitation minière au Manitoba au cours des siècles* dans les deux langues officielles;
- Création d'un document en ligne bilingue de référence : *Une histoire de la minéralogie*;
- Invitation d'écoles françaises et d'immersion à participer à *Le Manitoba, toujours bonne mine* et aux activités de la Semaine provinciale du développement minier;
- Collaboration avec le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) pour travailler avec une compagnie privée et fournir des évaluations technologiques aux collectivités francophones des régions rurales;
- Collaboration aussi avec l'Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM) au recrutement d'entreprises pour une mission commerciale en France et sollicitation de sa participation à la *BIO 2010 Conference*, à Chicago, en compagnie de Sciences, innovation et développement des entreprises;
- Soutien financier à une mission du secteur des Sciences de la vie au Québec en mars 2011, une visite en sens inverse étant prévue à l'automne 2011;
- Assurance que la capacité de fournir des services en anglais et en français est prise en considération lors de travaux avec d'autres ministères à des initiatives du secteur privé sur des projets de transformation;
- Désignation d'un poste bilingue de commis à l'enregistrement (Mines) alors qu'il n'existait aucun poste désigné bilingue auparavant parmi les postes de commis.

Comme d'autres ministères, Innovation, Énergie et Mines a éprouvé des difficultés à fournir efficacement ses services et programmes en français. La limitation des ressources et des

Innovation, Energy and Mines

Manitoba Innovation, Energy and Mines (IEM) strives to build the capacity for Manitobans to prosper through innovation by promoting strategic partnerships, encouraging investment, pushing awareness and knowledge, enabling access to infrastructure, and facilitating the development of the province's energy and mineral resource and knowledge-based economies. It works hard to ensure that the Active Offer is practised in all public-facing offices, and that its clients can access information – both written and oral – in English and in French.

Some of IEM's major accomplishments for the fiscal years 2009/10 and 2010/11 include:

- Incorporating a French language service (FLS) component in the planning and delivery of promotional campaigns, special events and print or web communications for a national audience or of interest to the general public;
- Publishing the comprehensive mineral education resource *Manitoba Mining Through the Centuries* in both official languages;
- Creating an online bilingual reference resource: *A History of Rockhounding*;
- Inviting French and Immersion schools to participate in *Manitoba Rocks!* and the Provincial Mining Week activities;
- Partnering with Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities (CDEM) to work with a private sector company to provide technology assessments to rural Francophone communities;
- Working with the Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM) to recruit companies for a trade mission to France as well as having ANIM accompany the Science, Innovation and Business Development (SIBD) Branch to the *BIO 2010 Conference* in Chicago;
- Providing financial support to a Life Sciences industry mission to Quebec in March 2011, with a reciprocal visit planned for the fall of 2011;
- Ensuring the ability to provide services in English and French is taken into consideration when working with other departments on corporate initiatives involving business transformation projects;
- Designating a recording clerk position (Mines) as bilingual where there were no bilingual positions among the clerks before.

As with other departments, IEM has experienced certain challenges when it comes to the effective provision of its services and programs in French. Limited resources and

préoccupations à propos des délais de traduction affectent la capacité de certaines directions et sections à produire la documentation bilingue en temps opportun. En outre, vu le niveau élevé de compétences techniques que requièrent de nombreux postes au sein du ministère, il est souvent difficile de trouver des candidats compétents qui sont aussi bilingues.

Le ministère est à la recherche de moyens créatifs de contourner certaines de ces difficultés. Notamment :

- Travailler avec du personnel bilingue installé dans le même bâtiment lorsque des demandes de services en français ne peuvent être satisfaites à l'interne.
- Collaborer avec des organismes communautaires qui sont capables de s'adapter aux ressources du ministère et aux connaissances particulières que requièrent les services en français. Ces organismes offrent des informations sur le marché et les entreprises francophones tandis que la Division fournit des contacts et des connaissances propres au secteur, ce qui permet à toutes les parties concernées d'offrir des services plus complets.
- Préparation à la désignation de postes de première ligne additionnels au fur et à mesure qu'ils deviennent vacants afin d'augmenter la capacité de rendre les services bilingues.
- Reconnaissance de l'importance de la planification en matière de traduction de documents d'information publique, et de l'attention à porter aux SLF dans les premiers stades des nouvelles initiatives.

En 2009-2010, il y avait au ministère cinq postes désignés bilingues, dont trois étaient occupés par des titulaires bilingues et deux par des titulaires non bilingues. En 2010-2011, il y avait quatre titulaires bilingues et un titulaire non bilingue.

Mis à part les postes désignés bilingues, au moins 15 employés bilingues occupant des postes non désignés se sont officiellement déclarés prêts à offrir des SLF au besoin. Le ministère considère cela comme une ressource précieuse et il est fier de sa capacité à rendre des services bilingues.

Le Centre de technologie industrielle (CTI) et les Réseaux informatiques en apprentissage et en recherche pédagogique du Manitoba (MERLIN), des organismes de service spécial relevant du ministre de l'Innovation, de l'Énergie et des Mines, ont très rarement reçu des demandes de services en français de la part de leurs clients privés en 2009-2010 et 2010-2011. Toutefois, deux membres du personnel de MERLIN sont bilingues, et un employé du CTI est capable de répondre aux demandes des clients en français au besoin.

concerns over translation turnaround times affect some branches' ability to provide bilingual documentation in a timely manner. Furthermore, given the high level of technical competence required for many of IEM's positions, it is often difficult to find competent candidates who are also bilingual.

IEM is looking for creative ways to work around some of these challenges. These include:

- Working with bilingual staff co-housed in the same building when requests for service in French cannot be met internally.
- Partnering with community organizations that are able to adapt IEM's resources and sector-specific knowledge for the Francophone public. These agencies offer French-language market and business knowledge while SIBD provides contacts and sector knowledge which allows all parties involved to offer a more comprehensive service.
- Preparing to designate additional frontline positions as they become vacant to increase bilingual capacity.
- Recognizing the importance of timely planning for translation of public information documents and striving to include an awareness of FLS in the initial stages of new initiatives.

In 2009/10, there were five designated bilingual positions at IEM, three of which had bilingual incumbents, and two non-bilingual incumbents. In 2010/11, there were four bilingual incumbents, and one non-bilingual incumbent.

Apart from the designated bilingual positions, however, there are at least 15 bilingual employees in non-designated positions across the department who have identified themselves as willing to provide FLS as necessary. This is considered as a valuable resource for IEM, which prides itself on its bilingual capacity.

The Industrial Technology Centre (ITC) and the Manitoba Education, Research and Learning Information Networks (MERLIN), Special Operating Agencies reporting to the Minister of IEM, very rarely received requests for service in French from their private clients in 2009/10 and 2010/11. However, MERLIN has two bilingual staff members, and ITC has one staff member who are able to answer client requests in French as required.

Justice

Le ministère de la Justice a poursuivi la mise en œuvre des services en langue française (SLF) et continué de chercher des occasions de renforcer sa capacité en cette matière.

Le ministère a continué de recruter activement des personnes bilingues pour combler les postes désignés bilingues et de déterminer des postes de relève bilingues. Les employés occupant des postes désignés ou de relève, le personnel de soutien administratif, et les juges de paix judiciaires et autres juges bilingues ont continué à bénéficier d'une formation à la terminologie juridique au cours d'ateliers fournis par l'Institut Joseph-Dubuc avec l'aide du Secrétariat aux affaires francophones et de Justice Canada. Des cours du Collège universitaire de Saint-Boniface et de l'Alliance Française du Manitoba ont également continué d'être offerts aux employés occupant des postes désignés et des postes de relève bilingues pour que ces personnes perfectionnent leurs compétences en français. Le Secrétariat aux affaires francophones a aidé le ministère à organiser des séances « dîners en français » pour donner au personnel capable de communiquer en français l'occasion de s'exercer ou de se perfectionner.

Le nouveau Centre canadien de français juridique a offert gratuitement une formation à la terminologie juridique française en automne 2010 et tenu à Halifax et à Vancouver un congrès de cinq jours au printemps de 2011 qui s'adressait spécialement aux procureurs de la Couronne, aux greffiers et aux agents de probation de tout le Canada. Plusieurs employés du ministère ont assisté au congrès qui a offert une expérience pratique aux agents de probation, procureurs de la Couronne et greffiers qui dispensent des SLF dans un tribunal.

Le ministère a continué de veiller à ce que le personnel des directions qui fournissent des services au public soit régulièrement sensibilisé au concept de l'offre active, en distribuant et en montrant les nouveaux outils promotionnels des SLF, et en faisant participer les employés aux nouvelles séances d'orientation sur l'offre active. Des renseignements sur le concept de l'offre active ont été publiés sur le site Intranet du ministère, ainsi que la liste de personnes-ressources en SLF, qui est composée des employés occupant des postes désignés et des postes de relève bilingues au sein du ministère. Un message électronique a été envoyé à tous les employés pour leur annoncer la publication en 2009-2010 de nouveaux renseignements relatifs aux SLF sur le site Intranet, pour rappeler aux employés de première ligne l'engagement du gouvernement à l'égard de l'offre active et la responsabilité du ministère en vertu de la Politique sur les SLF du gouvernement, et pour leur transmettre la liste des coordonnateurs des SLF du ministère.

La Division des poursuites a continué d'améliorer sa capacité de fournir des SLF par l'intermédiaire de son personnel bilingue. Bien qu'elle compte trois postes de procureur et deux postes d'employé de soutien administratif désignés bilingues, la Division dispose actuellement de six procureurs qui peuvent plaider dans les deux langues officielles. Ces derniers s'occupent des causes en français à Winnipeg, dans les tribunaux itinérants et dans

Justice

Manitoba Justice continued to advance the implementation of FLS and to seek opportunities to strengthen its French language services (FLS) delivery capacity.

The department continued to actively recruit bilingual individuals to fill designated bilingual positions and identify bilingual back-ups. Employees in designated or back-up positions, administrative support staff, and bilingual judicial justices of the peace and judges continued to benefit from French legal terminology training in terminology workshops provided by the Institut Joseph-Dubuc and made available with support from the Francophone Affairs Secretariat and Justice Canada. Training offered by the Collège universitaire de Saint-Boniface and the Alliance Française du Manitoba continued to be made available to employees in designated and back-up positions in order to upgrade their French language skills. The Francophone Affairs Secretariat has assisted the department in providing "French Lunch and Learn" sessions that give various French-speaking staff the opportunity to practice or develop their skill level.

The new Centre canadien de français juridique offered free French legal terminology training in the Fall of 2010 as well as a five-day Spring 2011 conference in Halifax and Vancouver that was specifically for Crown attorneys, court clerks and probation officers across Canada. A number of department staff attended the conference which provided hands-on experience for probation officers, Crown attorneys and court clerks who provide FLS in a Court setting.

Ongoing education about the Active Offer continued by distributing and displaying the FLS promotional tools and presenting the newest Active Offer orientation sessions to branches that provide services to the public. Information related to Active Offer was also placed on the Justice Intranet site, as was the FLS referral list which is composed of designated bilingual staff and back-ups for Manitoba Justice. An e-mail was also distributed to all Manitoba Justice employees to announce the addition of new FLS information on the Justice Intranet site in 2009/10, to remind front-line employees of the government's commitment to Active Offer and Manitoba Justice's responsibility under the Government of Manitoba's FLS Policy, and to share the list of the department's FLS Coordinators.

Manitoba Prosecution Services continued to enhance its ability to provide FLS through its bilingual staff. Although there are three Crown attorneys and two administrative support staff designated positions, there currently is a corps of six prosecutors who conduct matters in both official languages. These Crown attorneys handle French language cases within Winnipeg, on circuit points and from other

d'autres bureaux de la province, le cas échéant. Cela inclut toutes les enquêtes sur le cautionnement ainsi que les éventuels appels ultérieurs. Un autre procureur perfectionne ses compétences linguistiques avec l'aide du ministère dans le cadre d'un congé d'études à court terme. L'année prochaine, il pourra participer aux causes qui se dérouleront en français. En plus des deux postes de soutien administratif désignés bilingues, un employé bilingue occupant un poste à durée déterminée a fourni des services par téléphone et en personne au bureau du centre d'accueil. En ce qui concerne 2010-2011, outre les trois postes désignés de procureur de la Couronne, trois procureurs de la Couronne sont disposés et aptes à traiter les affaires en français.

En 2009-2010, la Direction de la justice communautaire a réussi à engager un agent de probation capable de communiquer en français pour la région de l'Est, qui comprend le tribunal bilingue de Saint-Pierre-Jolys.

La Division des tribunaux a engagé un autre représentant du shérif bilingue en 2009-2010. Un juge de paix judiciaire bilingue a également été nommé cette même année; cela simplifiera les calendriers des causes se déroulant en français au tribunal des poursuites sommaires. Depuis 2010-2011, la Division des tribunaux dispose de deux postes désignés bilingues au sein des services de shérifs, lesquels services comptent cinq employés identifiés bilingues. Le poste d'adjoint administratif au juge en chef de la Cour provinciale à la Direction de soutien judiciaire a également été désigné bilingue en 2010-2011 et sera comblé sous peu.

La Direction des services aux victimes a terminé en 2009-2010 la rédaction et la publication dans les deux langues officielles des documents suivants : le livret *Le harcèlement criminel est un crime*, la brochure à l'intention des enfants sur la préparation à la comparution ainsi qu'un dépliant consacré aux effets de la violence familiale sur les enfants.

L'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi dispose d'un document de politique officiel qui énonce les mesures nécessaires pour faire appel au personnel d'une autre direction de la Division lorsque des clients souhaitent communiquer ou correspondre en français.

Les surintendants correctionnels, et quelques établissements correctionnels, ont bénéficié d'une présentation sur l'offre active de services en français. Plusieurs des établissements correctionnels ont donc mis le service en place.

Aide juridique Manitoba a deux postes désignés bilingues d'avocat et affichera deux postes d'adjoint administratif-réceptionniste en tant que « postes en français de préférence ».

Un service de réponse téléphonique automatisé bilingue est en voie de mise en œuvre à l'échelle provinciale afin d'offrir aux appelants un choix de messages automatisés dans les deux langues officielles. Aide juridique a conclu un contrat avec une entreprise québécoise pour développer un système de routage automatisé du service d'avocats disponibles sur appel en dehors des heures d'ouverture qui devrait être opérationnel d'ici à l'automne 2011. Les appelants se verront offrir la possibilité d'obtenir des conseils juridiques dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

offices within the province as required. This includes all hearings from bail through trial as well as any appeals that might follow. Further, another Crown attorney is enhancing her language skills with the support of the department through short-term educational leave. This person will be appearing in Court for French matters in the coming year. In addition to the two designated administrative positions, a term bilingual employee provided both telephone and in-person services at the reception centre desk. For 2010/11, in addition to the three designated Crown attorney positions, an additional three Crowns are willing and able to handle French matters.

In 2009/10, the Community Justice Branch was successful in hiring a French-speaking probation officer for the Eastman region, which includes the bilingual Court in St-Pierre-Jolys.

Courts Division hired another bilingual sheriff's officer in 2009/10. A bilingual judicial justice of the peace was also appointed that same year, which facilitated scheduling matters requested in French with Summary Conviction Court. Since 2010/11, Courts Division has two designated bilingual positions within Sheriff Services, and there is presently a total of five identified bilingual employees within Sheriff Services. The administrative assistant to the Provincial Court Chief Judge position within Judicial Support was also designated in 2010/11 as a bilingual position which will be filled shortly.

The Victim Services Branch completed in 2009/10 and made available in both official languages the *Stalking is a Crime* booklet, the *Court Preparation* booklet for children and a pamphlet on the effects of domestic violence on children.

The Law Enforcement Review Agency has a formal policy document setting out its procedure for arranging for staff from another branch in the division to assist with any clients wishing to speak or correspond in French.

Correctional superintendents, as well as some of the correctional institutions, received a presentation on the Active Offer of services in French. As a result, several of the correctional institutions have put the service in place.

Legal Aid Manitoba currently has two designated bilingual attorney positions and will be posting two administrative assistant/reception positions as French "preferred" positions.

A bilingual automated answering service is also in the process of being implemented province-wide in order to provide callers with an automated message option in both official languages. Legal Aid Manitoba has also contracted with a Quebec firm to develop an automated routing system for the after hours on-call duty counsel service which is anticipated to be operational by the Fall of 2011. Callers will be provided with the option of obtaining legal advice in either official language.

L'une des difficultés que rencontre la Direction des Services aux tribunaux tient au fait que ce service est rarement informé de la nécessité de la présence d'un greffier bilingue à l'audience d'un tribunal et qu'il est à prévoir qu'il n'y en aura pas. À l'interne, la Direction des Services aux tribunaux examine les processus de notification et de communication du besoin de SLF à une audience afin que du personnel qualifié bilingue puisse y être dépêché. Le recrutement de personnes qualifiées pour taper des documents judiciaires en français pose un autre défi; un employé bilingue dans ce secteur de l'administration des tribunaux a été embauché en 2010-2011 et bénéficiera d'une formation à cette tâche.

En 2009-2010, il y avait 60 postes désignés bilingues au ministère, dont 50 étaient occupés par des titulaires bilingues et neuf par des titulaires non bilingues et dont un était vacant. En 2010-2011, il y avait toujours 60 postes désignés bilingues, dont 52 étaient occupés par des titulaires bilingues et quatre par des titulaires non bilingues et dont quatre étaient vacants. Il y avait 32 employés bilingues occupant des postes non désignés au ministère qui s'étaient déclarés prêts à offrir des SLF au besoin.

Logement et Développement communautaire

En 2009, Logement Manitoba a siégé à un comité des Services à la famille et du Logement pour élaborer un Plan stratégique des services en langue française (SLF). Dans le cadre du plan stratégique, ce ministère a aidé à déterminer les facteurs internes et externes qui ont une influence sur la prestation des SLF. Cette année-là, la stratégie *Bonjour-Hello* a été adoptée dans certains lieux où le ministère tient des enquêtes publiques.

En novembre 2009, Logement Manitoba a été intégré au nouveau ministère du Logement et du Développement communautaire. Au début de 2010, ce dernier a rencontré le Secrétariat aux affaires francophones pour parler de la nécessité de créer un poste de coordonnateur des SLF au nouveau ministère et d'élaborer un plan de mise en œuvre des SLF.

En 2010-2011, le ministère a bouclé son premier exercice. En date du présent rapport, Logement et Développement communautaire a une coordonnatrice des SLF et travaille à la finalisation du plan de mise en œuvre du ministère.

Le nombre de postes désignés bilingues est de trois, tous comblés par des titulaires bilingues. Il y a aussi, à des postes non désignés, d'autres employés bilingues capables d'offrir des SLF au public.

One of the challenges that Court Operations faces is that they are often not made aware of the requirement for a bilingual court clerk for a Court hearing and therefore none would have been assigned. Internally, Court Operations are reviewing processes re: notification/communication for the requirement of FLS in a Court hearing so that the appropriate qualified bilingual staff can be assigned. Another challenge is recruiting qualified individuals to type French court documentation; however, a bilingual employee within the Court Administration area was hired in 2010/11 and training will be offered to the employee for this task.

In 2009/10, there were 60 designated bilingual positions at Manitoba Justice, 50 of which were filled by bilingual incumbents, nine by non-bilingual incumbents, and one was vacant. In 2010/11, the number of designated bilingual positions remained at 60, 52 were filled by bilingual incumbents, four by non-bilingual incumbents, and four were vacant. There were 32 bilingual employees in non-designated positions across the department who had identified themselves as willing to provide FLS as necessary.

Housing and Community Development

In 2009, Manitoba Housing participated in a Family Services and Housing committee to develop a Strategic French Language Services (FLS) Plan. As part of the strategic plan, Housing helped identify internal and external factors that impact FLS delivery. That year, the *Bonjour-Hello* strategy was adopted in designated Manitoba Housing public inquiry locations.

In November 2009, Manitoba Housing became part of the new Department of Housing and Community Development. In early 2010, Housing and Community Development met with the Francophone Affairs Secretariat to discuss the need to establish an FLS Coordinator position for the new department and to create an FLS implementation plan.

In 2010/11, Manitoba Housing and Community Development marked its first full year as a new department. As of this report, Manitoba Housing and Community Development has in place an FLS Coordinator, and work is being done to finalize the department's implementation plan.

There are three designated bilingual positions, all filled by bilingual incumbents. There are also other bilingual employees in non-designated bilingual positions capable of providing FLS to the public.

Santé et services sociaux

1. Santé et vie saine

Santé Manitoba

Santé Manitoba a continué d'offrir des services en langue française (SLF) au public par l'intermédiaire de son coordonnateur des SLF bilingue à temps plein, de son personnel bilingue, de ses sites Web bilingues, de ses services de renseignements téléphoniques et de ses nombreuses ressources bilingues et en langue française.

Le personnel du ministère a produit des documents en français sur divers sujets et campagnes d'information publique comme le programme TéléSOINS, des guides au sujet de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et de la campagne *Dire « non » au tabac*, des ressources et des feuillets d'information sur la grippe et la vaccination, ainsi que des ressources éducatives pour élèves de la maternelle à la 12^e année dans le cadre de la *Stratégie manitobaine de lutte contre le tabagisme*.

Le coordonnateur des SLF a continué de représenter le ministère au conseil d'administration du Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc., à la Table des gestionnaires du CCS, au comité des SLF de l'Office régional de la santé (ORS) d'Entre-les-Lacs et au Comité de la Semaine manitobaine de sensibilisation aux dépendances.

Santé Manitoba et le Bureau d'Enfants en santé Manitoba ont financé un projet de recherche du Centre manitobain des politiques en santé sur l'utilisation des services de santé et la santé des francophones au Manitoba. Le projet de recherche, qui comporte une section spéciale sur les enfants francophones, examine les différences constatées dans l'utilisation des services de santé, les caractéristiques de l'état de santé des enfants, et la santé des francophones dont le français est la première langue et la santé de ceux dont il ne l'est pas. Le projet a été présenté à l'automne 2009 au groupe consultatif, composé de nombreux membres de la communauté francophone. Les résultats préliminaires ont été dévoilés lors de la journée de la santé du Manitoba en mai 2010 et la méthodologie a été exposée à des chercheurs de l'Université d'Ottawa en juin 2010. Le rapport final sera publié en automne 2011.

Les contributions de Santé Manitoba à la vie et au bien-être des Francophones sont présentes dans les réalisations suivantes :

- Création de centres de santé francophones ou bilingues dans les collectivités francophones urbaines et rurales;
- Accès à des programmes en français conduisant à un diplôme en sciences infirmières et en travail social;
- Construction du Pavillon des sciences de la santé au Collège universitaire de Saint-Boniface (CUSB);
- Mise en place d'un volet francophone de *Health Links-Info Santé* avec des points de services dans les collectivités francophones;

Health and Social Services

1. Health and Healthy Living

Manitoba Health

Manitoba Health continued to deliver French language services (FLS) to the public through the office of its full-time bilingual FLS Coordinator, its bilingual staff, its bilingual websites, its telephone information services and its many French and bilingual resources.

Manitoba Health staff produced French-language material for a variety of subjects and public information campaigns, such as TeleCARE, guides to *The Personal Health Information Act* and *Back Off Tobacco*, the Flu and Immunization resources and fact sheets, and K-12 education resources that are part of the *Manitoba Provincial Tobacco Control Strategy*.

The FLS Coordinator continued as Manitoba Health's representative on the Board of the Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc., the Managerial Round Table of the CCS, the Interlake Regional Health Authority's FLS Committee and the Manitoba Addictions Awareness Week Committee.

Manitoba Health and Healthy Child Manitoba Office funded the Manitoba Centre for Health Policy to do a research project on the health services utilization and health outcomes of Francophones in Manitoba. The research project has a special section on Francophone children and is examining differences in health utilization, health status characteristics and health outcomes between people who have French as their first language and those who do not. The project was presented to the Advisory Group composed of many members from the Francophone community in Fall 2009. Preliminary results were presented at Manitoba Health Day in May 2010 and the methodology was presented to researchers at the University of Ottawa in June 2010. The final report will be made available in Fall 2011.

Manitoba Health contributions to Francophone life and well-being are present in the following:

- Creation of Francophone or bilingual health centres in both urban and rural Francophone communities;
- Access to nursing sciences and social work degree programs in French in Manitoba;
- Construction of the Health and Sciences Pavillon at the Collège universitaire de Saint-Boniface (CUSB);
- Establishment of a Francophone component of *Health Links-Info Santé* with services points in Francophone communities;

- Adoption des Plans stratégiques quinquennaux des SLF pour les offices régionaux de la santé désignés;
- Mise en œuvre d'une première étude provinciale sur l'état de santé des francophones du Manitoba.

Une politique de gestion du contenu des sites Web a été mise en œuvre en 2009-2010 afin de permettre à ces sites d'être mis à jour selon des calendriers d'examen prédéterminés. Le personnel du ministère qui traite directement avec le public a bénéficié de séances d'orientation sur le concept de l'offre active de SLF pour promouvoir le concept du gouvernement dans ce domaine. Des séances sur le concept de l'offre active ont été organisées en 2010-2011 à l'intention des nouveaux employés du ministère.

En 2009-2010 et 2010-2011, il y avait 15 postes désignés bilingues, dont huit étaient occupés par des titulaires bilingues et sept par des titulaires non bilingues et dont aucun n'était vacant.

La Direction des services assurés dispose de 34 employés (l'équipe de supervision comprise), dont cinq peuvent offrir des SLF en personne ou au téléphone.

Vie saine, Jeunesse et Aînés

Vie saine, Jeunesse et Aînés travaille à la création d'occasions de vie en santé qui ont de l'importance pour les Manitobaines et les Manitobains de tous âges et dans chaque collectivité, en faisant la promotion du mieux-être pour chaque étape de la vie. En partenariat avec les collectivités, les écoles, les collèges et les universités, les lieux de travail et les autres paliers de gouvernement, le ministère vise à créer des environnements favorables qui facilitent des choix santé faciles et accessibles. Voici les points saillants de 2010-2011, par secteur, du nouveau ministère.

Vie saine et population en santé

- Les matériaux de marketing d'*en mouvement*, *Écoles en santé*, et *Sur les sentiers* ont été créés en français et en anglais;
- Le Manitoba a produit une version française du guide *Aliments sains — Réunions saines* pour le compte des provinces de l'Ouest;
- Toutes les initiatives *Écoles en santé* ont été élaborées en partenariat avec le Bureau de l'éducation française.

Loisirs et services régionaux

- Le personnel de la Direction des services régionaux a continué de fournir des services de consultation directs ou par téléphone dans les collectivités francophones rurales de la province.
- Le personnel régional fournit des services en planification stratégique à divers organismes francophones.
- Le personnel de la Direction des services régionaux a continué de se rendre régulièrement aux Centres de services bilingues (CSB) de Notre-Dame-de-Lourdes et de Saint-Pierre-Jolys afin d'étendre les possibilités d'offre active aux clients de ces régions.

- Adoption of five-year Strategic FLS Plans for the designated Regional Health Authorities;
- Undertaking a first provincial study on the state of health of Manitoba Francophones.

A Web Content Management System Policy was implemented in 2009/10 to provide a means of keeping web content accurate and relevant according to pre-determined review schedules. Active Offer training sessions were given to staff working in public-facing areas in order to promote the government's Active Offer concept. Active Offer sessions were implemented in 2010/11 for all new staff hired by the department.

In 2009/10 and 2010/11, there were 15 designated bilingual positions, eight filled by bilingual incumbents, seven by non-bilingual incumbents and no vacant designated bilingual positions.

Insured Benefits has 34 employees (including the supervisory team), of which five can provide FLS in person or over the phone.

Healthy Living, Youth and Seniors

Manitoba Healthy Living, Youth and Seniors (HLYS) works to create healthy living opportunities that are meaningful to every Manitoban of every age, in every community by promoting wellness for each stage of life. In partnership with communities, schools, colleges and universities, workplaces and across other levels of government, the department aims to create supportive environments that make healthy choices easier and more accessible. Here are the 2010/11 highlights, by sector, of the new department.

Healthy Living & Populations

- Marketing materials for *in motion*, *Healthy Schools*, and *Trails* have been developed in French and English;
- A French version of the *Eat Smart/Meet Smart* manual was produced by Manitoba on behalf of the Western Provinces;
- All *Healthy Schools* initiatives are developed in partnership with the Bureau de l'éducation française.

Recreation and Regional Services

- Regional Services staff continued to provide direct and telephone bilingual consultative services to rural Francophone communities throughout the province;
- Regional staff provide bilingual strategic planning opportunities to various Francophone organizations;
- Regional Services staff continued to attend the Notre Dame de Lourdes and St-Pierre-Jolys Bilingual Service Centres (BSCs) on a regular basis to further expand the Active Offer opportunities to clients in these areas.

Ici Jeunesse

- La Division Ici Jeunesse distribue en français et en anglais les demandes de participation, les brochures et le matériel promotionnel du programme. En outre, les renseignements fournis sur le site Web d'Ici Jeunesse sont bilingues, à l'exception des liens qui ne fournissent pas de services directement aux citoyens.
- Les événements qu'organise la Division Ici Jeunesse, comme le Forum politique des jeunes et des ministres du Manitoba et la Conférence sur l'éducation des jeunes à la citoyenneté, communique des renseignements bilingues au sujet de l'inscription aux écoles, et des efforts sont faits pour intégrer les SLF, en déléguant des maîtres de cérémonie francophones ou en offrant des séances dans les deux langues officielles.
- La Division a collaboré avec le Bureau de l'éducation française à la mise en œuvre de divers projets et à l'élaboration de nouveaux programmes.
- Les responsables de la planification et de l'élaboration des programmes tiennent compte des collectivités, des écoles et des personnes francophones.

Lutte contre le tabagisme

- Le matériel de la lutte contre le tabagisme est fourni en langue française quand cela est possible. Par exemple, les ressources éducatives fondées sur les programmes d'études de la campagne *Dire « non » au tabac* pour les écoles de la maternelle à la 12^e année ont été produites dans les deux langues officielles et distribuées à toutes les écoles du Manitoba en juin 2010.
- Le matériel du programme annuel *Évaluer et classer* est produit dans les deux langues officielles et le programme fait l'objet d'une bonne participation de la part des écoles françaises. Toutefois, les annonces télévisées n'existent qu'en anglais et ne peuvent être traduites, pour des raisons de droits d'auteur.
- Le matériel utilisé dans le cadre du programme de mise en œuvre de la *Loi sur la protection de la santé des non-fumeurs* est offert en français. Par exemple, la *Trousse des détaillants de tabac*, créée par Santé Canada dans les deux langues officielles, est disponible en français pour les détaillants qui en font la demande.

Section de lutte contre les dépendances

- En avril 2010, Vie saine, Jeunesse et Aînés a lancé une campagne d'éducation dans le cadre de la *Stratégie relative à l'Oxycontin*. Des brochures d'information et des affiches ont été distribuées en grand nombre aux pharmacies, aux médecins et aux organismes de lutte contre les dépendances. Ces ressources ont été diffusées en anglais et en français sous forme imprimée et en ligne.

MB4Youth

- Program applications, brochures and promotional material distributed by the MB4Youth Branch are offered in both French and English. In addition, information provided on the MB4Youth website is bilingual, with the exception of links that do not provide a direct service to citizens.
- Events that are hosted by the MB4Youth Branch such as the Manitoba Youth Town Hall Meeting with Ministers and the Youth Citizenship Conference provide bilingual registration information to schools and efforts are made to integrate FLS, by supplying French-speaking Masters of Ceremonies or offering sessions in both official languages.
- The Branch has worked with the Bureau de l'éducation française on various projects and in the development of new programming.
- Francophone communities, schools and French-speaking individuals are considered when planning and developing programming.

Tobacco Control & Cessation

- Tobacco control materials are provided in French where possible. For example, the *Back Off Tobacco (BOT)* school curriculum-based learning resource for grades K-12 was produced in both official languages and distributed to all Manitoba schools in June 2010.
- The annual *Review and Rate* materials are produced in both languages and the program enjoys good participation from French schools. However, the TV ads used are in English only, and due to copyright restrictions cannot be translated.
- Materials used in the Enforcement program for the *Non-Smokers Health Protection Act* are available in French. For example, the *Tobacco Retailer Toolkit* developed by Health Canada in both official languages is available in French for retailers who request it.

Addictions Management Unit

- In April 2010, HLYS launched an education campaign as part of the *OxyContin Strategy*. Information brochures and posters were mass distributed to pharmacies, physicians and addictions agencies. The resources were offered in both English and French through the printed materials as well as on the website.

Il y a quatre postes désignés bilingues, dont trois sont comblés par des titulaires bilingues à temps plein et un par un titulaire bilingue à temps partiel. Il y a aussi cinq autres employés bilingues capables d'offrir des SLF au public.

Offices régionaux de la santé (ORS)

Association de Santé du Nord-Est

Le point saillant en ce qui concerne l'Association de santé du Nord-Est en 2009-2010 a été la réalisation et l'approbation de son Plan de SLF. Élaboré avec la collaboration de la collectivité, le plan comporte un modèle de communication annuelle sur la prestation des SLF. En 2010-2011, neuf employés ont assisté à la formation de départ à l'offre active. Les séances de formation sont présentées deux fois par an dans le cadre d'une stratégie visant à ce que l'offre active soit comprise et appliquée par la totalité du personnel au centre désigné.

En 2010-2011, l'Association a continué de collaborer avec la communauté francophone à l'évaluation des besoins en santé et au comblement des lacunes, chaque fois que possible. Le comité consultatif des SLF est resté actif, et des partenariats avec l'École communautaire Saint-Georges, l'École Powerview, le Centre de la petite enfance et de la famille Saint-Georges, et le Réseau communautaire ont été renforcés. L'Association a aussi collaboré au niveau provincial au projet de Télésanté sur le diabète.

L'Association a fait l'acquisition d'insignes *Bonjour-Hello* pour le personnel bilingue. Le coup d'envoi de la campagne *Bonjour-Hello* est prévu durant l'exercice 2011-2012. Le Bureau de la santé publique et celui des services en langue française et du mieux-être sont munis de panneaux indiquant que ces établissements offrent des services bilingues.

La participation à *L'évaluation de la santé communautaire des Franco-Manitobains* a permis à l'Association d'établir des liens étroits avec les membres de sa communauté francophone et de s'informer directement auprès d'eux sur leurs besoins. La traduction des documents, une entreprise considérable, a nécessité des choix de priorités.

La plus grande réalisation de l'Association en 2010-2011 a été le Programme des soins de courte durée, qui a nécessité la production de documents (brochures d'information au patient, sondages et brochures de congé) maintenant offerts dans les deux langues officielles.

L'Association a poursuivi ses efforts de recrutement d'employés bilingues au centre désigné. Ainsi, afin de remédier au problème des postes désignés bilingues qui ne sont pas occupés par des employés bilingues, elle a engagé à contrat une infirmière autorisée bilingue pour offrir des services à la *Foire de la Petite Enfance*, qui s'est déroulée à Saint-Georges. Ces efforts ont abouti à l'engagement en 2010-2011 d'une infirmière hygiéniste à temps plein et au comblement par des employés bilingues de plusieurs postes occasionnels. L'engagement d'employés bilingues qualifiés demeure un défi.

There are four designated bilingual positions, of which three are filled by full-time bilingual incumbents, and one by a half-time bilingual incumbent. There are also five bilingual employees capable of providing FLS to the public.

Regional Health Authorities (RHAs)

North Eastman Health Association

North Eastman Health Association's (NEHA) highlight for 2009/10 was the completion and approval of its FLS Plan. Developed with community input, it includes an annual reporting template to capture information related to the delivery of FLS. In 2010/11, nine staff attended the initial Active Offer training. Trainings will be offered twice a year as part of a strategy to ensure Active Offer is understood and implemented by all personnel at the designated centre.

In 2010/11, NEHA continued to work with the Francophone community to assess health needs and address gaps, whenever possible. The FLS advisory committee remained active, and partnerships with École communautaire Saint-Georges, École Powerview School, Centre de la petite enfance et de la famille (CPEF) Saint-Georges [Early Child and Family Centre], and Réseau communautaire were strengthened. NEHA also partnered provincially in the Diabetes Telehealth project.

Bonjour-Hello identifiers for bilingual staff have been acquired. Kickoff to the *Bonjour-Hello* campaign is scheduled to take place during 2011/12. The Public Health Office and French Language Services/Wellness Office also have signage indicating bilingual service is available.

Participation in "*L'évaluation de la santé communautaire des Franco-Manitobains*" [Community Health Assessment of Franco-Manitobans] allowed NEHA to closely connect with members of its Francophone community and hear directly from them about their needs. Translation of documents has proven a huge undertaking, and is being done through prioritization.

The Association's greatest accomplishment in 2010/11 was in the Acute Care Program, with patient information, surveys and discharge brochures now available in both official languages.

Recruitment efforts for bilingual employees at NEHA's designated centre continued. One example of delivering services where designated positions are underfilled was the contracting of a bilingual registered nurse to offer services at the *Foire de la Petite Enfance* [Early Childhood Fair] in St-Georges. Efforts have resulted in the successful recruiting in 2010/11 of a full-time Public Health Nurse and the staffing of a few casual positions with bilingual employees. Recruitment of qualified bilingual personnel continues to be a challenge.

Les efforts de recrutement à plus long terme sont notamment axés sur le bassin local de jeunes Francophones. La coordonnatrice des SLF a rencontré des élèves de secondaire de l'École communautaire Saint-Georges pour faire connaître les débouchés professionnels locaux dans le domaine de la santé. Les jeunes ont également participé à une journée d'activités de recrutement organisée par le CCS à l'Hôpital Saint-Boniface avec des élèves de l'École communautaire Aurèle-Lemoine (Saint-Laurent). L'Association prévoit déjà d'étendre ces initiatives de recrutement précoce de façon à inclure les élèves d'immersion de l'École Powerview.

La promotion de la formation à la langue française pour les employés s'est traduite par une hausse des inscriptions. Dans le cadre des efforts entrepris pour augmenter la capacité, l'Association de santé du Nord-Est s'est associée au CCS et à l'ORS d'Entre-les-Lacs à l'occasion d'un atelier pilote intitulé « Atelier d'aisance » qui offrait du soutien en langue française à des employés bilingues désireux de pratiquer et d'améliorer leurs capacités courantes.

La coordonnatrice des SLF de l'Association a participé au réseau provincial des SLF, s'est réuni et a communiqué avec le CCS, a assisté aux réunions de sa Table des gestionnaires, a participé au groupe de travail sur la consultation de la communauté francophone du Réseau d'évaluation de la santé communautaire, a participé aux téléconférences de la Société Santé en français et a assisté au *Forum à notre Santé* au CUSB. Cette familiarisation avec les services et les partenaires a contribué à une meilleure compréhension et à une plus grande créativité dans la planification des services.

Autres réalisations notables en 2009-2010 :

- Le comité consultatif des SLF de l'Association a défini son mandat et augmenté le nombre de ses membres de façon à représenter également la collectivité de Powerview-Pine Falls.
- L'Association de santé du Nord-Est a collaboré avec le CCS à la fourniture de formation à l'offre active aux directeurs régionaux. Elle prévoit un sondage complet sur les compétences linguistiques du personnel, pour mettre les données à jour, et elle encourage la participation à des cours de français.
- L'Association a participé au projet pilote de Télésanté pour fournir des services en français dans le domaine de l'éducation sur la santé communautaire.
- L'Association a fait la promotion des SLF dans les éditions d'hiver et de printemps de son bulletin *What's Up in Wellness*.

La répartition du personnel bilingue en 2010-2011 se présente de la manière suivante :

Postes désignés bilingues à l'échelle régionale : six postes (un par programme régional), deux titulaires bilingues et quatre titulaires non bilingues.

Administration et réception : quatre, deux titulaires bilingues et un occasionnel bilingue.

Longer-term recruitment efforts include a "grow local" focus with the local Francophone youth. The FLS Coordinator met with high school students at École communautaire Saint-Georges to promote local career opportunities in health. The youth also participated in a full-day recruitment activity hosted by the CCS at the St. Boniface Hospital with students from École communautaire Aurèle-Lemoine (St. Laurent). Plans are in place to expand these early recruitment initiatives to include Immersion students from École Powerview School.

Promotion of French language training for staff has resulted in an uptake in registration. As part of the efforts to increase capacity, NEHA partnered with the CCS and Interlake RHA in a pilot workshop called "Atelier d'aisance," which offered French language support to bilingual staff wanting to practice and improve current abilities.

NEHA's FLS Coordinator was involved in the provincial FLS network, meeting and communicating with the CCS, attending their Managerial Round Table meetings, participating in the Francophone Community Consultation Working Group of the Community Health Assessment Network (CHAN), participating in Société Santé en français teleconferences and attending the *Forum à notre santé* [To Our Health Forum] at the CUSB. Exposure to services and partners has increased knowledge and helped to think "outside of the box" when planning for the provision of service.

Other notable accomplishments for 2009/10:

- NEHA's FLS Advisory Committee developed terms of reference as well as expanded its membership to include representation from the community of Powerview-Pine Falls.
- NEHA partnered with the CCS to deliver Active Offer training to regional managers. A comprehensive survey of staff to update data on language abilities is planned and French language training is being promoted and encouraged.
- NEHA participated in the Telehealth pilot project to deliver community health education in French.
- FLS were promoted in winter and spring editions of NEHA's *What's Up in Wellness* newsletter.

The bilingual staffing breakdown in 2010/11 is as follows:

Regionally designated bilingual positions: six positions (one position for each regional program), two bilingual incumbents, and four non-bilingual incumbents.

Administrative/reception: four, with two bilingual incumbents, and one bilingual casual.

25 % des autres programmes désignés au centre de santé de Pine Falls : 14,58 ETP + 2,5 travailleurs à domicile occasionnels.

Parce que la majorité du personnel bilingue représente un pourcentage de l'effectif total, la plupart des postes individuels ne sont pas désignés bilingues en tant que tels. Dans les cas où le pourcentage d'employés bilingues dans un programme ou un service n'atteint pas les minimums requis pour fournir le programme de l'offre active, tous les postes vacants sont réputés désignés jusqu'à ce que les minimums de dotation soient atteints.

ORS du Centre du Manitoba inc.

La section des SLF de l'ORS du Centre et la Table ronde du Centre ont travaillé de concert pour atteindre leurs objectifs stratégiques communs en matière de SLF dans la région du Centre. En 2009-2010 et 2010-2011, de nombreux projets communs ont été entrepris.

Prestation de services

L'ORS du Centre a adopté un modèle de prestation de services axé sur les points forts des ressources et des fournisseurs de services existants pour coordonner les SLF disponibles et renforcer les capacités au sein de l'organisme et de la collectivité. Les composants de ce modèle sont notamment l'*Équipe de santé bilingue*, les partenariats et les technologies à distance.

En 2009-2010, la priorité a porté sur les points suivants :

- Mise au point des lignes directrices sur les SLF qui ont été approuvées en consultation avec la Table ronde du Centre;
- Achèvement de l'exercice de désignation des programmes, des sites et des postes au sein de l'ORS du Centre;
- Conception d'un atelier de sensibilisation aux SLF pour une trentaine de membres du personnel en vue de l'offrir en 2010-2011.

En 2010-2011, la priorité a porté sur ce qui suit :

- L'élaboration du Plan stratégique des SLF de santé pour 2011-2016 et celle du Plan opérationnel annuel de 2011-2012 des SLF;
- L'exécution d'un exercice de désignation de postes dans les programmes et les sites (octobre 2010);
- La traduction et la publication des politiques sur les SLF dans l'Intranet avec la fourniture de la formation en avril 2010 et durant l'atelier de sensibilisation aux SLF;
- La tenue d'un atelier de sensibilisation aux SLF, avec une représentation du Secrétariat aux affaires francophones, du CCS et de Spontanum, pour un total d'environ 35 participants;
- Des recherches ont été entreprises dans le but d'élaborer un nouveau programme de formation à la langue française qui relèverait les défis de la réalité géographique des ORS du Manitoba rural et du travail par postes;

25% of other designated programs within Pine Falls Health Complex: 14.58 EFTs + 2.5 casual Home Care Workers.

Because most bilingual staffing is based on a percentage of total staffing, most individual positions are not specifically designated bilingual. In situations where the percentage of bilingual employees in a program or department does not meet the minimum requirements needed to deliver Active Offer, all vacancies will be considered designated until minimum staffing requirements are met.

RHA – Central Manitoba Inc.

The Regional Health Authority – Central Manitoba Inc. (RHA Central) FLS Unit worked in consultation with the Central Round Table towards common FLS strategic goals and actions for Central Region. In 2009/10 and 2010/11, many collaborative projects were undertaken.

Delivery of Services

RHA Central has developed a service delivery model that makes use of the strengths of existing service providers and resources to coordinate available FLS and to increase capacity in the organization and in the community. Components of the model include the *Équipe de santé bilingue* [bilingual health services team] partnerships and distance technologies.

The focus in 2009/10 was on:

- Finalizing FLS policies approved in consultation with the Central Round Table;
- Completing a designation exercise of programs, sites and positions within RHA Central;
- Developing an FLS awareness workshop for approximately 30 staff to be carried out in 2010/11.

In 2010/11, the focus was on the following:

- Development of the 2011–2016 FLS Strategic Health Plan as well as the 2011/12 FLS Annual Operating Plan;
- Carrying out a designation exercise of positions within programs/sites (October 2010);
- Translation of FLS policies and posting on the Intranet with education provided in April 2010 and during FLS Awareness workshop;
- Holding an FLS awareness workshop including representation from the Francophone Affairs Secretariat, CCS, and Spontanum for approximately 35 participants;
- Research was undertaken to develop new French-language training program that meets the challenges of the geographical reality of rural RHAs and shift work;

- Expansion continue du site Web de l'ORS dans les deux langues officielles.

Projets destinés aux collectivités francophones

Ayant passé au crible les évaluations de la santé communautaire des francophones à l'ORS, la Table ronde du Centre s'est lancée au départ dans un projet de prévention du tabagisme pour les collectivités francophones de Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Claude et Saint-Jean-Baptiste, la collectivité de Somerset bénéficiant d'une invitation permanente.

Grâce à des fonds obtenus par l'intermédiaire d'une enveloppe de Collectivités en santé, un poste de coordonnateur a été affiché afin d'entamer le travail de recherche en 2009-2010. Une fois complétée la phase de recherche, et en étroite collaboration et consultation avec les directeurs des écoles concernées, le projet de prévention du tabagisme a été élargi durant l'exercice 2010-2011 dans le but d'y incorporer le thème du « mieux-être ». La planification du projet est en cours dans l'optique d'une journée de sensibilisation qui se tiendra dans la région du Centre le 26 octobre 2011.

Amélioration de l'accès aux SLF

En 2009-2010, l'ORS a obtenu des fonds de Santé en français/Santé Canada pour coordonner des initiatives destinées à améliorer l'accès aux services de santé en français, notamment pour étudier les possibilités d'expansion du programme Télésanté Manitoba. Les résultats visés ont été notamment les suivants :

- Établissement d'un modèle de partenariat pour faciliter les activités de réseautage et de collaboration parmi les organismes partenaires francophones, y compris d'autres ORS désignés;
- Diffusion d'une série de trois séances d'information sur le diabète dans les collectivités francophones par l'intermédiaire de Télésanté (54 participants à l'échelle provinciale);
- Installation de panneaux d'affichage numériques ou électroniques externes dans trois collectivités francophones du Centre pour faciliter les initiatives de promotion et de prévention;
- Installation de cinq panneaux d'affichage électroniques internes dans cinq sites bilingues (quatre dans la région du Centre et un dans celle d'Entre-les-Lacs) pour faciliter les initiatives de promotion et de prévention;
- Installation d'un site de Télésanté à Saint-Laurent (ORS d'Entre-les-Lacs) dans le cadre d'une stratégie provinciale visant à relier les collectivités francophones.

En ce qui concerne les efforts d'embauche :

- L'ORS participe au sous-comité du CCS, en accordant une attention particulière aux ressources humaines;
- La directrice régionale, recrutement et conservation du personnel, prend des cours de français;

- Ongoing expansion of the RHA's website in both official languages.

Projects for Francophone Communities

Having sifted through common themes of RHA Central's individual Francophone community health assessments, the Central Round Table initially embarked on a Smoking Prevention Project for the Francophone communities of Notre Dame de Lourdes, St. Claude, St. Jean-Baptiste, and with standing invitation to the community of Somerset.

Having secured funding through the Healthy Communities envelope, a coordinator position was posted to carry out the research phase in 2009/10. Upon completing the research phase and in close collaboration and consultation with the subject school principals, the Smoking Prevention Project was expanded during the 2010/11 fiscal year to incorporate a "wellness" theme. Project planning is ongoing, in preparation for an awareness day to be held in Central Region on October 26, 2011.

Improved Access to FLS

In 2009/10, RHA Central received funding from the Société Santé en français/Health Canada to coordinate initiatives to improve access to health services in French, including exploring expansion opportunities for Manitoba Telehealth. Project deliverables included:

- Partnership model developed to facilitate networking and collaborative projects amongst Francophone partner agencies including other designated RHAs;
- Series of three sessions on diabetes made available to Francophone communities via Telehealth (a provincial total of 54 participants);
- Installation of external digital/electronic billboards in three Central Francophone communities to facilitate promotion/prevention initiatives;
- Installation of internal electronic billboards in five bilingual sites (four-Central; one-Interlake) to facilitate promotion/prevention initiatives;
- Installation of a Telehealth site in St. Laurent (Interlake RHA) as part of a provincial strategy to link Francophone communities.

With regards to recruitment efforts:

- RHA Central participates on the CCS sub-committee with a focus on human resources;
- The Regional Director – Recruitment and Retention is undergoing French language training;

- Le CCS a subventionné la participation du personnel de l'ORS du Centre à des salons de l'emploi à Québec (novembre 2010), Ottawa (janvier et février 2011), Moncton (février 2011) et Montréal (février 2011);
- L'ORS a assisté au salon de l'emploi du CUSB et, en collaboration avec le CCS, a participé au symposium de Brandon sur les carrières (mars 2011);
- La coordonnatrice des SLF à l'ORS du Centre guide personnellement les membres clés du personnel désignés bilingues pour ce qui concerne les politiques et l'aide se rapportant à la langue française. En 2010-2011 seulement, trois initiatives distinctes d'orientation du personnel ont été réalisées.

Structure provinciale et nationale relative aux SLF - Réseautage

L'ORS du Centre participe activement à toutes les initiatives et tous les comités à l'échelle de la province, y compris la Table des gestionnaires (qui joue un rôle administratif et consultatif auprès du CCS). Des groupes de travail ont été formés pour élaborer des stratégies et des activités de suivi en ce qui concerne les principaux enjeux provinciaux. Au besoin, la Région participe activement à divers groupes de travail provinciaux et se fait représenter à la conférence nationale annuelle de Société Santé en français.

Gouvernance

Trois membres de la haute direction sont parfaitement bilingues. En 2009-2010, trois membres du conseil d'administration de l'ORS du Centre étaient francophones. En 2010-2011, deux membres du conseil d'administration de l'ORS du Centre étaient francophones.

En 2010-2011, il y avait 235 postes désignés bilingues, dont 136 étaient occupés par des titulaires bilingues et 96 par des titulaires non bilingues et dont quatre étaient vacants.

Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW)

Les exercices 2009-2010 et 2010-2011 ont marqué la deuxième et la troisième années complètes du Plan quinquennal des SLF de l'ORSW. La première année avait été consacrée à l'élaboration de programmes et de ressources, et au perfectionnement des employés. La deuxième année a porté sur l'évaluation des programmes et services nouveaux et existants, et l'accent a continué d'être mis sur le soutien au personnel. À cette fin, l'ORSW a entrepris quatre initiatives majeures.

- Un sondage sur la formation linguistique a été mené auprès du personnel pour déterminer l'efficacité des programmes et ateliers offerts ainsi que d'éventuelles lacunes. Il a entraîné l'élaboration d'une nouvelle initiative de formation (séances de tutorat de 90 minutes sur les difficultés grammaticales courantes du français écrit) qui sera mise à l'essai en 2010-2011.
- L'ORSW a organisé des groupes de consultation avec les employés bilingues et/ou désignés bilingues d'établissements, de programmes, d'organismes et de services administrés et

- The CCS subsidized RHA Central staff to attend recruitment fairs in Quebec (November 2010), Ottawa (January and February 2011), Moncton (February 2011), Montreal (February 2011);
- RHA Central attended the CUSB Career Fair and, in collaboration with the CCS, participated at the Career Symposium in Brandon (March 2011);
- RHA Central's FLS Coordinator personally guides key designated bilingual incumbents regarding French language policy and supports. In 2010/11 alone, three separate personal orientations were carried out.

Provincial/National FLS Structure – Networking

RHA Central actively takes part in all provincial initiatives and committees including the Managerial Round Table (administrative/advisory to the CCS). Working committees were created to develop strategies/follow-up on key provincial issues. The Region is also very active in various provincial working groups as requested and also sends representation to the annual Société Santé en français national conference.

Governance

Three members of the Senior Management complement are fully bilingual. In 2009/10, three members of the RHA-Central Manitoba Inc. Board of Directors were Francophone. In 2010/11, two members of the RHA-Central Manitoba Inc. Board of Directors were Francophone.

In 2010/11, there are 235 designated bilingual positions, with 136 filled by bilingual incumbents, 96 by non-bilingual incumbents and four vacancies.

Winnipeg Regional Health Authority (WRHA)

2009/10 and 2010/11 marked the second and third full years of the WRHA's five-year FLS Plan. Year one's emphasis was on program, resource and employee development. Year two has focused on evaluation of new and existing programs and services, and maintained an emphasis on staff support. To that end, four key initiatives were undertaken.

- A linguistic training survey was administered to staff to determine the efficiency of the various existing programs and workshops offered, and where training gaps may exist. As a result of the survey a new training initiative was developed (90-minute grammar tutorials on common areas of difficulty in written French) and was piloted in 2010/11.
- Focus groups were held with bilingual and/or designated bilingual staff of devolved and non-devolved facilities, programs, agencies and services of the WRHA to

non administrés par l'ORSW pour connaître la réalité et le vécu de l'employé bilingue et pour mettre en œuvre des stratégies visant à réduire ou à supprimer les difficultés et obstacles.

- L'ORSW a mis en place un processus d'autoexamen à l'intention des directeurs de programmes pour qu'ils évaluent régulièrement le besoin de personnel désigné bilingue supplémentaire et en justifient le bien-fondé ou la nécessité auprès du Bureau des SLF afin que ceux-ci prennent les mesures nécessaires éventuelles.
- En plus de rendre compte des nouvelles initiatives, des difficultés et du respect des cinq lignes directrices sur les SLF, les rapports annuels exigés pour les établissements, les programmes, les services et les organismes désignés renferment d'autres détails (c.-à-d. des précisions sur les postes non occupés, p. ex. le nombre de fois où ils ont été annoncés, le temps pendant lequel ils sont restés vacants) pour qu'on puisse signaler et surveiller plus uniformément les difficultés qui touchent la région.

En partenariat avec l'Hôpital général Saint-Boniface, un projet pilote visant à résoudre une difficulté de longue date en implantant un système électronique régional permettant d'identifier les patients et les clients désirant des SLF a été créé. Les patients sont invités (par de l'affichage sur les lieux) à porter un bracelet vert *Bonjour-Hello* pour indiquer leur souhait d'avoir affaire à du personnel bilingue quand cela est possible. Si ce projet réussit, on pourra envisager de l'étendre à d'autres programmes dans la région.

Pour faire connaître l'existence des services de la région en langue française, le Bureau des SLF de l'ORSW a placé des annonces dans *La Liberté* afin de rappeler aux Francophones de demander à se faire servir en français. Il a prévu en 2010-2011 une deuxième série d'annonces visant à signaler les lieux où les services sont offerts en français.

En plus des initiatives mentionnées ci-dessus, l'ORSW a entrepris les suivantes en 2009-2010 :

- Pour faire le suivi de la campagne des insignes *Bonjour-Hello*, le Bureau des SLF de l'ORSW a conçu des macarons *J'apprends le français* pour les membres du personnel qui suivent des cours de français. Cette initiative a fait l'objet d'une publicité interne et externe.
- Le site Web de l'ORSW qui comporte plusieurs centaines de pages est maintenant entièrement bilingue, ce qui permet aux résidents francophones de Winnipeg d'avoir totalement accès à l'information en français. Cela marque la fin d'un projet de trois ans.
- Le Bureau des SLF de l'ORSW a créé un lexique spécialisé dans les domaines des dépendances, des maladies transmissibles et du commerce du sexe pour aider les employés de la santé publique de l'ORSW, et ceux et celles de Nine Circles et de Klinik, qui travaillent avec les clients touchés par ces questions.

determine the reality and the experience of being a bilingual employee, with an aim of implementing strategies to reduce or remove the difficulties and barriers.

- An auto-review process was created for program managers to assess on a regular basis the need for additional designated bilingual staff, and to present the rationale/need to the FLS Office to verify and take action as necessary.
- The annual reports required from the designated facilities, programs, services and agencies, in addition to reporting new initiatives, challenges and compliance with the five FLS policies, contain more detailed components (ie. more specific details on unfilled positions such as number of times posted, length of time unfilled) to allow for more uniform reporting and monitoring of regional challenges.

In partnership with the St. Boniface General Hospital pilot project to address a long-standing difficulty in implementing a regional electronic system to identify patients/clients wishing service in French was created. Patients are encouraged (through on-site signage) to wear a green *Bonjour-Hello* bracelet as an indication they would like, where possible, to be seen by a bilingual care provider. If successful this project could be considered for implementation in other programs in the region.

In order to promote the availability of the region's services in French, WRHA FLS Office placed ads in *La Liberté* reminding Francophones to ask for service in French. A second series of ads focusing on identifying specific points of service in French was created for use in the 2010/11 year.

In addition to the initiatives listed above, the following were undertaken in 2009/10:

- As a follow-up to the *Bonjour-Hello* badges, WRHA FLS Office created *J'apprends le français* [I'm learning French] buttons for staff in the process of learning French. This initiative was supported by external and internal advertising.
- The WRHA website consisting of several hundreds of pages is now completely bilingual allowing for full access to information in French for Francophone residents of Winnipeg. This is the conclusion of a three-year project.
- WRHA FLS Office created a specialized lexicon of terminology specific to addictions, communicable diseases, and the sex/street trade to assist WRHA Public Health employees, as well as those at Nine Circles and Klinik, who work with these client groups.

- Le Bureau des SLF de l'ORSW a organisé deux journées d'immersion complète (portant sur les activités et le vocabulaire propres au secteur des soins de santé) pour répondre aux besoins des membres du personnel qui, tenus de fournir des services en français, rencontrent rarement des clients francophones, craignent de perdre leur français, ne possèdent pas un niveau suffisant pour fournir correctement le service demandé ou souhaitent apprendre le vocabulaire spécialisé de leur profession.
- L'ORSW a élaboré un document conceptuel et formulé les mesures essentielles qu'il faut prendre à long terme afin que les employés bilingues soient reconnus pour leur contribution au caractère positif des expériences des Francophones dans le système de soins de santé et afin de maintenir ces employés en poste. Une section intitulée « *Bilingual Employees Rock* » [les employés bilingues sont fantastiques] a été ajoutée au site intranet des SLF et, dans le bulletin des employés de la région, on a publié des articles mettant en vedette les SLF de l'ORSW et le rôle essentiel des employés bilingues.
- Le Bureau des SLF de l'ORSW participe à un comité provincial afin de mettre en place un processus destiné à confirmer le statut des employés francophones et désignés bilingues existants, à déterminer et à justifier le besoin de postes désignés supplémentaires ainsi qu'à expliquer la méthode à utiliser pour les nouvelles désignations, au besoin.

L'accent au cours de la troisième année s'est porté sur la mise en œuvre de nouvelles initiatives et de programmes d'information du personnel et du public. Voici les principales activités entreprises en 2010-2011 :

- Le site Intranet des SLF a été transféré à l'extranet de l'ORSW afin de permettre aux employés des quelque 200 établissements, programmes, services et organismes de la région d'avoir accès à la formation et aux outils des ressources en ligne.
- Le Bureau des SLF de l'ORSW s'est associé au CCS, à Services à la famille et Consommation, et au Secrétariat aux affaires francophones, afin de fournir des orientations à tous les bureaux locaux de l'ORSW.
- Des publicités ciblées ont été placées, pour rappeler que le Centre de santé du sein, la santé mentale et les soins palliatifs sont des programmes offrant des services en français.
- Des affiches invitant à réagir ont été placées dans une vingtaine d'établissements locaux afin d'encourager les Francophones à exprimer au Bureau des SLF leurs commentaires au sujet des services en langue française.
- De nouveaux postes ont été désignés bilingues dans le programme d'ophtalmologie, en ressources humaines, en relations avec les médias, ainsi qu'au Centre de naissance nouvellement désigné.
- Une étude a été entreprise afin d'examiner les compétences en oral, écoute, lecture et rédaction requises aux postes désignés bilingues.

- Two days of complete immersion (with focus on activities and vocabulary pertinent to health care field) were developed by WRHA FLS Office to respond to the needs of staff who, while required to provide services in French, rarely encounter Francophone clients, fear losing their French, do not have a sufficient level to properly provide the required service, or wish to acquire specialized job-related vocabulary.
- A concept paper, as well as key actions to undertake over the long term, were created to ensure bilingual employees were recognized for their contribution to the positive experience of Francophones in the health care system, and to enhance retention. A "*Bilingual Employees Rock*" section was added to the FLS Intranet site, and WRHA FLS Office, along with the critical role of bilingual employees, were featured in the regional employee newsletter.
- WRHA FLS Office is participating in a provincial committee to develop a process to confirm the status of existing bilingual and Francophone designations, as well as how to identify and justify need for additional designations and how to proceed with new designations, if required.

Year three's emphasis was on implementation of new initiatives and outreach to staff and public. Key activities undertaken in 2010/11 included:

- The FLS Intranet site was migrated to the WRHA extranet to allow staff at all 200+ facilities, programs, services and agencies in the region to access the online training and resource tools.
- WRHA FLS Office partnered with the CCS, Family Services and Consumer Affairs (FSCA), and the Francophone Affairs Secretariat to deliver orientations to all WRHA community offices.
- Specific advertisements were placed identifying the Breast Health Centre, Home Care and Palliative Care as programs offering services in French.
- Feedback posters were placed in 20+ community locations encouraging Francophones to contact the FLS Office with their comments regarding services in French.
- New positions were designated bilingual in the Ophthalmology Program, Human Resources, Media Relations as well as the newly-designated Birth Centre.
- A study was undertaken to review the speaking, listening, reading and writing competencies required in designated bilingual positions.

- De nombreux messages clés ont été placés dans des instruments de communication interne (bulletins de nouvelles, fiches de paie, signatures de courriel) de manière à rappeler la valeur et la contribution du personnel bilingue.

Les défis restent cohérents par rapport aux années précédentes et comprennent le recrutement et le maintien; l'orientation permanente fournie au personnel à tous les échelons quant à l'importance de servir les clients en français; et la nécessité de l'expansion par le CCS des services de traduction et des possibilités de formation.

Ces difficultés ont été abordées en partie au cours du dernier exercice en participant à une proposition au Fonds pour le recrutement de personnel infirmier et le maintien des effectifs afin de créer une incitation pour que des infirmières passent à des postes désignés bilingues; en s'associant avec le CCS, Services à la famille et Consommation et le Secrétariat aux affaires francophones en vue de fournir des orientations en SLF aux bureaux locaux; en élaborant un plan pour déterminer la façon de s'occuper des traductions qui ne sont pas subventionnées par le CCS ou par les programmes internes de traduction de l'ORSW; et en créant sept capsules de grammaire pour alimenter le répertoire grandissant des possibilités de formation mises sur pied par l'ORSW qui viennent s'ajouter aux cours du soir financés par le CCS.

En ce qui concerne les effectifs, il y avait 689,3 postes désignés bilingues et l'équivalent de 467 titulaires bilingues. Toutefois, en plus des 467 postes désignés qui sont comblés, il existe une capacité remarquable mais non quantifiable au sein du personnel de l'ORSW. Diverses initiatives permanentes ont été entreprises au fil des ans pour encourager tous les employés à même de fournir des services en français à envisager de le faire, quel que soit l'état de leur désignation.

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc.

En 2009-2010, Santé Sud-Est a confié la coordination des SLF à une employée à temps partiel, améliorant le modèle des rôles combinés en matière de coordination des SLF et des communications d'entreprise. L'objectif était d'obtenir une meilleure vision stratégique des SLF dans la région et de permettre à une personne chargée à temps plein des communications d'être plus en mesure de veiller à l'efficacité des stratégies de communication dans les deux langues officielles et de promouvoir le caractère bilingue de l'ORS.

Les ressources affectées ont permis à l'ORS de se concentrer sur la planification d'une offre active améliorée, sur la vérification des ressources bilingues et sur la révision des lignes directrices et des pratiques en matière de SLF. Le Comité régional des SLF, maintenant présidé par la coordonnatrice des SLF, a révisé deux lignes directrices importantes sur la désignation des postes bilingues et sur le recrutement d'employés pour occuper les postes désignés.

- Numerous key messages were placed in internal communications vehicles (newsletters, paystubs, e-mail signatures) to reinforce the value and the contribution of bilingual staff.

Challenges remain consistent with previous years and include recruitment and retention; ongoing orientation to staff at all levels re: the importance of serving clients in French; and the need for expanded translation services and training opportunities from the CCS.

These challenges were addressed in part this past year by participating in a submission to the Nurses Recruitment and Retention Fund to create an incentive for nurses to move into designated bilingual positions; partnering with CCS, FSCA and the Francophone Affairs Secretariat to provide FLS orientations to community offices; the development of a plan to determine how to deal with translations that fall outside of those funded by the CCS as well as the WRHA internal translation program; and the creation of seven grammar capsules to add to the growing repertoire of training opportunities developed by the WRHA which are being offered to supplement the evening courses funded by the CCS.

In terms of staffing, there were 689.3 designated bilingual positions and the equivalent of 467 bilingual incumbents. However, in addition to the 467 designated positions that are filled, there exists a great but unquantifiable capacity amongst WRHA staff. A variety of ongoing initiatives have been undertaken over the years to encourage all staff capable of providing a service in French, regardless of their designation status, to consider doing so.

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc.

In 2009/10, South Eastman Health dedicated the coordination of FLS to one part-time employee, an improvement over the model of combined roles of FLS coordination and corporate communications. The intent was to gain a greater strategic vision and focus on regional FLS while a full-time person in communications has a greater capacity to ensure effective bilingual communication strategies and to promote the bilingual character of the RHA.

The dedicated resources have allowed the RHA to focus on planning for improved Active Offer, auditing bilingual resources and revising FLS policies and practices. The Regional FLS Committee, now chaired by the FLS Coordinator, revised two significant policies: Designation of Bilingual Positions and Recruitment to Designated Positions.

Une partie importante de l'exercice 2010-2011 a été consacrée à l'examen de la période couverte par le plan d'action stratégique précédent (2006-2011) et à l'élaboration du prochain plan. Le comité régional des SLF de Santé Sud-Est, en collaboration avec la table de concertation Sud-Est, le CCS et le Secrétariat aux affaires francophones ont établi le Plan d'action stratégique de SLF 2011-2016 de Santé Sud-Est. Ce plan décrit les stratégies et les moyens par lesquels l'ORS fera en sorte que les services de santé soient offerts et accessibles en français dans la Région du Sud-Est. Le résultat final est un outil envers lequel les parties prenantes ont un réel sens d'appartenance et qu'elles seront motivées à déployer.

L'objectif global de ce nouveau plan est de se saisir des acquis de l'offre active courante et de construire une fondation grâce à laquelle Santé Sud-Est pourra s'épanouir en tant qu'organisme bilingue dans l'avenir.

Les campagnes, les publications et l'information ont continué d'être bilingues et des améliorations ont été apportées par le truchement d'un processus de positionnement régional, notamment en ce qui concerne les pratiques de l'offre active. Parmi les éléments à signaler, on peut citer une campagne annuelle totalement bilingue de prévention de la grippe comprenant une ligne téléphonique d'information (*Flu-Line*), des annonces à la radio et dans la presse écrite; une initiative locale sur la santé mentale, comprenant des séances dans les cinq divisions scolaires de la région et un site Web bilingue; et la publication de nouvelles brochures sur les programmes et les services régionaux dans les deux langues officielles, d'un guide d'information sur les hôpitaux régionaux et de nombreux autres documents.

Une refonte complète du contenu du site Web de l'ORS a été entreprise dans les deux langues officielles. Les mises à jour continuent d'être publiées simultanément dans ces deux langues. Durant la campagne contre la grippe, un sondage volontaire sur les approches de communication (méthodes, moyens, diffusion et langue) a été tenu et l'ORS prévoit d'en appliquer les résultats dans ses approches.

Santé Sud-Est a également créé un poste d'agente de recrutement bilingue. La principale responsabilité de cette personne est le recrutement d'employés bilingues. Le fait de disposer d'une personne chargée précisément de recruter du personnel bilingue et de promouvoir les carrières en soins de santé auprès des jeunes dans les collectivités francophones devrait avoir des effets positifs à long terme sur la capacité de l'ORS à recruter et à garder en poste des professionnels francophones.

L'ORS a mis sur pied une nouvelle équipe de la vie saine composée notamment d'une facilitatrice bilingue qui travaille en étroite collaboration avec les groupes communautaires à la promotion d'initiatives favorisant les modes de vie sains. Il a aussi formé une équipe d'information sur les maladies chroniques composée notamment d'une diététiste bilingue.

A significant part of 2010/11 was dedicated to reviewing the previous strategic action planning period (2006-2011) and developing the next plan. The South Eastman Health Regional FLS Committee, in collaboration with the regional round table (Table de concertation Sud-Est), the CCS and the Francophone Affairs Secretariat developed the South Eastman Health FLS Strategic Action Plan 2011-2016. It outlines the strategies and means by which the RHA will ensure that health services are offered and accessible in French in the South Eastman region. The end result is a tool of which stakeholders have a real sense of ownership and that they will be motivated to lead with.

The overall objective of this new plan is to embrace current Active Offer assets and to build a foundation to ensure South Eastman Health can thrive as a bilingual organization into the future.

Campaigns, publications and information have continued to be bilingual, and improvements have been made through a regional branding process, particularly with regard to Active Offer practices. Notable are a fully-bilingual annual flu campaign including a regional telephone Flu-Line, radio and print ads; a community mental health initiative, which included sessions in all five school divisions in the area and a bilingual website; a number of new regional program and service brochures were published in both official languages as were a regional hospital information handbook and many others.

A comprehensive overhaul of all website content for the RHA has been undertaken in both official languages. Updates continue to be released simultaneously in both official languages. During the flu campaign a voluntary survey of communications approaches (methods, medium, distribution and language) was conducted and the RHA now looks forward to implementing the results of this survey in its approaches.

South Eastman Health has also created a bilingual recruitment officer position. This person's primary portfolio is the recruitment of bilingual employees. Having someone dedicated to recruiting bilingual staff, and promoting healthcare careers among youth in Francophone communities should have a positive long-term impact on the RHA's ability to recruit and retain French-speaking professionals.

A new Healthy Living Team was established and membership includes a bilingual Healthy Living Facilitator who works closely with community groups promoting healthy lifestyle initiatives. A new Chronic Disease Team was also established and membership includes a bilingual dietician.

Santé Sud-Est a considérablement amélioré son système de suivi des postes bilingues, et en particulier des employés bilingues, à l'aide de son logiciel de gestion des ressources humaines. Des outils sont en place pour suivre les employés bilingues et pour enregistrer toutes les données pertinentes. L'attribution du statut d'employé bilingue repose sur un système d'autodéclaration. On procède généralement à une évaluation non officielle des compétences linguistiques pour confirmer le statut. On a demandé à tous les employés de l'ORS de s'autodéclarer au besoin et les données des nouveaux employés sont enregistrées au moment de l'entrée en fonction.

L'exercice 2009-2010 a été important pour la collecte de données se rapportant à l'évaluation de la santé communautaire, dans le cadre de laquelle Santé Sud-Est a apporté son soutien aux cinq groupes de consultation. Le rapport *Identification des problèmes et des besoins perçus au sein de la communauté francophone du Manitoba* a servi à l'élaboration du rapport général de l'ORS sur cette évaluation et à la préparation du prochain plan stratégique quinquennal.

En 2010-2011, Santé Sud-Est a collaboré à plusieurs sondages, recherches et collectes de renseignements sur la population bilingue locale, les services offrant des cours de français, les SLF en général et les fournisseurs de services et professionnels de la santé bilingues. Ces sondages comprennent ceux qui ont été menés pour la Société Santé en français, le CCS et le CUSB.

Santé Sud-Est a collaboré aussi avec une firme indépendante d'experts-conseils à l'examen des rôles et responsabilités de la table ronde régionale. Le cadre de référence et les politiques régionales du comité des SLF au sujet de la traduction et des communications générales ont aussi été passés en revue. À l'interne, tous les employés ont été interrogés relativement aux possibilités de formation bilingue – intérêt et difficultés – afin d'orienter la planification future. Par la suite, des évaluations des habiletés linguistiques ont été offertes, sur demande. L'approche de Santé Sud-Est sur le plan des annonces d'emploi pour les postes désignés a été réexaminée en 2010-2011.

En 2010-2011, 17 employés de l'ORS avaient complété un cours de français parrainé, dont cinq en vertu d'un programme d'immersion intensive. Les directeurs ont participé à un atelier sur l'offre active et ont identifié la nécessité de présenter cet atelier aux employés de première ligne.

Les deux Centres de bien-être communautaire francophones de La Broquerie et de Sainte-Agathe sont passés en 2009-2010 de l'autorité du CCS à celle de l'ORS pour ce qui est de la gestion courante. De même, l'ORS a financé un centre de ressources communautaires bilingue à Lorette. Les trois centres ont pour mandat de promouvoir la vie saine dans leurs collectivités respectives.

L'ORS a continué de collaborer étroitement avec le CCS et ses comités; la Table des gestionnaires et la Table ronde du Sud-Est; et les ORS des environs (Centre, Entre-les-Lacs, Nord-Est et Winnipeg) en vue de promouvoir la qualité et la quantité des SLF dispensés à la population francophone du Sud-Est.

South Eastman Health has made significant improvements in tracking bilingual positions and particularly bilingual incumbents using its human resource management software. Tools for tracking bilingual employees are in place and all the relevant data has been entered. Assigned bilingual status is based on self declaration. An informal evaluation of language skills is generally used to confirm status. All employees in the RHA have been asked, where required, to self identify, and new employee data is entered upon commencement.

2009/10 was a significant year for Community Health Assessment data collection for which South Eastman Health supported the five focus groups. The report, *Identifying the Perceived Health Issues and Needs of Francophones in Manitoba*, informed the RHA's overall Community Health Assessment report and the development of the next five-year strategic plan.

In 2010/11, South Eastman Health collaborated on a number of surveys, research and enquiries regarding the local bilingual population, French language training services, FLS in general and bilingual service providers/health professionals. These surveys include those conducted for Société Santé en français, CCS and CUSB.

South Eastman Health also collaborated with an independent consultant firm on reviewing the role and responsibilities of the regional round table. FLS Committee terms of reference and regional policies regarding translation and general communications have been revised as well. Internally all employees were surveyed regarding language training opportunities: their interest and challenges to guide future planning. Subsequently, language skill evaluations were offered, as requested. South Eastman Health's job posting approach for designated positions was reviewed in 2010/11.

In 2010/11, the RHA had 17 employees complete a sponsored French language class, including five in an intensive immersion program. Managers participated in an Active Offer workshop and identified the need to deliver this workshop to frontline employees.

The two Centres de bien-être communautaire francophone [Francophone community wellness centres] in La Broquerie and Ste. Agathe were transitioned in 2009/10 from the CCS to the RHA for ongoing management. As well, the RHA funded a bilingual community resource centre in Lorette. All three centres have a mandate to promote healthy living in their respective communities.

The RHA continued to collaborate closely with CCS and its committees; the Managerial Round Table and South-East Round Table, as well as with neighbouring RHAs (Central, Interlake, North Eastman and Winnipeg) to work towards improving the quality and quantity of FLS provided to the French-speaking population of the South East.

Le Comité régional des SLF a organisé un souper-rencontre avec la Table ronde du Sud-Est pour donner l'occasion aux membres du conseil d'administration de faire la connaissance des gestionnaires chargés des programmes et services, et du personnel désigné bilingue. Les participants ont ainsi eu la possibilité de partager leurs expériences en matière d'accomplissements et de définir les difficultés.

Santé Sud-Est a eu en 2010-2011 le plaisir d'accueillir M. Guy Lévesque, le nouveau président de son conseil d'administration. Ardent défenseur des SLF, M. Lévesque est bilingue et dirige un conseil qui, actuellement, compte sept représentants de la communauté francophone.

Le 31 mars 2011, la base de données des ressources humaines de Santé Sud-Est comprenait 1 100 employés parmi lesquels au moins 205 parlaient français. De plus, la moitié des membres du conseil sont bilingues, tout comme le sont de nombreux bénévoles dans les conseils consultatifs des districts et divers programmes. Voici la répartition des postes désignés bilingues et des titulaires bilingues :

Établissements désignés – 100 % des postes sont désignés. Cela comprend le Centre médico-social DeSalaberry (y compris l'établissement de soins de longue durée) et l'Hôpital Sainte-Anne. Il y a 109 postes désignés bilingues : 70 sont occupés par des titulaires bilingues, 37 par des titulaires non bilingues et 13 sont vacants.

Programmes régionaux – 28 % des postes sont désignés dans chaque programme. Les programmes régionaux considérés comprennent la Santé mentale, les Soins à domicile (données non disponibles en ce qui concerne les aides aux soins personnels à domicile – approximativement 350 titulaires), les services d'intervention d'urgence, la santé publique communautaire et les soins de santé primaires, la réadaptation et le programme régional de chirurgie tels qu'installés à l'Hôpital Bethesda (le programme de chirurgie établi à Sainte-Anne est inscrit sous établissements), l'oncologie et les services généraux. Les données concernant les services de diagnostic et de laboratoire ne sont pas disponibles. Il y a approximativement 118 postes désignés bilingues (28 % sur 421) et 100 employés bilingues engagés pour les fins de programmes bilingues mais occupant ou non des postes désignés.

Bureau d'Enfants en santé Manitoba

À l'intérieur du cadre stratégique de la politique publique axée sur l'enfant au Manitoba, fondée sur l'intégration de la justice économique et de la justice sociale, et dirigée par le Comité ministériel pour Enfants en santé, le Bureau d'Enfants en santé Manitoba œuvre avec les ministères et les secteurs de manière à faciliter une approche du développement communautaire axée sur l'amélioration du mieux-être des enfants, des familles et des collectivités.

Le Bureau, en partenariat avec les ministères, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires et les organismes communautaires, offre activement des SLF aux familles, aux

The Regional FLS Committee hosted a supper meeting with the regional South-East Round Table to allow an opportunity for members of the Board to meet managers responsible for programs and services and designated bilingual staff. This opportunity allowed for sharing of accomplishments and identification of challenges.

South Eastman Health was pleased to welcome in 2010/11 Guy Lévesque as its new Board Chair. He is bilingual and a champion of FLS and leads a Board that, at this time, includes seven representatives from the Francophone community.

On March 31, 2011 South Eastman Health Human Resources database showed 1,100 employees of whom at least 205 spoke French. Also, half of the Board members are bilingual as are many volunteers in the District Health Advisory Councils and various programs. The number of designated bilingual positions and bilingual incumbents are as follows:

Designated facilities – 100% of positions are designated. These include Centre médicosocial De Salaberry District Health Centre (including long-term care facility) and Hôpital Ste-Anne Hospital. There are 109 designated bilingual positions: 70 are filled by bilingual incumbents, 37 by non-bilingual incumbents, and 13 positions are vacant.

Regional programs – 28% of positions are designated in each program. Regional programs considered include Mental Health, Home Care (data not available for Home Care Attendants – approximately 350 incumbents), Emergency Response Services, Community Public Health and Primary Health Care, Rehab and the Regional Surgery program as located at Bethesda Hospital (Surgery program located in Ste. Anne is reported under facilities), Cancer Care and corporate services. Data is not available for Diagnostic and Lab Services. There are approximately 118 designated bilingual positions (28% of 421), and 100 bilingual employees are hired into bilingual programs but who may or may not be occupying designated positions.

Healthy Child Manitoba Office

Within Manitoba's child-centred public policy framework, founded on the integration of economic justice and social justice, and led by the Healthy Child Committee of Cabinet, the Healthy Child Manitoba Office (HCMO) works across departments and sectors to facilitate a community development approach to improve the well-being of Manitoba's children, families and communities.

HCMO partnered with government departments, regional health authorities, school divisions and community organizations to actively offer FLS to Manitoba Francophone

enfants et aux collectivités francophones du Manitoba et donne accès à ses programmes à l'échelle de la province.

Le Bureau a financé et soutenu la Coalition francophone de la petite enfance du Manitoba² afin de travailler avec les partenaires locaux au développement et à la prestation de programmes et de services de développement de la petite enfance dans la province. L'Instrument de mesure du développement du jeune enfant est administré chaque printemps en français à toutes les classes de maternelle francophones de manière à offrir une compréhension à l'échelon de la population de l'intérêt pour l'apprentissage. Les résultats de l'instrument de mesure sont remis en français à la Coalition axée sur les parents et les enfants, à la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) et aux groupes communautaires.

Le Bureau d'Enfants en santé Manitoba a continué de soutenir le développement de l'Initiative des centres de la petite enfance et de la famille (CPEF). Avec l'ajout en 2009-2010, par suite de consultations avec les collectivités, de deux nouveaux centres (École Taché et École Noël-Ritchot), il y avait, dès l'automne 2010, des CPEF dans neuf écoles et deux CPEF satellites dans des locaux situés à proximité d'une école. Dans le cas des deux sites satellites, les activités ne se déroulent pas à l'école en raison du manque de place. Ce modèle de centre installé dans une école, sous la direction de la Coalition francophone de la petite enfance, est conçu de manière à offrir un continuum complet de services et de ressources intégrés pour les parents francophones d'enfants du prénatal à l'entrée à l'école.

En novembre 2010, la Coalition francophone a rencontré le Dr Fraser Mustard, pionnier canadien du développement de la petite enfance dont les travaux ont contribué à la création des maternelles à temps plein, afin de discuter d'un modèle qui conduirait à la viabilité à long terme des CPEF dans toutes les écoles élémentaires de la DSFM. La coalition prépare actuellement une stratégie.

La zone communautaire de Saint-Boniface a été choisie en 2009-2010 comme site pilote pour le projet *Vers l'épanouissement*. L'Agence de la santé publique du Canada finance ce projet dans le but de suivre l'état de la santé mentale des mères chez les femmes présentant un risque élevé. Un guide de formation consacré à l'amélioration de la connaissance de la santé mentale au sein du personnel de la santé publique a été mis sur pied par l'intermédiaire de ce projet et il est en cours de production dans les deux langues officielles. En juillet 2010, une nouvelle proposition a été soumise de manière à inclure les CPEF à un essai destiné à évaluer la stratégie de promotion de la santé mentale spécifiquement dans la communauté francophone. La totalité du matériel de *Vers l'épanouissement* sera disponible en français. Une affiche en français et en anglais décrivant le projet a été présentée à Ottawa en octobre 2010.

En février 2010, la première formation Triple P (Programme d'entraînement parental positif) en français pour les médecins francophones a été donnée à Winnipeg. Un nombre croissant de

families, children and communities and to provide access to HCMO programs across Manitoba.

HCMO funded and supported the provincial Francophone Parent-Child Centered Coalition² to work with community partners to develop and deliver Early Child Development (ECD) programs and services across the province. The Early Development Instrument (EDI) is administered every spring in French to all Francophone Kindergarten classes, to provide a population level understanding of readiness to learn. EDI results are provided in French to the Parent-Child Coalition, Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) and community groups.

HCMO has continued to support the further development of the Francophone ECD – Hub Model, "Les centres de la petite enfance et de la famille" (CPEF). With the addition in 2009/10, following community consultations, of two new school hub sites (École Taché and École Noël-Ritchot) there were, as of Fall 2010, CPEFs in nine schools and two satellite CPEFs in locations close to a school. For the two satellite sites, the activities are not being conducted in the school because of lack of space. This school-based hub model, under the direction of the Coalition francophone de la petite enfance, is designed to provide a comprehensive continuum of integrated services and resources for Francophone parents of children from prenatal through to school entry.

In November 2010, the Coalition francophone met with Dr. Fraser Mustard, a Canadian pioneer in early childhood development whose work helped pave the way for full-day kindergarten, to discuss a business model for long-term sustainability of CPEFs in all elementary schools in the DSFM. A business strategy is being prepared by the Coalition.

St. Boniface Community Area was chosen in 2009/10 as a pilot site for the *Towards Flourishing* Project. This project is funded by the Public Health Agency of Canada to study maternal mental health among high-risk women. A training manual to improve knowledge of mental health among public health staff was developed through this project and is being produced in both official languages. In July 2010, a new proposal was submitted to include the CPEFs as part of a trial to test the mental health promotion strategy specifically in the Francophone community. All *Towards Flourishing* materials will be available in French. A poster in both French and English describing the *Towards Flourishing* project was presented in Ottawa in October 2010.

In February 2010, the first ever Positive Parenting Program (Triple P) training in French for Francophone practitioners was held in Winnipeg. An increasing number of Triple P

² Cette coalition francophone est formée de la Division scolaire franco-manitobaine de la Société franco-manitobaine et de la Fédération provinciale des comités de parents, et le Bureau d'Enfants en santé Manitoba a orienté et surveillé la mise en œuvre.

² This Francophone coalition is comprised of the Division scolaire franco-manitobaine, the Société franco-manitobaine and the Fédération provinciale des comités de parents, and HCMO directed and monitored the implementation.

ressources Triple P seront disponibles en français dans un proche avenir. En hiver 2011, une campagne Triple P de sensibilisation de la population a été mise sur pied; elle comprenait des messages à la radio et à la télévision françaises ainsi que des affiches en français.

En mars 2010, le secteur de la santé publique du Québec a demandé au Bureau d'Enfants en santé Manitoba de présenter la mise en place de Triple P par le Manitoba. En mars 2011, le groupe de recherche du Québec intitulé GRAVE³ a demandé au Bureau de présenter *Triple P – Pratiques parentales positives : Les enfants et les familles d'abord*. Cela facilitera les discussions entre le Québec et le Manitoba pour ce qui concerne l'utilisation future des ressources en français.

Utilisant des données de l'Étude manitobaine de la cohorte des naissances de 1997, (Ressources humaines et Développement des compétences Canada et le Bureau d'Enfants en santé Manitoba, en partenariat avec Santé Sud-Est et DSFM, ont examiné en 2009-2010 les effets de la garde d'enfants avec le temps en utilisant les trois phases de l'étude. Trois rapports ont été publiés en automne 2010. Ils sont disponibles en français et en anglais pour les parents qui ont participé à l'étude, la population en général, la Coalition francophone, les membres du conseil de la DSFM et les offices régionaux de la santé.

Une étude intitulée *Vivre en français à la petite enfance et apprendre à l'école française, y a-t-il un lien?* a été présentée par le Bureau d'Enfants en santé Manitoba durant l'année 2010-2011 à différents auditoires de la communauté francophone (conseillers scolaires, directeurs d'école, surintendants et parents). L'étude, qui souligne l'importance d'un riche environnement de langue française pour la maturité scolaire des enfants fréquentant les écoles de la DSFM, a été soumise pour publication dans l'édition d'hiver 2012 des *Cahiers franco-canadiens de l'Ouest*. L'étude a aussi été évoquée dans les médias de langue française (Radio-Canada et *La Liberté*).

Le Bureau a présidé le Comité intersectoriel sur les familles et les collectivités francophones. Le Bureau d'Enfants en santé Manitoba et Santé Manitoba ont financé un projet de recherche du Centre manitobain des politiques en santé sur l'utilisation des services de santé et la santé des francophones au Manitoba. Ce projet de recherche, qui comporte une section spéciale sur les enfants francophones, examine les différences constatées dans l'utilisation des services de santé, les caractéristiques de l'état de santé des enfants, et la santé des francophones dont le français est la première langue et de ceux dont il ne l'est pas. Le projet a été présenté à l'automne 2009 au groupe consultatif, composé de nombreux membres de la communauté francophone. Les résultats préliminaires ont été annoncés lors de la journée de la santé du Manitoba en mai 2010 et la méthodologie a été dévoilée à des chercheurs de l'Université d'Ottawa en juin 2010. Le rapport final sera publié en automne 2011.

resources will be available in French in the near future. In Winter 2011, a Triple P public awareness campaign was implemented and included French radio and TV clips as well as billboards in French.

In March 2010, the public health sector in Quebec asked HCMO to present Manitoba's implementation of Triple P. In March 2011, the Quebec research group called GRAVE³ asked HCMO for the presentation *Triple P – The Positive Parenting Program: Putting children and families first*, which was given in French. It will facilitate discussions between Quebec and Manitoba regarding future use of French-language resources.

Using data from the 1997 Manitoba Birth Cohort Study, Human Resources and Social Development Canada and HCMO, in partnership with South Eastman Health and the DSFM, examined in 2009/10 the effects of child care over time using all three phases of the study. Three reports were released in Fall 2010 and are available in French and in English to the parents who participated in the study, the public, the Francophone coalition, DSFM Board members and regional health authorities.

A study called *Living in French in Early Childhood and Learning in Français Schools: Is There a Connection?* was presented by HCMO during 2010/11 to different audiences in the Francophone community (school trustees, principals, superintendents and parents). The study which highlights the importance of a rich French-language environment for the school readiness of children attending schools in the DSFM has been submitted for publication in the Winter 2012 edition of the *Cahiers franco-canadiens de l'Ouest*. The study was also featured in the French-language media (Radio-Canada and *La Liberté*).

HCMO chaired the Intersectoral Committee on Francophone Families and Communities. HCMO and Manitoba Health funded the Manitoba Centre for Health Policy to do a research project on the health services utilization and health outcomes of Francophones in Manitoba. This research project has a special section on Francophone children and is examining differences in health utilization, health status characteristics and health outcomes between people who have French as their first language and those who do not. The project was presented to the Advisory Group composed of many members from the Francophone community in Fall 2009. Preliminary results were presented at *Manitoba Health Day* in May 2010 and the methodology was presented to researchers at the University of Ottawa in June 2010. The final report will be made available in Fall 2011.

³ Groupe de recherche et d'action sur la victimisation des enfants.

³ [Group for Research and Action on Child Victimization].

En juin 2010, le Bureau a donné la présentation *Stratégie d'Enfants en santé Manitoba : Les enfants et la famille d'abord* au cinquième Rendez-vous de la santé en français à Charlottetown (IPÉ). La présentation décrit l'approche du développement de la petite enfance que le Bureau a choisie.

Le Bureau a parrainé en 2010-2011 des programmes, des brochures d'information et des rapports qui seront disponibles en français. Le Bureau a aussi formé des fournisseurs de services à la mise en œuvre de programmes, comme Racines de l'empathie et Triple P en français. En juin 2010, le rapport *Les familles d'abord* a été publié en français et en anglais.

Le Bureau d'Enfants en santé Manitoba dispose de trois postes désignés bilingues. En 2009-2010, il y avait deux titulaires bilingues et un titulaire non bilingue. En 2010-2011, les trois postes désignés étaient occupés par des titulaires bilingues et deux autres employés occupant des postes non désignés étaient en mesure d'offrir des SLF.

Au cours des récentes années, le Bureau, en partenariat avec d'autres organismes, a reçu une aide fédérale pour le financement de plusieurs initiatives, dont *Vers l'épanouissement* et *Le poids-santé*. Ces fonds ont permis l'ajout de personnel bilingue pour respecter les exigences de bilinguisme des bailleurs de fonds. L'ajout de ces employés a augmenté la capacité du Bureau de fournir des ressources en français.

Secrétariat manitobain du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé

Le Secrétariat du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé est une plaque tournante pour les aînés du Manitoba. Il joue un rôle clé en veillant à ce que l'information sur les services et les soutiens aux aînés soit à leur disposition et à celle de leur famille, des organismes d'aînés et des autres ministères. Les renseignements sur les soutiens et les services aux aînés peuvent être obtenus en appelant sur la ligne bilingue d'information pour les aînés offerte sans frais dans toute la province. Le Secrétariat produit et tient à jour du matériel éducatif en anglais et en français pour les aînés et leurs familles.

Le Conseil manitobain sur le vieillissement produit des feuillets d'information en anglais et en français sur des sujets qui intéressent les aînés et leurs familles. Le Secrétariat apprécie toujours les commentaires de la communauté francophone sur ses publications et ses services d'information. Toutes les publications et feuillets de renseignements en langue française du Secrétariat se trouvent sur son site Web; la plupart de ces documents sont offerts en version papier.

Le Conseil manitobain sur le vieillissement conseille le ministre responsable de la Vie saine, de la Jeunesse et des Aînés sur les questions d'importance pour les aînés. Quatre membres constituent actuellement la représentation francophone au Conseil. Le Conseil manitobain sur le vieillissement se réunit périodiquement pendant l'année et tient des réunions en régions rurales.

In June 2010, HCMO gave a presentation called *The Healthy Child Manitoba Strategy: Putting children and families first* at the fifth Rendez-vous de la santé en français in Charlottetown, PEI. The presentation described HCMO's approach to early childhood development.

HCMO sponsored in 2010/11 programs, information booklets and reports which are available in French. HCMO also trained service providers to deliver programs such as Roots of Empathy, and Triple P in French. In June 2010, the *Families First* Report was released in French and English.

Healthy Child Manitoba Office has three designated bilingual positions. In 2009/2010, there were two bilingual incumbents, and one non-bilingual incumbent. In 2010/2011, all three designated bilingual positions were filled by bilingual incumbents, with two other employees in non-designated positions capable of offering FLS.

In recent years, HCMO, in partnership with other agencies, has received federal funding for a number of initiatives, including *Towards Flourishing* and *Healthy Weights*. This funding has permitted the addition of bilingual staff to fulfill the bilingual requirements of the funders. The addition of these staff members has increased HCMO's capacity to provide resources in French.

Seniors and Healthy Aging Secretariat

The Manitoba Seniors and Healthy Aging Secretariat is a central point of contact for Manitoba seniors. The Secretariat plays a pivotal role ensuring that information about services and supports for seniors is available to seniors and their families, seniors' organizations and other government departments. Information about supports and services for seniors is available by calling the bilingual province-wide toll free Seniors Information Line. The Secretariat produces and updates English and French educational materials for seniors and their families.

The Manitoba Council on Aging produces English and French Fact Sheets on topics of interest to seniors and their families. The Secretariat always appreciates feedback from the Francophone community regarding its publications and information services. All Manitoba Seniors and Healthy Aging Secretariat French-language publications and fact sheets are available on the Secretariat's website; most of them are also available in hard copy.

The Manitoba Council on Aging advises the Minister responsible for Healthy Living, Youth and Seniors on issues of importance to seniors. There are currently four members who provide Francophone representation on Council. The Manitoba Council on Aging meets throughout the year and holds rural meetings.

Financement

Le Secrétariat travaille avec de nombreux partenaires pour aider les aînés à mener une vie active, engagée sur le plan social, et indépendante. Avec la population grandissante d'aînés qui selon les prévisions devrait croître de 43 % dans les 20 prochaines années, les collectivités rencontreront de nouvelles possibilités et de nouveaux défis pour répondre à leurs besoins et à leurs désirs.

Les partenaires du Secrétariat fournissent un éventail de services aux personnes âgées, dans des domaines comme la défense des droits, l'éducation, les conseils et l'orientation au sujet des abus envers les aînés, ainsi que la recherche sur le vieillissement. La Fédération des aînés franco-manitobains (FAFM) reçoit des subventions du Secrétariat en vertu de l'*Initiative du Manitoba, province amie des aînés*. La FAFM a été l'un des six organismes pour les aînés à recevoir une somme additionnelle de 10 000 \$ durant les exercices 2008-2009 et 2009-2010 – elle a reçu 22 000 \$ chaque année. La participation de la FAFM à l'*Initiative du Manitoba, province amie des aînés* contribuera au développement d'un cadre complet sur le plan des lois, de la politique gouvernementale et des programmes pour les personnes âgées au Manitoba.

Le personnel bilingue du Secrétariat continue de consulter la communauté francophone pour vérifier qu'elle reçoit des commentaires appropriés au sujet de ses publications, des services, des besoins et des intérêts de la communauté francophone.

Il y a un poste désigné bilingue. Il est occupé par un titulaire bilingue. Le Secrétariat dispose aussi d'un employé bilingue, dont le poste n'est pas désigné bilingue et qui est capable de fournir des services en langue française.

Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances

En 2009-2010, la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances a commencé à travailler à la mise à jour de son plan des SLF. Cela a nécessité la nomination officielle d'une coordonnatrice des SLF ainsi que des rencontres et des consultations avec le Secrétariat aux affaires francophones. Du matériel divers, publicitaire et autre bilingue est maintenant disponible.

En 2010-2011, dans le but d'améliorer les SLF, la Fondation a entrepris les initiatives suivantes :

- Élaboration d'un comité des SLF à l'échelle de l'organisme afin de faciliter la mise en place de la politique sur les SLF;
- Nomination dans la communauté francophone d'un représentant du conseil des gouverneurs de la Fondation;
- Établissement d'une relation de travail avec le CCS, la Société franco-manitobaine, le Secrétariat aux affaires francophones et le CUSB pour ce qui concerne le recrutement;

Funding

The Seniors and Healthy Aging Secretariat works with many partners to support seniors in leading active, socially engaged, and independent lives. With a growing population of seniors that is expected to increase by 43% over the next 20 years, communities will face both new opportunities and challenges in responding to their needs and desires.

The Secretariat's partners provide a range of services to older adults in Manitoba including advocacy, education, elder abuse counselling and referral, as well as research on aging. The Fédération des aînés franco-manitobains (FAFM) is provided funding from the Secretariat under the *Age-Friendly Manitoba Initiative*. FAFM was one of six seniors' organizations to receive an additional \$10,000 during 2008/09 and 2009/10: FAFM was provided \$22,000 annually. FAFM's participation in the *Age-Friendly Manitoba Initiative* will contribute to the development of a comprehensive framework of legislation, public policy and programs for older adults in Manitoba.

The Secretariat's bilingual staff continue to consult with the Francophone community to ensure it receives appropriate feedback about its publications, the services, needs and interests of the Francophone community.

There is one designated bilingual position and it was filled by a bilingual incumbent. The Manitoba Seniors and Healthy Aging Secretariat also has one bilingual employee not in a designated bilingual position capable of providing French language services to the public.

Addictions Foundation of Manitoba

In 2009/10, the Addictions Foundation of Manitoba (AFM) started to work on an updated FLS Plan for the agency. This included the official appointment of an FLS Coordinator as well as meetings and consultations with the Francophone Affairs Secretariat. Some bilingual documentation, advertisement and program materials were made available.

In 2010/11, in order to enhance the delivery of FLS, the following administrative initiatives were undertaken by the AFM:

- Development of an agency-wide FLS Committee to facilitate the implementation of the FLS Policy;
- Appointment to the AFM Board of Governors of a representative from the Francophone community;
- Establishment of a working relationship with CCS, Société franco-manitobaine, Francophone Affairs Secretariat and CUSB with respect to recruitment;

- Participation par l'équipe de la haute direction de la Fondation à une présentation sur les SLF donnée par le Secrétariat aux affaires francophones.

Sur le plan des services directs au grand public, la Fondation a entrepris les initiatives suivantes :

- Elle a engagé une personne bilingue de plus à un poste désigné;
- Elle fait la promotion du site *Web Faits sur la pratique du jeu chez les jeunes* au sein de la DSFM et des écoles d'immersion française dans toute la province;
- La Fédération des aînés franco-manitobains a présenté la pièce *Encore du thé*, qui met l'accent sur les personnes âgées et les problèmes liés à l'obsession du jeu;
- Quatre feuillets de renseignements de base ont été rendus disponibles en langue française, et la Fondation a retenu les services d'un consultant pour qu'il fournisse du matériel en français.

Au nombre des difficultés rencontrées par la Fondation dans la prestation des SLF, on peut citer :

- L'embauche de personnes bilingues à des postes désignés au sein de l'organisme, dans certaines régions de la province; la Fondation a tenu deux concours dans la région de Sainte-Rose et n'a pu trouver de candidat qualifié.
- Le financement de la préparation de matériel pour les programmes en langue française pose des problèmes : les services de traduction ne sont plus disponibles par l'intermédiaire de Santé Manitoba et le CCS n'a pas les moyens financiers d'absorber les besoins de la Fondation.

Il y avait 10 postes désignés bilingues. En 2009-2010, trois ont été comblés par des titulaires bilingues et sept par des titulaires non bilingues, alors que, en 2010-2011, six ont été confiés à des titulaires bilingues et quatre à des titulaires non bilingues. Il y a aussi, à des postes non désignés, cinq autres employés bilingues capables d'offrir des SLF au public.

2. Services à la famille et Consommation

Durant l'exercice 2009-2010, le Comité des SLF a créé un Plan stratégique et opérationnel quinquennal des SLF. Ce plan est destiné à répondre aux objectifs des principes du ministère et à améliorer les services sociaux offerts aux Francophones qui résident au Manitoba. Le Plan stratégique quinquennal des SLF de Services à la famille a été approuvé par le ministre des Services à la famille et de la Consommation et par le ministre responsable des Affaires francophones à la fin du mois d'août 2010. Services à la famille et Consommation est donc devenu le premier ministère à compléter son plan, selon le nouveau modèle de la seconde phase, du Secrétariat aux affaires francophones. L'élaboration d'un Plan stratégique quinquennal des SLF sera également nécessaire à Consommation.

- Participation by the AFM Senior Management Team in a presentation on FLS given by the Francophone Affairs Secretariat.

In terms of direct services to the public, AFM undertook the following initiatives:

- Hired one more bilingual staff person in a designated position;
- Promoted the *Youth Gambling Facts* website in both DSFM and French Immersion schools throughout the Province;
- The Fédération des aînés franco-manitobains presented a play titled *Encore du thé*, which focused on seniors and problem gambling;
- Four basic fact sheets were made available in French, and AFM established an ongoing contract with a consultant to provide French-language material.

Amongst the challenges faced by AFM in the delivery of FLS, there are:

- Recruitment of bilingual individuals for designated positions within the agency in certain areas of the province. AFM held two competitions in the Ste. Rose area and could not find a qualified candidate.
- Funding for preparation of French-language program material is problematic: translation services are no longer available through Manitoba Health and CCS does not have the funds to cover AFM needs.

There are 10 designated bilingual positions. In 2009/10, three were filled by bilingual incumbents and seven non bilingual incumbents while in 2010/11, six were filled by bilingual incumbents and four non bilingual incumbents. There are also five other bilingual employees capable of providing FLS to the public.

2. Family Services and Consumer Affairs

During 2009/10 the FLS Committee created a five-year Strategic and Operational FLS Plan. This plan is intended to meet the objectives of the departmental principles and to improve social services to Francophones living in Manitoba. The five-year Strategic FLS Plan for Family Services was signed off by the Minister of Family Services and Consumer Affairs and by the Minister responsible for Francophone Affairs in late August 2010. Family Services and Consumer Affairs thus became the first department to complete its plan, under the Francophone Affairs Secretariat's new second-phase template. A five-year Strategic FLS Plan will also need to be developed for Consumer Affairs.

Le plan des SLF repose sur les activités de planification stratégique entreprises avec un certain nombre d'intervenants (Secrétariat aux affaires francophones et CCS) et de représentants du ministère. Il vise à améliorer la planification et la prestation des SLF et propose des activités concrètes à l'appui des buts stratégiques énoncés dans ce domaine. Il recommande également une collaboration et des liens plus étroits en ce qui concerne la planification ministérielle et la planification stratégique des SLF.

Le plan des SLF a été incorporé au plan ministériel 2010-2011 des Services à la famille et de la Consommation. Une dimension ou composante « langue française » a ainsi été incluse dans les priorités cinq et six du ministère :

- Priorité cinq : Gestion et prestation de services de première qualité – Viser l'offre active de services en langue française pour que ces services soient visibles, faciles à utiliser, accessibles et comparables à ceux qui sont offerts en anglais.
- Priorité six : Renforcement des partenariats – Poursuivre la collaboration avec la communauté francophone, comme le recommande le Secrétariat aux affaires francophones.

La Division de la Consommation et des Corporations a continué d'offrir aux citoyens des services en français et en anglais, en personne, par téléphone et par écrit. Les documents destinés au public, comme les formulaires, les feuillets d'instruction, les brochures et le contenu du site Web, sont présentés en format bilingue ou bien en français et en anglais. Les membres du personnel incluent le mot « *Bonjour* » dans leur message d'accueil oral et des écriteaux indiquant un service bilingue sont installés dans les endroits publics.

La Commission de la location à usage d'habitation et la Commission d'appel des accidents de la route sont elles aussi en mesure d'offrir des audiences entièrement en français et, au besoin, si l'une des parties n'est pas bilingue, dans les deux langues officielles avec des services d'interprétation simultanée.

Les autres réalisations importantes du ministère sont notamment :

- Des séances sur l'offre active ont été présentées au personnel de première ligne et aux directeurs régionaux depuis la prestation intégrée des services à Winnipeg, en collaboration avec le CCS. Une séance sur les SLF et l'offre active a été intégrée au programme d'orientation du personnel du ministère.
- Un cadre de référence a été créé à l'intention du comité des SLF.
- Un groupe de travail avec les directeurs de première ligne a été mis sur pied afin « d'élaborer des stratégies visant à identifier et à commencer de combler les lacunes dans les SLF » (conformément au plan des SLF), essentiellement, pour vérifier de façon innovatrice que les SLF sont offerts adéquatement et pour explorer d'autres moyens d'assurer la conformité avec la politique sur les SLF.

The FLS Plan is based on strategic planning with a number of committed stakeholders (Francophone Affairs Secretariat and CCS) and departmental representatives. The plan intends to move forward in the planning and delivery of FLS and offers concrete activities in support of stated FLS strategic goals. The plan also recommends closer collaboration and linkage between departmental planning and FLS strategic planning.

The FLS Plan was incorporated into the 2010/11 Departmental Plan for Family Services and Consumer Affairs. A French language dimension/component was included as part of priorities five and six:

- Priority Five – Manage and Deliver High Quality Services states: Work towards Active Offer of FLS ensuring that services in French are evident, readily available, easily accessible and comparable to those offered in English.
- Priority Six – Strengthening Partnerships states: Continue collaboration with the Francophone community as recommended by the Francophone Affairs Secretariat.

The Consumer and Corporate Affairs Division continued to offer services in both French and English to citizens in person, by telephone and by written correspondence. Documents intended for public use, such as forms, instruction sheets, brochures and website content, are available in both English and French. Staff members include "*Bonjour*" in their oral greeting and signage offering service in both languages is on display in public areas.

The Residential Tenancies Commission and the Automobile Injury Claims Appeals Commission are able to conduct hearings entirely in French and, if one party is not bilingual, in both official languages with simultaneous interpretation.

Other key accomplishments for the department include:

- Active Offer sessions were given to front-line staff and regional directors from Integrated Service Delivery in Winnipeg, in collaboration with CCS. A session on FLS and the Active Offer was included in the department's staff orientation.
- Terms of reference were created for the FLS Committee.
- A working group with front-line managers was established to "develop strategies to identify and begin to address gaps in FLS" (as per the FLS plan), essentially, to explore innovative ways that FLS are being appropriately offered and to explore alternative means of ensuring compliance with the FLS Policy.

- Le coordonnateur des SLF a participé au groupe de travail sur le langage clair et simple (*Plain Language Working Group*) du ministère – cette opération a consisté à créer une nouvelle politique sur les documents publics, qui énonce les exigences du ministère en matière de documents d’information publique (y compris les exigences touchant la langue française).
- Le groupe de travail a adapté la collection de documents en langue française de façon à créer un inventaire des documents publics qui contrôlera la conformité avec la nouvelle politique sur les documents publics.
- Les Plans opérationnels annuels du Plan stratégique quinquennal des SLF sont en cours de préparation; ils permettront de suivre et de contrôler la progression de la réalisation du plan stratégique.

Le Registre en ligne des services de garde d’enfants a connu un succès remarquable. Ce registre a été élaboré et lancé en français et en anglais dès sa mise en œuvre. Le coordonnateur des SLF a fourni de l’aide pour la traduction du programme et a aussi contribué à la planification et la coordination des présentations en langue française au sujet du registre.

Au fur et à mesure que des titulaires de postes non désignés bilingues partent en retraite ou quittent la fonction publique, on les remplace par des titulaires bilingues. Le ministère a éprouvé quelques difficultés à combler les postes désignés dans le cas de certains postes spécialisés et de certaines régions. Le coordonnateur des SLF utilise des programmes pour assurer une prestation adéquate des SLF sur ces points.

En 2009-2010, il y avait 75,5 postes désignés bilingues à Services à la famille, dont 54 étaient occupés par des titulaires bilingues et 21 par des titulaires non bilingues et dont 0,5 était vacant; et il y avait 28,8 postes désignés bilingues à Consommation, dont 19,8 étaient occupés par des titulaires bilingues et neuf par des titulaires non bilingues et dont aucun n’était vacant. En 2010-2011, il y avait 104,3 postes désignés bilingues dans l’ensemble du ministère, dont 70,8 étaient occupés par des titulaires bilingues et 26,5 par des titulaires non bilingues et dont sept étaient vacants.

Les statistiques sur le nombre d’employés bilingues en mesure de fournir des SLF au grand public en plus de ceux qui se trouvent à des postes désignés bilingues seront disponibles en 2011-2012.

Consommation Manitoba finance partiellement de façon permanente trois postes de spécialiste de l’information aux Centres de services bilingues de Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes.

- The FLS Coordinator participated on the department’s Plain Language Working Group – this included creating a new Public Documents Policy, which outlines departmental requirements for public information documents (including French-language requirements).
- The Working Group adapted the French language documents inventory to create a public documents inventory which will monitor compliance with the new Public Documents Policy.
- Annual operational plans of the five-year Strategic FLS Plan are being developed to track and monitor progress on the realization of the strategic plan.

One success of note was the Online Child Care Registry. The Registry was developed and launched in both French and English as it progressed. The FLS Coordinator offered support for getting the translation of the program done, and also helped to plan and coordinate the French-language presentations about the Registry.

As non-bilingual incumbents in designated positions retire or leave the Civil Service, they are being replaced with bilingual incumbents. There have been some challenges in filling designated positions in some specialized positions and in some geographical areas. The FLS Coordinator is working with programs to ensure adequate delivery of FLS in these areas.

In 2009/10, there were 75.5 designated bilingual positions for Family Services, 54 of which were filled by bilingual incumbents, 21 by non-bilingual incumbents, and 0.5 was vacant, while there were 28.8 designated bilingual positions with Consumer Affairs, 19.8 were filled by bilingual incumbents, nine by non bilingual incumbents and no vacant positions. In 2010/11, there were 104.3 designated bilingual positions in the department as a whole; 70.8 were filled by bilingual incumbents, 26.5 by non-bilingual incumbents, and seven were vacant.

Statistics on the number of bilingual employees capable of providing FLS to the public over and above those in designated bilingual positions will be available in 2011/12.

Consumer Affairs partially funds on an ongoing basis three Information Specialist positions located at the Bilingual Service Centres (BSCs) in St. Boniface, St-Pierre-Jolys and Notre Dame de Lourdes.

3. Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc.

Le Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc. joue un rôle de leadership et de concertation pour favoriser l'accès à des services de qualité en français dans le domaine de la santé et des services sociaux. Le CCS a été désigné par le gouvernement du Manitoba comme porte-parole officiel de la communauté francophone en matière de santé et de services sociaux.

En 2009-2010, le CCS a recommandé l'approbation ministérielle des Plans de SLF pour l'Association de santé du Nord-Est et pour l'ORS d'Assiniboine. Il a également travaillé de concert avec l'ORS du Centre pour l'élaboration de son nouveau plan.

Pour faire suite à une décision de son conseil d'administration, le CCS a formé un groupe de travail pour étudier le processus d'évaluation des plans de SLF afin d'assurer leur meilleure mise en œuvre. Des fonds de la Société Santé en français ont permis de retenir les services de la firme d'experts-conseils Mosaik qui a aidé le groupe de travail et le CCS à préparer un plan d'action pour mettre les recommandations en application. Le groupe de travail a également commencé à étudier la procédure de désignation des programmes et établissements qui offrent des SLF.

En 2010-2011, le CCS a tenu des rencontres de suivis au renouvellement du plan de SLF des ORS des Parcs et d'Assiniboine, conjointement avec leurs communautés respectives. Des rencontres ont eu lieu avec la ministre de la Santé et d'autres fonctionnaires provinciaux afin de faire avancer le dossier de l'évaluation des plans de SLF ainsi que le processus de désignation des programmes et établissements.

Le CCS, par l'intermédiaire de ses tables de concertation régionale, a également appuyé l'ORS du Centre et Santé Sud-Est pour l'élaboration de leurs plans stratégiques des SLF 2011–2016, présentés à la table des gestionnaires en mars 2011.

De plus, le CCS a également appuyé la Régie générale des services à l'enfant et à la famille pour l'élaboration de son premier plan de SLF, qui a été présenté au comité permanent des services sociaux du CCS en mars 2011.

Recrutement

Le CCS a participé à dix salons de l'emploi dans sept grandes villes canadiennes. Il a ainsi recueilli 237 curriculum vitae et les a distribués aux ORS et établissements à la recherche de personnes capables de communiquer dans les deux langues officielles.

Une trousse d'information pour la promotion des carrières a été présentée à l'automne 2009 lors d'une réunion des Éducatrices et éducateurs francophones du Manitoba. Le CCS a également participé à six salons de l'emploi pour faire la promotion des carrières dans le domaine de la santé et des services sociaux auprès d'élèves francophones du Manitoba.

3. Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc.

The Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc. plays a coordinating leadership role in facilitating access to quality health and social services in French. The CCS has been designated by the Manitoba government as the official representative of the Francophone community in the area of health and social services.

In 2009/10, the CCS recommended ministerial approval of the FLS Plans for the North Eastman Health Association and the Assiniboine Regional Health Authority. It also worked together with the RHA – Central Manitoba on the development of its new plan.

Acting upon a decision by its Board of Directors, the CCS formed a working group to study the process of evaluating FLS Plans to ensure their better implementation. The consulting firm Mosaik was hired with funds from the Société Santé en français to help the CCS and the working group prepare an action plan for implementing the recommendations. The working group also started to study the procedure for designating programs and institutions that offer FLS.

In 2010/11, the CCS held follow-up meetings on the renewal of the FLS Plans of the Parkland and Assiniboine RHAs, in conjunction with their respective communities. Meetings were held with the Minister of Health and other provincial officials to move forward on the matter of FLS Plan evaluations and the program and institution designation process.

Through its regional round tables, the CCS also supported RHA – Central and South Eastman Health in the development of their Strategic FLS Plans for 2011–2016, which were presented at the managerial round table in March 2011.

The CCS also provided support to the General Child and Family Services Authority for the development of its first FLS Plan, which was presented to the CCS Standing Committee on Social Services in March 2011.

Recruitment

The CCS participated in ten career fairs in seven major Canadian cities. A total of 237 résumés were received and distributed to the RHAs and institutions seeking individuals capable of communicating in both official languages.

An information package relating to careers promotion was launched at a meeting of Éducatrices et éducateurs francophones du Manitoba in 2009. The CCS also participated in six career fairs to promote careers in health and social services to French-speaking students in Manitoba.

En ce qui a trait à la mise en œuvre de stratégies pour faciliter le recrutement et la rétention de ressources humaines bilingues, une proposition a été élaborée pour mettre en place une bourse d'incitation au travail du personnel infirmier bilingue dans le cadre du Fonds pour le recrutement de personnel infirmier et le maintien des effectifs.

Initiatives et partenariats

Le CCS a établi un certain nombre de partenariats, notamment pour la consultation relative à la stratégie provinciale « Ouvrir les portes » que le Bureau des personnes handicapées a menée auprès de la communauté francophone. Ce partenariat a permis d'intégrer dans la stratégie provinciale les recommandations découlant de l'étude *Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière... La voix de 51 Franco-Manitobains et Franco-Manitobaines*.

Le CCS a également établi pour la première fois en 2009-2010 un partenariat avec le Bureau du commissaire à l'équité du Manitoba afin de créer une page d'information en français à l'intention des diplômés étrangers sur le site Internet de 21 organismes professionnels de la santé et des services sociaux.

Grâce à des fonds provenant de Santé Canada par l'entremise de la Société Santé en français et en partenariat avec le Consortium national de formation en santé (CNFS) – Volet CUSB, le forum À notre santé... en français! 2009 a été organisé. Plus de 110 participants et participantes ont assisté au forum lors duquel 11 ateliers ont été offerts.

La coordination du comité Télésanté a permis de réaliser quatre visioconférences sur la prévention et le traitement du diabète offertes dans huit communautés à 73 personnes. De plus, le CCS a participé à la mise en œuvre et au lancement officiel en mai 2010 du site bilingue Télésanté de Saint-Laurent qui permet l'accès à des services médicaux et éducatifs en français pour les francophones de la région.

Également, des ateliers sur l'offre active ont été présentés par le CCS à cinq bureaux des services intégrés de Winnipeg et ce grâce à un financement de Santé Canada par l'entremise de la Société Santé en français. Le contenu de ces ateliers a été mis à leur disposition pour qu'il soit intégré au sein de leurs pratiques. Au total, 11 ateliers sur l'offre active ont été présentés à divers partenaires.

Dans l'esprit de favoriser un plus grand accès aux personnes-ressources et professionnels francophones en santé et services sociaux, le CCS, en collaboration avec le CUSB, le CNFS et la Société franco-manitobaine (SFM), a travaillé à l'élaboration d'une toute nouvelle section santé/services sociaux dans l'*Annuaire des services en français* de la SFM qui a été distribué à l'automne 2011, et ce grâce à des fonds fédéraux.

Finalement, une étude exploratoire sur les compétences linguistiques lors de l'embauche a été développée grâce à des fonds fédéraux et permettra d'alimenter les différents partenaires dans la réalisation de leur mandat linguistique.

With respect to strategies for facilitating the recruitment and retention of bilingual human resources, a proposal was developed to establish a work incentive program for bilingual nurses, funded by the Nurses Recruitment and Retention Fund.

Partnerships and Initiatives

The CCS established a number of partnerships, including one for the consultation that the Disabilities Issues Office conducted with the Francophone community in connection with the provincial "Opening Doors" strategy. This partnership made it possible for the recommendations from the *Francophone Full Citizenship... The Voice of 51 Franco-Manitobans* study to be incorporated into the strategy.

The CCS also partnered with the Office of the Manitoba Fairness Commission for the first time in 2009/10 to develop an information page in French for graduates from foreign countries to be included on the websites of 21 professional health and social service organizations.

The À notre santé... en français! 2009 forum was held in partnership with the CUSB component of the Consortium national de formation en santé (CNFS), with funding provided by Health Canada through the Société Santé en français. More than 110 participants attended the forum, during which 11 workshops were offered.

Four videoconferences on the prevention and treatment of diabetes were produced and delivered to 73 people in eight communities through the coordination of the Telehealth committee. The CCS also participated in the start-up and official launch in May 2010 of St. Laurent's bilingual Telehealth site, which provides local access to educational and medical services in French.

The CCS provided workshops on Active Offer to five integrated services offices in Winnipeg, with Health Canada funding through the Société Santé en français. The content of the workshops was made available to these offices so that they might incorporate it into their practices. A total of 11 workshops on Active Offer have been delivered to various partners.

In the spirit of fostering greater access to Francophone professionals and resource persons in health and social services and with the help of federal funding, the CCS worked together with the CUSB, the CNFS and the Société franco-manitobaine (SFM) to develop a new health and social services section in the SFM directory of French-language services (*Annuaire des services en français*) that was distributed in the fall of 2011.

Finally, a federally-funded exploratory study on language skills at the time of hiring was developed that will help the various partners achieve their linguistic mandate.

Voici d'autres exemples de réalisations, par domaine d'activité :

- Cours de langue sur place : Un projet pilote visant à donner des cours de français dans le lieu de travail a été offert pour la première fois en 2009 au Centre Taché et était aussi ouvert aux employés du Foyer Valade. La même initiative a eu lieu avec un groupe Débutant 1 à Saint-Pierre-Jolys en 2009 également.
- Cours de langue à distance : Grâce à des fonds provenant de Santé Canada par l'entremise du CNFS et de la Société Santé en français, le CUSB a conçu des parcours d'apprentissage en ligne (formation hybride : « présentiel » et tutorat en ligne) pour compléter les cours des niveaux Débutant 4 et Avancé.
- Formation linguistique : Sept ateliers en 2009, quatre ateliers en 2010 et quatre ateliers en 2011 destinés à réactiver les compétences en français pour le personnel d'accueil et infirmier ont été proposés à l'Hôpital général Saint-Boniface. De plus, un atelier d'aisance sur l'offre active et deux ateliers d'enrichissement de vocabulaire ont été offerts à l'Office régional de la santé (ORS) de Winnipeg en 2009 et 2010.
- Un projet a été lancé en vue de l'adoption d'une méthodologie pour la mise en œuvre d'une étude afin d'évaluer l'impact de la formation linguistique sur les SLF.
- Une journée d'atelier d'aisance en mars 2011 a été offerte aux employés de l'ORS Entre-les-lacs avec la participation en avant-midi, via Télésanté, de quelques employés de l'Association de santé du Nord-Est.
- Évaluation des compétences linguistiques : le CCS a mandaté les services de la Division de l'éducation permanente du CUSB, pour élaborer un tableau comparatif (équivalences) des niveaux de compétence en français oral versus ceux des gouvernements du Canada et du Manitoba afin de comprendre à quoi correspondent, de part et d'autre, tous les niveaux des différents programmes.

Other accomplishments by field of activity include

- On-site language training: A pilot project to make French courses available in the workplace was offered for the first time in 2009 at Taché Centre and included employees of Foyer Valade. The same initiative was launched with a Beginner 1 group in St-Pierre-Jolys, also in 2009.
- Distance language training: With funding from Health Canada through the CNFS and the Société Santé en français, the CUSB designed paths for online learning (hybrid classroom-based and online tutoring model) to complement the Beginner 4 and Advanced courses.
- Refresher language training: Seven workshops designed to refresh French language skills were offered to intake and nursing personnel at St. Boniface General Hospital in 2009, four in 2010 and four in 2011. In addition, one *Active Offer with Ease* and two *Vocabulary Builder* workshops were offered at the Winnipeg RHA in 2009 and 2010.
- A project was launched to develop a methodology for a study to measure the impact of language training on FLS.
- A day-long *Active Offer with Ease* workshop was offered to employees of the Interlake RHA in March 2011, with several employees of the North Eastman Health Association taking part in the morning session via Telehealth.
- Language Testing: The CCS commissioned the Continuing Education Division of the CUSB to develop a table of equivalencies of the various systems for classifying oral French skills used by the CUSB and the Canadian and Manitoba governments.

CCS – Traduction, formation linguistique et évaluation des compétences linguistiques 2009 – 2011

	Santé		Services sociaux		Total	
	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Traduction (nombre de documents)	422	490	27	53	449	543
Formation linguistique (inscriptions / attestations)	180 / 131	221 / 33	24 / 16	22 / 3	204 / 147	243 / 185
Évaluation des compétences linguistiques (nombre de tests)	19	10	0	0	19	10

CCS – Translation, Language Training and Language Testing, 2009 – 2011

	Health		Social Services		Totals	
	2009/10	2010/11	2009/10	2010/11	2009/10	2010/11
Translation (number of documents)	422	490	27	53	449	543
Language Training (enrolment/ certificates)	180 / 131	221 / 33	24 / 16	22 / 3	204 / 147	243 / 185
Language Testing (number of tests)	19	10	0	0	19	10

Travail et Immigration

Le ministère du Travail et de l'Immigration vise à contribuer au mieux-être social, économique et culturel des Manitobaines et des Manitobains en promouvant les normes appropriées et la qualité des services dans ce qui touche la sécurité et l'hygiène du travail, les relations d'emploi, les régimes de pensions, la croissance de l'immigration, la création d'une société non discriminatoire pour les personnes souffrant d'un handicap, et l'égalité des chances entre les hommes et les femmes.

Le ministère continue à s'efforcer de remplir ses obligations en vertu de la politique provinciale sur les services en langue française (SLF) en veillant à ce qui suit : l'application du concept de l'offre active dans tous les bureaux qui offrent directement des services au public; la publication d'autant de documents publics que possible en anglais et en français; la diffusion de pages Web en format bilingue; la prestation de services en français, par oral et par écrit, aux clients francophones; la sensibilisation du personnel à la Politique sur les SLF.

En 2010-2011, afin de mieux remplir ses obligations en vertu de la Politique sur les SLF, le ministère a accepté de participer à un projet pilote mis en œuvre par le Secrétariat aux affaires francophones, en vertu duquel ont été retenus les services d'une coordonnatrice des SLF engagé à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères. En vertu de ce nouveau modèle, trois ou quatre ministères utilisent les services d'une coordonnatrice dont le salaire est payé par le Secrétariat. Bilingue, la nouvelle coordonnatrice des SLF joue un rôle proactif et stratégique en aidant le ministère à perfectionner sa prestation de services en français. En travaillant avec le personnel des directions, le coordonnateur des SLF peut donner une visibilité accrue à ces questions, faire connaître les exigences de la politique provinciale en la matière et mieux planifier à long terme la mise en œuvre de mesures et de stratégies visant à élargir la capacité du ministère à offrir des programmes et services dans les deux langues officielles.

Voici quelques-unes des réalisations majeures au cours des exercices 2009-2010 et 2010-2011 :

- Engagement d'employés bilingues additionnels;
- Financement régulier et exceptionnel accordé aux organismes francophones qui offrent des services directs aux immigrants, notamment l'Accueil francophone, l'Amicale de la Francophonie Multiculturelle du Manitoba, le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba, le Collège universitaire de Saint-Boniface et l'Association des juristes d'expression française du Manitoba;
- Création d'un nouveau site Web complètement bilingue pour le Bureau du surintendant – Commission des pensions;
- Traduction en français des sections clés du site Web du Bureau du commissaire à l'équité du Manitoba (site dont le lancement est prévu en 2011-2012);
- Établissement d'un comité des SLF à la Division de l'immigration;

Labour and Immigration

Manitoba Labour and Immigration aims to contribute to the social, economic, and cultural well-being of all Manitobans through the promotion of appropriate standards and quality services with respect to workplace safety and health, employment relations, pension plan benefits, the growth of immigration, the creation of a more inclusive society for people with disabilities, and the equality of women.

The department works hard to fulfill its requirements under the provincial French Language Services (FLS) Policy: ensuring that the active offer is practiced in all public-facing offices, that as many public documents as possible are published in both English and French, that bilingual versions of website material are available, that Francophone clients are offered written and oral services in French, and that staff are aware of the FLS Policy.

In order to better fulfill its requirements under the FLS Policy, in 2010/11 the department agreed to participate in a pilot project, implemented by the Francophone Affairs Secretariat, whereby the services of a bilingual full-time shared FLS Coordinator were engaged. Under this new model, three or four government departments are assigned to the care of a coordinator whose salary is paid by the Secretariat. The new bilingual FLS Coordinator plays a proactive and strategic role in helping Labour and Immigration improve its provision of service in French. By working with the staff of various branches, the FLS Coordinator can give French language issues more visibility, raise awareness of requirements under the provincial FLS Policy, and better plan for the long-term implementation of measures and strategies designed to broaden the scope of the department's ability to offer programs and services in both official languages.

Some of the major accomplishments for the financial years 2009/10 and 2010/11 include:

- Hiring additional bilingual staff;
- Providing ongoing and exceptional funding for Francophone organizations offering direct services to immigrants, including Accueil francophone, Amicale de la Francophonie Multiculturelle du Manitoba, Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities (CDEM), Collège universitaire de Saint-Boniface, and the Association des juristes d'expression française du Manitoba;
- Creating a new completely bilingual website for Office of the Superintendent – Pension Commission;
- Translating key sections of the Office of the Manitoba Fairness Commissioner's website into French (site to go live in 2011/12);
- Establishing an FLS Committee in the Immigration Division;

- Publication d'une *Stratégie d'immigration francophone* pour utilisation dans les consultations avec la communauté francophone du Manitoba;
- Prise de dispositions pour que la première réunion provinciale et territoriale des ministres délégués aux Affaires des personnes handicapées et des ministres responsables de la Commission des droits de la personne, qui s'est tenue à Winnipeg, soit un événement totalement bilingue (avec du matériel imprimé bilingue et des services d'interprétation).

Il faut mentionner en particulier le Bureau du commissaire à l'équité du Manitoba, créé à la fin de 2008. Au cours de sa première année complète de fonctionnement, le Bureau a aidé les 31 ordres professionnels autonomes visés par la *Loi sur les pratiques d'inscription équitables dans les professions réglementées* à publier en français des feuillets de renseignements à l'intention des professionnels ayant reçu leur formation à l'étranger, et il a travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones pour mieux comprendre les implications de la Politique sur les SLF dans son travail avec des tiers.

Le ministère a rencontré diverses difficultés durant l'exercice 2009–2011, reliées principalement à des questions qui dépassaient son contrôle direct : il n'est pas toujours aisé d'offrir des versions bilingues de l'information publiée sur les sites Web externes; la limitation des ressources affecte la capacité de certaines directions à offrir tout le matériel bilingue qu'elles souhaiteraient, alors que des retards dans la réception des versions françaises des textes sont particulièrement dérangeants pour la Commission du travail du Manitoba, à qui la loi impose de répondre aux demandes dans des délais stricts. En raison des mandats particuliers des directions du domaine du travail et de celui de l'immigration, le besoin de spécialistes doit souvent l'emporter sur le désir d'employer du personnel bilingue.

Le ministère a établi diverses stratégies pour améliorer sa prestation de SLF. Depuis 2010–2011, plusieurs directions ont travaillé avec la nouvelle coordonnatrice des SLF engagée à temps plein et se partageant entre plusieurs ministères dans l'optique de créer des sites entièrement bilingues, et ont établi des priorités réalisables et visant l'utilisation la plus efficace possible de ressources de traduction limitées à cet égard. Dans le domaine des ressources humaines, les directions qui n'ont pas toujours la capacité bilingue nécessaire pour répondre aux demandes de SLF ont cherché à établir des partenariats novateurs avec d'autres directions ou organismes :

- Travail avec les organismes communautaires et les Centres de services bilingues de manière à offrir des versions en langue française des présentations et des ateliers de formation;
- Collaboration avec des partenaires du gouvernement fédéral pour offrir directement des services en français quand cela était nécessaire;
- Mise à jour des listes de personnes bilingues pouvant offrir des services en français à la clientèle;

- Publishing a *Francophone Immigration Strategy*, for use in consultations with Manitoba's French-speaking community;
- Ensuring that the first-ever Provincial-Territorial Meeting of Ministers Responsible for People with Disabilities and Ministers Responsible for Human Rights, held in Winnipeg, was a wholly-bilingual event (provision of bilingual print materials and interpretation services).

Particular mention should be made of the Office of the Manitoba Fairness Commissioner, (OMFC) established in late 2008. Over the course of its first full year of operations, the OMFC assisted the 31 self-regulatory bodies subject to *The Fair Registration Practices in Regulated Professions Act* to develop French-language occupational fact sheets for internationally educated professionals, and worked in close collaboration with the Francophone Affairs Secretariat to better understand the implications of the FLS Policy in its work with third parties.

The department experienced a variety of challenges during 2009–2011, mainly related to issues which were beyond its direct control: it is not always easy to ensure accessible bilingual versions of information housed on external websites; limited resources affects certain branches' ability to provide as much bilingual material as they would wish, while delays in receiving French versions of texts is particularly difficult for the Manitoba Labour Board, which is legislated to respond to applications within strict timelines. Given many of Labour and Immigration's branches' specific mandates, the need for competent content experts must often be put before their wish to employ bilingual staff.

Manitoba Labour and Immigration has undertaken a number of strategies in order to improve its provision of FLS. Since 2010/11, a number of branches have worked with the new bilingual full-time shared FLS Coordinator with a view to creating fully-bilingual websites, and have established workable priorities when it comes to the most effective use of limited translation resources in this regard. In the area of human resources, those branches which do not always have the necessary bilingual capacity to respond to requests for FLS have looked to innovative partnerships with other branches or organizations:

- Working with community organizations and the Bilingual Service Centres in order to provide French-language versions of training presentations and workshops;
- Collaborating with federal counterparts in order to provide service in French when needed;
- Updating referral lists of bilingual staff who can provide client service in French;

- Collaboration avec le Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc. pour aider les autorités chargées de la réglementation dans le secteur de la santé à offrir des renseignements de base en français à leurs clients;
- Élaboration et mise à jour d'une liste de personnes-ressources pour les organismes de personnes handicapées qui offrent des services en français et pour les sources d'information qui existent en français.

Travail et Immigration dispose de 18 postes désignés bilingues. Même si les rapports annuels antérieurs à 2009-2010 indiquaient 23 postes, une étude récente du ministère montre qu'au moins trois des 23 postes n'étaient en fait pas désignés, mais avaient été inclus dans la liste puisque leurs titulaires étaient bilingues. Un autre poste a été inscrit deux fois par suite d'une restructuration interne. En 2009-2010, il y avait 9,5 titulaires bilingues et 8,5 titulaires non bilingues. En 2010-2011, il y avait 8,5 titulaires bilingues et 8,5 titulaires non bilingues, et un poste était vacant.

Toutefois, de nombreuses directions ont du personnel bilingue à des postes non désignés qui est disposé et apte à fournir des services d'appoint en français, ce qui favorise la réussite de l'offre active à l'échelle du ministère. Au moins 12 employés bilingues occupant des postes non désignés se sont déclarés bilingues.

- Working with the Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc. in order to help health-related regulatory bodies provide basic French information to clients;
- Establishing and updating a referral list for disability agencies and information sources available in French.

Labour and Immigration has 18 designated bilingual positions. While previous Annual Reports prior to 2009/10 have indicated 23 positions, a recent study of the department shows that at least three of the 23 positions were not, in fact, designated but had been included in the list since they had bilingual incumbents. Another position was included twice following an internal restructuration. In 2009/10, there were 9.5 bilingual incumbents, and 8.5 non-bilingual incumbents. In 2010/11, there were 8.5 bilingual incumbents, 8.5 non-bilingual incumbents, and one vacancy.

It should be noted, however, that many branches have bilingual staff members in non-designated positions, who are willing and able to provide back-up services in French, thus improving the success of the Active Offer across the department. There are at least twelve employees in non-designated positions who have identified themselves as

Sociétés d'État et organismes extra-ministériels

Commission de régie du jeu du Manitoba

La Commission de régie du jeu du Manitoba est le principal organisme de réglementation du jeu dans la province. Cet organisme est chargé de veiller à ce que les activités de jeu se déroulent avec honnêteté et intégrité, et dans l'intérêt du public.

Pendant l'exercice 2009-2010, la Commission a préparé le terrain en vue de l'élaboration d'un plan des services en langue française (SLF) à long terme. La consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones et les discussions avec les dirigeants ont entamé le processus visant à déterminer les ressources nécessaires pour améliorer les options possibles en matière de services bilingues. La Commission a également continué de travailler avec des traducteurs pour établir la terminologie appropriée à la réglementation du jeu, de façon à produire des ressources convenables en français et utiles pour ses intervenants.

La Commission a continué d'accorder une importance primordiale aux initiatives d'information publique en plaçant des annonces dans les médias et les collectivités francophones. Ces activités ont porté notamment sur une campagne d'éducation à la pratique responsable du jeu et sur des initiatives interministérielles ciblées, comme du nouveau contenu pour la version française du calendrier de l'Office de la protection du consommateur et la promotion du programme de bourses de stagiaires de recherche sur le jeu auprès des étudiants francophones.

La Commission, en collaboration avec des organismes du reste du Canada, a mis au point des instruments de recherche et offert des ressources dans les deux langues officielles sur la pratique responsable du jeu. En 2010-2011, cet effort a compris de nouvelles ressources en langue française pour Internet : l'une, une tribune pour les joueurs compulsifs francophones, et l'autre, des renseignements pour les chercheurs et les décideurs intéressés à la recherche sur les problèmes liés à l'obsession du jeu.

La Commission encourage activement les candidats bilingues à présenter une demande d'emploi. Toutefois, les questions de ressources humaines et de budget continuent d'affecter le déploiement des services bilingues. La Commission cherche à identifier des solutions raisonnables pour surmonter les défis que représente leur offre de services bilingues.

Il n'y a aucun poste désigné à la Commission de régie du jeu du Manitoba, mais il y avait, en 2010-2011, un employé bilingue au service des communications qui donnait des entrevues aux médias francophones.

Crown Corporations and Extra-Departmental Organizations

Manitoba Gaming Control Commission

The Manitoba Gaming Control Commission (MGCC) is the primary gambling regulatory body in Manitoba responsible for ensuring that gambling activities are conducted with honesty, integrity and in the public interest.

During the 2009/10 fiscal year, MGCC began to lay the groundwork for the development of a long-term French Language Services (FLS) Plan. Consultation with the Francophone Affairs Secretariat and discussions with managers began the process of identifying key resources to further bilingual service options. The MGCC also continued to work with translators to refine French-language terms related to gambling regulation, in order to produce appropriate and useful French-language resources for its stakeholders.

Public communications initiatives continued to be of primary importance with placement in French media and communities. These included a responsible gambling education campaign and targeted inter-departmental initiatives, such as new content for the French version of the Consumers Bureau Calendar and promotion of the MGCC's graduate studentship program to Francophone students.

The MGCC partnered with organizations from across Canada to develop research instruments and offer responsible gambling resources in both official languages. In 2010/11, this included support for two new French language Internet resources: one, a forum for Francophone problem gamblers and the other, information for researchers and policy makers interested in gambling research.

The MGCC actively encourages bilingual employee applicants. However, human resource and budget challenges continue to affect bilingual service options. The MGCC is seeking to identify reasonable solutions to overcome the challenges of offering bilingual services.

There are no designated positions at MGCC but there was, in 2010/11, one bilingual staff member in the Communications Department who provided interviews to French media.

Commission des accidents du travail

La Commission des accidents du travail du Manitoba est une agence d'assurance à but non lucratif contre les blessures et l'invalidité, qui est régie par un conseil d'administration représentant les employeurs, les travailleurs et l'intérêt public et qui est financée par les cotisations des employeurs.

La Commission poursuit ses efforts pour répondre aux besoins de ses clients francophones. Elle a déterminé que les services en langue française (SLF) étaient un facteur important dans l'amélioration du service à la clientèle. Elle dispose d'un processus qui met en relation son personnel francophone avec les travailleurs blessés et les employeurs francophones. La Commission compte cinq postes désignés bilingues : un arbitre de catégorie II, un représentant des comptes d'évaluation, un agent de communication, un conseiller en ressources humaines et un gestionnaire de dossiers. Sa capacité d'offrir des services en français est cependant plus importante, car d'autres postes de première ligne sont occupés par des personnes bilingues.

Voici des exemples d'autres initiatives entreprises en 2009-2010 :

- Réunion avec le Secrétariat aux affaires francophones pour parler des défis et obtenir des idées et des recommandations sur les stratégies de recrutement de candidats bilingues. La Commission a accepté que cette réunion se déroule chaque année pour discuter des progrès et des difficultés et pour obtenir d'autres suggestions susceptibles de l'aider à atteindre ses objectifs.
- Transmission continue d'annonces de poste à des contacts francophones au moyen de la liste de diffusion de la Commission en matière de recrutement.
- Actuellement, la Commission dispose d'un poste de gestionnaire de dossiers désigné bilingue. En 2009, tout en reconnaissant la difficulté à recruter des candidats qualifiés dans le passé, la Commission a engagé deux personnes capables de communiquer en français pour les postes vacants de gestionnaire de dossiers.
- Tenue à jour d'une liste d'employés bilingues pour aider à la traduction (conversation, lecture, écriture).

Marketing et Communications

Des fiches de renseignements de la Commission des accidents du travail sont disponibles en français sur le site Web au www.wcb.mb.ca/fiches-de-renseignements-en-français. Ils contiennent des renseignements qui s'adressent aux travailleurs blessés et aux employeurs.

Le volet en langue française de la campagne *Sain et SAUF au travail* de la Commission, qui visait la prévention des blessures et des maladies au travail au moyen de la promotion, de la protection et de l'éducation, a été offert en 2009-2010 et 2010-2011. La Commission a fait poser une affiche à Saint-Boniface à

Workers Compensation Board

The Workers Compensation Board of Manitoba (WCB) is a mutual injury and disability insurance agency governed by a Board of Directors representative of employers, workers and the public interest and financed by employer premiums.

The WCB continues to work to meet the needs of French-speaking customers. French language services (FLS) have been identified as an important factor in improving customer service. The WCB has a process in place that matches French-speaking staff with French-speaking injured workers and employers. The WCB has five designated bilingual positions: one Adjudicator II, one Assessment Accounts Representative, one Communications Officer, one Human Resource Consultant and one Case Manager. There is additional French-speaking capacity at WCB in other front line positions which have bilingual incumbents.

Initiatives undertaken in 2009/10 include:

- Meeting with the Francophone Affairs Secretariat to discuss challenges and obtain ideas and recommendations on recruitment strategies for bilingual candidates. WCB has agreed that this meeting will take place annually to discuss progress and challenges and get additional ideas to assist WCB in meeting objectives.
- Continuing to send job postings to French-language contacts through the WCB recruitment outreach list.
- Currently, the WCB has one designated French Case Manager position. Recognizing the difficulty in recruiting qualified candidates in the past, in 2009 the WCB took the opportunity to hire two French-speaking candidates for available Case Manager positions.
- Maintaining a list of bilingual employees to assist with translation (speak, read, write).

Marketing/Communications

WCB fact sheets are available in French on the website at www.wcb.mb.ca and contain information applicable to injured workers and employers.

The French-language component to the WCB's *SAFE Work* campaign, which is aimed at preventing workplace injuries and illnesses through promotion, protection and education, was offered in 2009/10 and 2010/11. The WCB posted a billboard in St. Boniface for the *SAFE Work* Debate. French

l'occasion du débat *Sain et SAUF au travail*. Elle a aussi passé des annonces *Sain et SAUF au travail* en français dans *Perspectives manitobaines*, le magazine *WAVE* et *La Liberté*.

Les points saillants de 2010-2011 se résument ainsi :

- Ajout de 11 nouvelles publications bilingues dans les sites Web de la Commission et/ou de *Sain et SAUF au Manitoba*;
- Publication des affiches bilingues *Le travail ne doit pas blesser* pour diffusion dans les lieux de travail et les organismes communautaires;
- Inclusion d'un élément en langue française à la campagne *Jour de compassion* (journée de deuil et de sensibilisation aux pertes de vie en milieu de travail) avec la création d'une affiche en français;
- Fourniture de matériel en français ciblant les travailleurs des Centres de services bilingues de la province;
- Offre de matériel en français de la Commission et de *Sain et SAUF au travail* aux organismes francophones Pluri-elles et Accueil francophone.

La bibliothèque complète de publications en français de la Commission comprend maintenant 16 brochures, des affiches et d'autres articles de référence.

Exemples de réalisations remarquables

- Une liste des employés bilingues occupant des postes non désignés a été établie en 2009-2010 et tenue à jour en 2010-2011 afin de contribuer à l'offre de SLF.
- Un poste désigné d'agent des communications a été confié de manière permanente à un titulaire bilingue en 2010-2011. Le poste requiert des compétences particulières et le réservoir de candidats bilingues possédant cette expérience est très restreint.
- Le poste de représentant des gestionnaires de dossiers, poste non désigné, a été confié à un titulaire bilingue en 2010-2011. Cette disposition fonctionne bien, car le responsable de dossiers en français bénéficie du soutien du représentant des gestionnaires de dossiers en français, ce qui améliore la cohérence des services bilingues aux travailleurs blessés et aux employeurs francophones. Alors que le poste de gestionnaire de dossiers nécessite des déplacements et du travail à l'extérieur du bureau, le poste de représentant des gestionnaires de dossiers ne requiert aucun déplacement et contribue à la permanence des SLF en l'absence des gestionnaires de dossiers.
- La Commission dispose à la Division des services d'évaluation de quatre employés qui suivent une formation en langue française.

SAFE Work ads were also placed in *MB Prospects*, *WAVE* magazine, and in *La Liberté*.

Highlights for 2010/11 included:

- Posted 11 new bilingual publications to the WCB and/or SAFE Manitoba websites;
- Issued bilingual *Work Shouldn't Hurt* posters to workplaces and community organizations;
- Included a French-language component to the *Day of Mourning* campaign (mourning and bringing awareness to workplace fatalities) with the creation of a French poster;
- Provided French materials targeting workers to Bilingual Service Centres throughout the province;
- Offered French WCB and *SAFE Work* materials to Francophone organizations Pluri-elles and Accueil francophone.

WCB's complete library of French publications now includes 16 brochures, posters and other reference items.

Examples of noteworthy accomplishments

- A list of bilingual employees in non-designated positions was established in 2009/10 and maintained in 2010/11 to assist with FLS.
- A designated communications officer position was filled with a bilingual incumbent on a permanent basis in 2010/11. The position requires specific skills and there is a very small pool of bilingual individuals with this expertise.
- The case management representative (CMR) position, a non-designated position, was filled with a bilingual incumbent in 2010/11. This arrangement works well as the French case manager is being supported by the French CMR, therefore providing consistent bilingual services to French-speaking injured workers and employers. While the case manager role involves travel and work outside the office, the CMR position does not require travel which helps ensure there are FLS available in the case manager's absence.
- WCB has four employees in the Assessment Services Division actively pursuing French language training.

Stratégies permanentes

- La Commission a continué de participer au salon de l'emploi du Collège universitaire de Saint-Boniface et continuera d'afficher des offres d'emploi externes dans l'établissement.
- Elle publie les annonces de postes bilingues dans le journal francophone *La Liberté*.
- Les membres du personnel intéressés à suivre des cours de français bénéficient du soutien de la Commission.

Il y avait cinq postes désignés bilingues. En 2009-2010, trois ont été comblés par des titulaires bilingues et deux par des titulaires non bilingues, alors que, en 2010-2011, quatre ont été remplis par des titulaires bilingues et un par un titulaire non bilingue. On compte au moins cinq autres membres bilingues du personnel à des postes non désignés. Il est possible que ce nombre soit plus élevé, car il n'y a pas eu de relevé complet des francophones au sein de l'organisme. Un tel relevé sera effectué durant l'exercice 2011-2012.

Conseil des Arts du Manitoba

Toute l'information publique du Conseil des Arts du Manitoba ainsi que les avis, les documents imprimés, et ceux publiés sur son site Web existent en français et en anglais. Le site Web et le matériel destiné aux médias sociaux ont été publiés simultanément dans les deux langues officielles.

Des lignes directrices destinées à l'ensemble des programmes sont offertes dans les deux langues officielles. Les demandeurs peuvent s'adresser au Conseil en français ou en anglais. Le site Web et les documents d'évaluation par les pairs comprennent des protocoles pour l'évaluation des demandes en langue française.

Les lignes directrices des programmes comprennent des options et des protocoles de traduction, si nécessaire. Le Conseil engage des traducteurs franco-manitobains pour qu'ils fournissent des services de traduction attentifs à la collectivité locale et à la discipline artistique concernée.

Le Conseil a établi une politique franco-manitobaine destinée à guider le conseil sur le plan des programmes et à s'occuper des questions affectant la communauté artistique franco-manitobaine. Le Groupe consultatif franco-manitobain du Conseil, créé en 2009-2010, se compose de membres de la collectivité recommandés par celle-ci pour qu'ils fournissent des avis au Conseil au sujet des tendances et difficultés dans la communauté artistique.

En 2010-2011, le programme *Résidence de création Manitoba/Nouveau-Brunswick* a décidé d'accueillir le Québec en tant que nouveau partenaire.

Le personnel du Conseil s'est associé à d'autres intervenants afin d'élaborer une proposition de programme au ministère du Patrimoine canadien, du gouvernement fédéral. Le programme

Continued Strategies

- WCB continues to attend the Collège universitaire de Saint-Boniface (CUSB) job fair and external jobs have been and will continue to be posted at CUSB.
- WCB advertises bilingual positions through French-language media *La Liberté*.
- Staff members interested in pursuing French language training are fully supported by the WCB.

There are five designated bilingual positions. In 2009/10, three were filled by bilingual incumbents, and two by a non-bilingual incumbent while in 2010/11, four were filled by bilingual incumbents, and one by a non-bilingual incumbent. There are at least another five bilingual staff members in non-designated positions. This number may be higher as a full survey of French-speaking individuals in the organization has not been completed. A survey will be completed during 2011/12.

Manitoba Arts Council

All Manitoba Arts Council's (MAC) public information, print material, announcements, and website materials are available in French and English. Website and social media materials are released simultaneously in both official languages.

Guidelines to all programs are available in both official languages, and applicants may apply in English or French. Protocols for the peer assessment of French-language applications are posted on the website and in peer assessment documents.

Translation options and protocols, if required, are included on program guidelines. MAC contracts Franco-Manitoban translators to provide translation services that are sensitive to the local community and the particular arts discipline.

MAC has in place a Franco-Manitoban Policy to guide the Council on programming and access issues affecting the Franco-Manitoban arts community. The Franco-Manitoban Advisory Panel of Council, created in 2009/10, is composed of community members recommended by the community to provide advice to Council on current trends and issues in the arts community.

In 2010/11, the *Manitoba/New Brunswick Creative Residency* Program expanded to include Quebec as a new partner.

MAC staff partnered with other stakeholders to develop a program proposal to the federal Department of Canadian Heritage. The program will support innovative artistic projects

permettra d'offrir un soutien à des projets artistiques innovants d'organismes ou groupes communautaires artistiques et culturels francophones traitant de l'identité culturelle des francophones.

Le petit nombre d'artistes franco-manitobains disponibles qui ne sont pas en conflit d'intérêts au moment d'évaluer les demandes de subventions émanant de la communauté représente un écueil permanent pour le Conseil. Ce dernier a recours au besoin à des évaluateurs bilingues de l'extérieur de la province.

Seconde difficulté permanente pour le Conseil, le coût élevé de la traduction du matériel, et souvent la brièveté du délai imparti.

En 2009-2010, il y avait deux postes désignés bilingues au Conseil des Arts du Manitoba, l'un rempli par un titulaire bilingue et l'autre par un titulaire non bilingue. En 2010-2011, il y avait toujours deux postes désignés bilingues au Conseil dont l'un était occupé par un titulaire bilingue et l'autre par un titulaire non bilingue.

Le poste de réceptionniste à temps plein, qui est désigné bilingue, est occupé par deux personnes à temps partiel totalement bilingues (ce qui représente un ETP bilingue). Le Conseil n'ayant pas de consultant bilingue en programmes actuellement, il affecte un employé non bilingue à un poste désigné. Toutefois, afin de respecter les besoins des programmes et ceux de la communauté francophone, le Conseil avait en 2010-2011 trois adjoints aux programmes totalement bilingues qui se trouvaient à des postes non désignés. Deux membres de la direction ont continué de suivre des cours de conversation particuliers et en groupe en français à l'Alliance Française du Manitoba afin d'améliorer leurs compétences linguistiques en français.

Corporation manitobaine des loteries

La Corporation manitobaine des loteries a continué d'élargir son offre de services en langue française (SLF) depuis l'élaboration et la mise en place de ses politiques et procédures. Ces services ont été offerts dans un esprit positif à l'échelle de la Corporation – de la publicité jusqu'au service à la clientèle. La Corporation est fière d'offrir des SLF au public.

En 2008, la Corporation a élaboré un nouveau Plan stratégique quinquennal et un Plan opérationnel annuel des SLF, en consultation avec ses partenaires francophones. Parmi les nouvelles initiatives de SLF qui ont été mises en œuvre en 2009-2010 dans le cadre de ces plans, mentionnons les suivantes :

- Un employé de la Corporation est devenu membre de la Chambre de commerce francophone de Saint-Boniface.
- Des produits et services francophones ont été incorporés aux activités de la Corporation afin d'entretenir les relations avec les Francophones.
- Un conseiller en SLF a été engagé pour encadrer un groupe d'employés et les aider à améliorer leurs compétences en français.

by Francophone arts and culture organizations or community groups that deal with Francophone cultural identity.

An ongoing challenge for the Council is the small number of available Franco-Manitoban artists who are not in conflict of interest to assess grant applications from the community. MAC uses bilingual assessors from out of province if necessary.

A second ongoing challenge for MAC is the high cost of translation of material, and the often short turnaround time required.

In 2009/10, there were two designated bilingual positions at MAC, one filled by a bilingual incumbent, and one by a non-bilingual incumbent. In 2010/11, there were still two designated bilingual positions at MAC, one filled by a bilingual incumbent, and one by a non-bilingual incumbent.

The full-time receptionist's position, which is a designated bilingual position, is filled by two part-time fully-bilingual people (one FTE bilingual). MAC does not have a bilingual Program Consultant at this time and therefore has a non-bilingual employee in a designated position. However in order to meet the needs of the programs and the Francophone community, MAC had in 2010/11 three fully-bilingual Program Assistants in non-designated positions. Two management staff members continued with private and group conversational French classes at the Alliance Française du Manitoba to improve French language skills.

Manitoba Lotteries Corporation

Manitoba Lotteries has continued to broaden its French language services (FLS) since it first developed and implemented its corporate policies and procedures. These services have been offered in a positive spirit throughout the Corporation from advertising to customer service. Manitoba Lotteries is proud to have FLS available to the public.

In 2008, Manitoba Lotteries developed a new Five-Year Strategic FLS Plan and an Annual Operating FLS Plan in consultation with its Francophone partners. New FLS initiatives that were implemented in 2009/10 under these plans include:

- A Manitoba Lotteries employee became a member of the St. Boniface Francophone Chamber of Commerce.
- Francophone products and services were incorporated into Manitoba Lotteries business to support Francophone businesses.
- A FLS consultant was hired to tutor a group of employees to help improve their French language skills.

- La Corporation a procédé à un examen de sa politique en ce qui concerne la langue parlée aux tables et a mis en place des modifications pour permettre la communication dans toutes les langues à toutes les tables de jeux autres que le poker et ses jeux dérivés.

Les SLF de la Corporation manitobaine des loteries comprennent les communications écrites avec le grand public dans les deux langues officielles; l'affichage bilingue, la distribution de publications bilingues (rapport annuel, Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise, la brochure *À l'appui de nos collectivités*, diverses autres publications), les menus des restaurants des casinos (désormais des buffets), ainsi que les règles et règlements se rapportant au jeu. La Corporation a publié son plan des SLF en format bilingue.

La Corporation a aussi travaillé étroitement avec les médias d'expression française pour communiquer ses messages et les heureuses nouvelles dans le but d'améliorer la communication entre la Corporation et les collectivités et organismes francophones du Manitoba, d'accroître sa notoriété auprès de la population et de marquer sa considération envers les collectivités francophones de la province. La coordonnatrice des SLF et agente des communications bilingues entretient des liens avec les sociétés de développement communautaire et continue d'y élargir ses contacts et ses relations.

La Corporation s'est engagée à rencontrer annuellement ses partenaires et les groupes communautaires francophones, comme la Société franco-manitobaine, le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) et l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM) afin de les tenir au courant des progrès qu'elle réalise dans les SLF et de solliciter la discussion sur le développement de nouvelles initiatives dans ce domaine.

Autres réalisations :

- Printemps 2009 : la Corporation a reçu une subvention fédérale pour l'élaboration et la production en format bilingue de matériel de formation sur les compétences nationales pour l'industrie du jeu. Elle a piloté le nouveau projet pilote de deux ans *Mise sur pied des compétences essentielles pour l'industrie du jeu et les casinos au Canada*.
- Printemps/été 2009 et 2010 : de mai à septembre 2009, les casinos de la Corporation ont accueilli quatre étudiants en tourisme d'accueil et restauration en provenance de Strasbourg et Dijon, en France, dans le cadre d'un programme de stage avec l'Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM). Les étudiants ont participé à *La soirée chocolatée*, une activité de financement au profit de la Fondation de recherche de l'Hôpital Saint-Boniface, et que la Corporation a également parrainée. La Corporation a parrainé deux étudiants en printemps-été 2010.
- *Janvier 2010 : Misez juste 2* – la Corporation a renouvelé la présentation du programme interactif de sensibilisation au jeu compulsif qui s'adresse aux étudiants des collèges et des universités de façon amusante et instructive. La documentation publicitaire était dans les deux langues officielles et, pendant

- Manitoba Lotteries reviewed the policy concerning the language spoken at tables and amendments were put into place to allow for communication in all languages at non-poker and other derivative poker tables.

Manitoba Lotteries FLS include written communications with the general public in both official languages; the posting of bilingual signs, the distribution of bilingual publications (Annual Report, Corporate Social Responsibility Report, Community Report brochure, various other brochures), casino restaurant menus (now buffet only) as well as gaming rules and regulations. Manitoba Lotteries has also released its FLS Plan in bilingual format.

Manitoba Lotteries has been working closely with French media to communicate its messages and good news stories to enhance communication between the Corporation and French communities and organizations in Manitoba, increase public awareness of Manitoba Lotteries and acknowledge Manitoba's Francophone communities. The FLS Coordinator/Bilingual Communications Officer has ties with the Community Development Corporations and continues to network within.

Manitoba Lotteries has committed to annual meetings with its Francophone partners and community groups, such as the Société franco-manitobaine, the Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities (CDEM) and the Manitoba Association of Bilingual Municipalities (AMBM), to update them on its progress on FLS and to invite discussion for the development of new FLS initiatives.

Other accomplishments include:

- Spring 2009: Manitoba Lotteries was awarded a federal grant for the development of a national essential skills training material for the Gaming industry that is in bilingual format. Manitoba Lotteries was the lead for the two-year pilot project called *Developing Essential Skills for the Gaming/Casino Industry in Canada*.
- Spring/Summer 2009 and 2010: Manitoba Lotteries' casinos hosted four hospitality and culinary students from Strasbourg and Dijon, France, as part of an internship initiative with the Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM). The students were featured at *La soirée chocolatée*, a fundraising event for the St. Boniface Hospital Research Foundation. Manitoba Lotteries was also a sponsor of this event. Manitoba Lotteries sponsored two students in Spring/Summer 2010.
- January 2010: *Know the Score 2* – the second iteration of the interactive problem gambling awareness program that engages university and college students in a fun and informative way was launched. Promotional materials were available in both official languages and a two-day staffed

deux jours, du personnel a présenté un montage interactif au Collège universitaire de Saint-Boniface.

- Mars-avril 2010 et hiver 2011 : La Corporation a lancé, à la radio et à la télévision, une campagne bilingue de sensibilisation à la pratique responsable du jeu qui rappelle l'existence des programmes d'information, de traitement et d'aide aux joueurs.
- Automne 2010 : La brochure *Rapport annuel et rapport aux collectivités* de 2010 a une fois encore été imprimée dans les deux langues officielles et distribuée dans toute la province.
- Automne 2010 : Les renseignements annonçant un tournoi de poker non bilingue (printemps 2011) ont été publiés dans les deux langues officielles sur le site Web de la Corporation pendant les mois précédant l'événement.
- Les employés de la Corporation qui parlent couramment une ou plusieurs autres langues que l'anglais sont encouragés à inscrire leur nom dans la banque linguistique de la Corporation. Ces employés pourraient être appelés à servir d'interprète pour les consommateurs et pour la clientèle des casinos, au besoin. En décembre 2010, la banque linguistique de la Corporation comptait 48 interprètes parlant français.
- Printemps 2011 : Le Service d'examen de l'amélioration des opérations a travaillé à l'amélioration des processus de traduction en français à la Corporation afin d'accélérer les traductions et d'en améliorer la cohérence.
- Printemps 2011 : La Corporation a lancé la page *Facebook* des Casinos de Winnipeg. Elle est prête et disponible pour commenter les messages rédigés en français, quand l'occasion se présente.

La Corporation participe activement à des manifestations dans les collectivités francophones du Manitoba et, pour renforcer ces liens, elle a recruté des membres bilingues dans son équipe chargée des événements communautaires. Par l'intermédiaire du parrainage de manifestations, la Corporation fournit des T-shirts et le personnel a l'occasion de contribuer, à titre bénévole, à la promotion de la culture francophone.

Pendant la semaine du 12 au 21 février 2010, la Corporation a été le commanditaire officiel du Festival du Voyageur. Pendant cette période, des programmes spéciaux ont été présentés au Club Regent Casino, mettant en vedette des divertissements, des spécialités culinaires et des artisans canadiens-français. Le casino a également organisé deux soirées Cajun au Jaguars Nightclub, les 17 et 18 février 2010. La Corporation a été le commanditaire principal de *Saison Voyageur*, un nouveau portail pour les événements hivernaux. D'autres événements ont été parrainés :

- Folies grenouilles de Saint-Pierre 2009 et 2010;
- Cercle Molière : Gala du homard 2010;
- Festival du Voyageur 2010 et 2011;
- Les Amis du Parc Saint-Malo : Festival des Amis 2010 et 2011;

interactive display was featured at the Collège universitaire de Saint-Boniface.

- March/April 2010 and Winter 2011: Manitoba Lotteries launched a bilingual radio and television Responsible Gaming campaign which featured advertisements on player information and treatment & support programs.
- Fall 2010: The 2010 Annual Report and Community Report brochure were once again printed in both official languages and distributed throughout Manitoba.
- Fall 2010: Information promoting a non bilingual Poker Tournament event (Spring 2011) was made available in both official languages on the corporate website during the months leading up to the event.
- All Manitoba Lotteries employees that are fluent in languages other than English, are encouraged to enter their name into the Manitoba Lotteries Language Bank. These employees would be available to interpret for customers and casino patrons, if needed. As of December 2010, Manitoba Lotteries had 48 French-speaking interpreters registered in the Corporation's Language Bank.
- Spring 2011: The Business Improvement Review Department worked on improving French translation processes at Manitoba Lotteries to expedite translations and improve consistency.
- Spring 2011: Manitoba Lotteries launched the Casinos of Winnipeg *Facebook* page. Manitoba Lotteries is ready and available to comment on French posts when the opportunity arises.

Manitoba Lotteries is also actively involved in events within Manitoba's Francophone communities and bilingual community events team members have been recruited to help further these relationships. Through sponsorship opportunities, Manitoba Lotteries provides T-shirts, and staff are given the opportunity to volunteer their time to help promote Francophone culture.

During the week of February 12–21, 2010, Manitoba Lotteries was the official sponsor of the Festival du Voyageur. Special programming including entertainment, French-Canadian food, and a showcase of French Canadian artisans was featured throughout the week at Club Regent Casino. Club Regent also hosted two feature "Cajun Night" events on February 17 and February 18, 2010 in Jaguars Nightclub. Manitoba Lotteries was the presenting sponsor of *Saison Voyageur*, a new portal for all winter events. Other sponsored events included:

- St-Pierre Frog Follies 2009 and 2010;
- Le Cercle Molière: Fabulous Lobster Feast 2010;
- Festival du Voyageur 2010 and 2011;
- Friends of St. Malo Park: Festival of Friends 2010 and 2011;

- Festival Manipogo de Saint-Laurent 2010 et 2011;
- Centrallia 2010;
- Saison Voyageur 2010 et 2011;
- Défilé de la Saint-Jean-Baptiste 2009 et 2010;
- Folklorama – Pavillon canadien-français, 2009 et 2010.

Il y a huit postes désignés bilingues à la Corporation. Sur ces huit postes, sept sont occupés par des titulaires bilingues et un par un titulaire non bilingue. La Corporation compte 48 employés bilingues, qui travaillent à des postes non désignés.

Hydro-Manitoba

Ayant passé le cap des 20 ans de fourniture de services en langue française (SLF) à ses clients résidentiels, Hydro-Manitoba peut qualifier fièrement 2009-2010 et 2010-2011 d'années consacrées à l'amélioration des services existants.

En 2009-2010, dans le but d'accroître la visibilité de ses SLF, la Société a décidé de faire figurer plus souvent dans l'hebdomadaire *La Liberté* la poupée « Rose » pour ses campagnes éconergiques. Les annonces en couleur ont été publiées une fois par mois avec, à chaque fois, un message éconergique différent.

Pour aller au-delà du maintien des SLF dans ses programmes résidentiels, Hydro-Manitoba a étendu en 2010-2011 sa campagne en français *Les petits changements s'accumulent* en posant une affiche de « Rose » au cœur de la communauté francophone, au coin achalandé de la rue Nadeau et du boulevard Provencher à Saint-Boniface. Un emplacement offrant tant de visibilité ne passe pas inaperçu.

Le même personnage avait servi au programme *Économiser eau et énergie* en 2010. Les clients peuvent commander la trousse sur le site Web français ou le site anglais – le site français offre la trousse en français et en anglais et le site anglais offre la trousse en anglais et en français. Un bel exemple d'égalité des chances pour les deux langues.

En 2009-2010, des problèmes ont été relevés en ce qui concerne l'affichage de certains programmes éconergiques dans les régions désignées bilingues. Un processus plus « officiel » a été mis en place pour éliminer le risque d'erreurs au sujet des panneaux bilingues. Le personnel de supervision a décidé des mesures à prendre pour éviter de telles erreurs dans l'avenir.

Une amélioration des SLF a été réalisée au service de crédit et recouvrement en 2010-2011. Avant cette modification, six employés pouvaient offrir des services en français. Le niveau du personnel a été jugé insuffisant et trois postes supplémentaires ont été identifiés comme devant offrir des SLF.

Il y a 35 postes désignés bilingues à Hydro-Manitoba. En 2009-2010, 25 étaient occupés par des titulaires bilingues, neuf par

- Festival Manipogo de Saint-Laurent 2010 and 2011;
- Centrallia 2010;
- Saison Voyageur 2010 and 2011;
- St. Jean-Baptiste Day parade 2009 and 2010;
- Folklorama French-Canadian Pavilion, 2009 and 2010.

There are eight designated bilingual positions at Manitoba Lotteries. Of these, seven were filled by bilingual incumbents and one by non-bilingual incumbent. The Corporation has an additional 48 bilingual staff working in non-designated positions.

Manitoba Hydro

Having passed the 20-year mark of French language services (FLS) to residential customers, Manitoba Hydro can proudly characterize 2009/10 and 2010/11 as years dedicated to the enhancement of existing services.

In 2009/10, in an effort to increase the visibility of its FLS, Manitoba Hydro decided to feature "Rose", the doll-like *Power Smart* character, an unprecedented number of times in *La Liberté*, the French-language weekly. The full-colour ads appeared once a month with a different *Power Smart* message each time.

In order to go beyond maintaining FLS for its residential programs, Manitoba Hydro expanded in 2010/11 its French *Small Changes Add Up* campaign to include a billboard of "Rose" in the heart of the Francophone community, at the highly-visible corner of Nadeau Street and Provencher Boulevard in St. Boniface. A location providing such visibility does not go unnoticed.

The same character was used for the *Water and Energy Saver Program* launched in 2010. Customers can order the kit from either the French or English websites, with the French website offering the kit in French and English and the English website offering the kit in English and in French. This situation is a case of truly equal opportunity for both languages.

In the course of 2009/10, issues arose concerning signage for certain *Power Smart* programs in designated bilingual areas. A more "official" process was established to eliminate the possibility of errors concerning the need for bilingual signage. The supervisors determined the steps to be taken so that errors would not occur in the future.

An FLS improvement was made in the Credit & Recovery Department in 2010/11. Prior to this change, six employees were able to offer services in French. The level of staff had been deemed insufficient and three additional positions were identified to be required to offer FLS.

There are 35 designated bilingual positions at Manitoba Hydro. In 2009/10, 25 were filled by bilingual incumbents,

des titulaires non bilingues et un était vacant alors qu'en 2010-2011, 26 étaient occupés par des titulaires bilingues, huit par des titulaires non bilingues et un était vacant.

Le Centre de contact clientèle d'Hydro-Manitoba engage des employés bilingues à des postes qui ne sont pas nécessairement désignés bilingues. La dotation du centre d'appels d'Hydro-Manitoba en personnel bilingue a progressé. En 2008-2009, le Centre de contact disposait de huit postes désignés bilingues et de 18 employés bilingues. Un an plus tard, avec le même nombre de postes désignés bilingues, le nombre d'employés bilingues était passé à 22, ce qui est idéal pour établir les horaires du personnel.

En 2010-2011, le Centre avait 20 employés officiellement évalués et considérés comme bilingues. Sept postes étaient désignés bilingues. Le Centre de contact offre le gros des SLF d'Hydro-Manitoba.

Ailleurs à la Société, un service compte neuf employés officiellement bilingues (dont la compétence en français a été évaluée). Aucun de ces postes n'est désigné bilingue. Au total, 22 membres du personnel ont été officiellement évalués et n'occupent pas de poste désigné bilingue.

Société d'assurance publique du Manitoba

La Société d'assurance publique du Manitoba a pris l'engagement d'offrir des services en langue française (SLF). En 2009-2010 et 2010-2011, elle a ainsi :

- Continué d'offrir à la population manitobaine le choix de communiquer par écrit et par oral dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada. Chaque année, environ 3 500 correspondants du centre d'appels de la Société choisissent de parler français.
- Organisé dans divers bureaux de la Société et à l'intention du personnel (désigné et non désigné bilingue) des séances d'orientation sur l'offre active pour que l'ensemble du personnel soit parfaitement au courant des politiques et des procédures.
- Continué de revoir et d'améliorer le texte des permis de conduire et des certificats d'assurance.

En matière de sécurité, la Société a continué d'annoncer ses initiatives et de communiquer ses nouvelles et ses avis à la radio et dans les journaux francophones.

Tout au long de 2009-2010, la Société a continué de promouvoir activement les postes bilingues à l'intérieur et à l'extérieur des régions désignées et elle s'est efforcée de combler les postes vacants aussi rapidement que possible. De plus, le coordonnateur des SLF a collaboré avec le Secrétariat aux affaires francophones pour modifier la nouvelle présentation sur l'offre active de façon qu'elle réponde aux besoins de la Société et il a présenté des séances d'orientation à plusieurs des bureaux.

nine by non-bilingual incumbents, and one position was vacant while in 2010/11, 26 were filled by bilingual incumbents, eight by non-bilingual incumbents, and one position was vacant.

Manitoba Hydro's Customer Contact Centre hires bilingual employees to fill jobs that are not necessarily designated bilingual. Bilingual staffing progressed successfully at Manitoba Hydro's call centre. In 2008/09, the Contact Centre had eight designated bilingual positions and 18 bilingual employees. One year later, with the same number of designated bilingual positions, the number of bilingual employees had increased to 22. This is an ideal situation when it comes to scheduling staff.

In 2010/11, the Centre had 20 employees that are officially tested and considered bilingual. Seven of the positions are designated bilingual positions. The Contact Centre offers the bulk of Manitoba Hydro's FLS.

Elsewhere in the Corporation, one department has nine officially bilingual employees (who have been tested for their proficiency in French). None of these positions have been designated bilingual. In total, there are 22 staff members who have officially been tested and who are not filling designated bilingual positions

Manitoba Public Insurance Corporation

Manitoba Public Insurance (MPI) is committed to providing French language services (FLS). In 2009/10 and 2010/11, the Corporation demonstrated this by:

- Continuing to offer Manitobans a choice between Canada's two official languages for written and oral communications. Annually, about 3,500 contacts to MPI's Call Centre chose to converse in French.
- Holding Active Offer orientation sessions with staff (designated bilingual and non-designated) at various locations throughout the Corporation to ensure all staff members are fully aware of the policies and procedures.
- Continuing to review and improve wording in both the Driver's Licence and Insurance Certificate.

MPI continued to advertise safety initiatives, and provide updates and notices on French language radio and in French language newspapers.

Throughout 2009/10, MPI continued to actively promote FLS positions inside and outside designated areas and worked to fill existing FLS designated vacancies as quickly as possible. In addition, the FLS Coordinator worked with the Francophone Affairs Secretariat to modify the updated Active Offer presentation to meet the needs of the Corporation and completed presentations at various locations throughout the Corporation.

En juillet 2009, le centre d'indemnisation du chemin St. Mary's est devenu un centre de services entièrement bilingue où, en plus des services d'indemnisation actuels, les services de délivrance de permis, d'assurance et d'examen sont maintenant offerts dans les deux langues officielles. Tous les employés qui traitent directement avec les clients sont bilingues et fournissent des services en français. En outre, un superviseur d'indemnisation bilingue et un agent bilingue de traitement des demandes d'indemnisation peuvent offrir des SLF au besoin.

Le Centre de services bilingues de la Société du chemin St. Mary's continue d'offrir des SLF respectant la recommandation du rapport Chartier de 1998 qui proposait que la Division des permis et immatriculations dispense une gamme complète de services bilingues dans la région de Saint-Vital. En 2010-2011, le bureau du chemin St. Mary's comptait 29 employés permanents, dont 27 postes désignés bilingues.

La Société a continué son parrainage de longue date au Festival du Voyageur et a lancé une initiative pour la reconnaissance des réalisations des jeunes à l'intention des élèves francophones des écoles secondaires du Manitoba.

La Société a continué d'offrir à ses employés actuels la possibilité de perfectionner leurs compétences linguistiques en français pour qu'ils puissent occuper des postes désignés bilingues. Elle a également recruté de nouveaux employés bilingues qualifiés, à l'extérieur de la Société.

En 2010-2011, la Société a fait l'objet d'importantes transformations opérationnelles et organisationnelles. Par suite de ces changements, certaines classifications ont été intégrées à de nouveaux changements aux postes désignés bilingues. Par conséquent, pour bien comprendre quels postes seront désignés et veiller au respect des normes, la Société a entamé une vérification complète des 123 postes désignés bilingues identifiés à l'origine dans son plan des SLF (2004). La vérification devrait être complétée d'ici à la fin de 2011.

La Société continue de travailler à combler les vides qui se produisent naturellement, son but étant d'affecter aux postes bilingues des employés parlant français. Toutefois, comme les années précédentes, la Société continue d'avoir de la difficulté à remplir les postes désignés bilingues, pour des raisons opérationnelles, comme les départs à la retraite, les demandes de transfert, les promotions d'employés bilingues à des postes non désignés bilingues, et les contraintes liées à la disponibilité de demandeurs qualifiés. Pour étoffer les ressources internes, la Société continue d'offrir aux employés actuels la possibilité de perfectionner leurs compétences linguistiques en français et de se qualifier pour occuper un poste bilingue.

En 2010-2011, environ 89 employés de la Société possédaient, en matière de SLF, les compétences orales qui ont été définies en collaboration avec le Collège universitaire de Saint-Boniface. Que ces employés occupent ou non un poste désigné, ils fournissent des SLF si les clients l'exigent.

In July 2009, the St. Mary's Road Claims Centre became a full bilingual service centre where licensing, insurance, and testing services are now offered in addition to the claims services. All customer-facing representatives in this centre are bilingual employees offering French service to its customers. Additionally, a bilingual Claims Supervisor and a bilingual Claims Processor are available to provide FLS as required.

The Corporation's bilingual service centre on St. Mary's Road continues to offer FLS fulfilling the recommendation of the 1998 Chartier Report which proposed that Driver Vehicle and Licensing provide a full range of bilingual services in the St. Vital area. In 2010/11, there were 29 permanent employees at the St. Mary's Road location, of which 27 positions are designated bilingual.

MPI continued its long-standing sponsorship of the Festival du Voyageur, and a Francophone "Junior Achievement" initiative was delivered to students in high schools throughout Manitoba.

MPI continued to offer current employees the opportunity to upgrade their French language skills and become qualified to fill FLS positions. The corporation also hired new qualified bilingual employees from outside the corporation.

In 2010/11, the corporation underwent significant business and organizational transformation. As a result of these changes, some classifications were integrated into new job changes to the current designated bilingual positions. Therefore to clearly understand which positions will be designated, and ensure compliance, the Corporation has begun work to conduct a full audit of the 123 designated bilingual positions originally identified in the Corporation's 2004 FLS plan. The audit is expected to be completed by the end of 2011.

MPI continues to work towards closing gaps that naturally occur with the goal of filling bilingual positions with French-speaking employees. However, as in previous years, the Corporation continues to be challenged when it comes to filling the designated bilingual positions due to operational issues, such as retirements, transfer requests and bilingual employees being promoted to non-designated bilingual positions along with market constraints of qualified applicants. To enhance the internal resource pool, the Corporation continues to offer current employees the opportunity to upgrade their French language skills and become qualified to fill a bilingual position.

In 2010/11, there were approximately 89 employees throughout the Corporation who met the FLS oral proficiency rating which was developed in conjunction with the Collège universitaire de Saint-Boniface. Regardless if these employees held a designated position or not, they provide FLS if required by customers.

Société des alcools du Manitoba

La Société des alcools du Manitoba a continué d'engager des employés bilingues qualifiés pour les régions désignées et a été jusqu'à recruter des employés bilingues pour des régions non désignées afin d'étoffer sa capacité de rendre des services bilingues. Elle exploite quatre magasins désignés bilingues. En 2010-2011, elle a créé le poste bilingue d'administrateur des ventes au détail, qui a été confié à un titulaire bilingue.

Parmi le matériel de communication produit dans les deux langues officielles, mentionnons les documents se rapportant aux points suivants :

- Le programme de bourses d'études de la Société;
- Les cours publics offerts à la Société;
- Des sections des rapports annuels;
- La totalité des communiqués;
- La totalité des documents destinés au grand public.

En 2009-2010, la facilitatrice des SLF du Secrétariat aux affaires francophones a dirigé des séances de formation dans les quatre magasins désignés ainsi qu'au siège social de la Société. Celle-ci a continué d'effectuer des visites annuelles de magasins pour s'assurer du respect des exigences en matière de SLF. Elle reçoit toujours très peu de plaintes relativement aux SLF.

La Société a eu des difficultés à remplir des postes spécialisés et a continué à chercher dans la communauté francophone des contacts qui pourraient l'aider à combler ces postes vacants. Parmi ses stratégies privilégiées, on trouve celles-ci :

- La poursuite de l'examen et de la mise en œuvre de stratégies de recrutement pour faciliter le comblement des futurs postes vacants;
- Le développement de relations dans la communauté francophone;
- En collaboration avec le service des communications, la Société cherche à parrainer plus d'événements dans la communauté francophone;
- En collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones, la Société travaille à la finalisation de son Plan stratégique quinquennal des SLF.

Elle rembourse les droits de scolarité à tous les employés qui souhaitent suivre de tels cours. Trois employés de la Société ont suivi des cours pour améliorer leurs compétences dans ce domaine.

Il y a 84 postes désignés bilingues à la Société. En 2009-2010, 78 étaient occupés par des titulaires bilingues et six par des titulaires non bilingues et aucun n'était vacant alors qu'en 2010-2011, 75 étaient occupés par des titulaires bilingues et huit par

Manitoba Liquor Control Commission

The Manitoba Liquor Control Commission (MLCC) continued to hire qualified bilingual employees for designated areas and went the extra step to hire bilingual employees in non-designated areas to increase bilingual capacity. MLCC has four designated bilingual stores. In 2010/11, the MLCC created the position of bilingual Retail Administrator and the position has been filled by a bilingual incumbent.

Communication material published in both official languages included:

- MLCC Scholarship Programs;
- Public courses offered at MLCC;
- Sections of the Annual Reports;
- All news releases;
- All documentation intended for the general public.

In 2009/10, the Francophone Affairs Secretariat's FLS Facilitator conducted training sessions at the four designated stores and at Head Office. The MLCC continued to conduct annual site visits to ensure the FLS requirements are met. MLCC continues to receive very few FLS-related complaints.

MLCC has had some difficulty filling specialized positions within the corporation and continued to look for contacts within the Francophone community to assist with filling these vacancies. Amongst the strategies favoured by the Corporation were:

- Continued review and implementation of recruitment strategies to assist with future vacancies;
- Building relationships in the Francophone community;
- Working with the Communications Department to look at sponsoring more events in the Francophone community;
- Working with the Francophone Affairs Secretariat to finalize the Corporation's Five-Year Strategic FLS Plan.

Tuition reimbursement is provided to all employees who are interested in French language training. MLCC had three employees who took courses to upgrade their French skills.

There are 84 designated bilingual positions at MLCC. In 2009/10, 78 were filled by bilingual incumbents, six by non-bilingual incumbents, and no vacancies while in 2010/11, 75 were filled by bilingual incumbents, eight by non-bilingual

des titulaires non bilingues et un était vacant. La Société compte 27 employés bilingues additionnels qui travaillent à des postes non désignés.

Société des services agricoles du Manitoba

La Société des services agricoles du Manitoba est une société d'État dont la mission est d'offrir des solutions aux agriculteurs en matière de gestion des risques, des options de financement aux entreprises agricoles et rurales ainsi que d'autres programmes et services qui favorisent le développement et la durabilité des régions rurales de la province. La *Loi sur la Société des services agricoles du Manitoba* énonce les grandes lignes des responsabilités et les pouvoirs de la Société.

Une bonne partie du matériel d'information de la Société est publiée en français et en anglais. Les feuillets d'information, les formulaires, les trousseaux d'information et les contrats ont été mis à la disposition du public en français, et des versions imprimées des documents en français ont été produites pour les bureaux locaux des régions bilingues. L'information en langue française sur les programmes de la Société continue d'être publiée sur son site Web, notamment le Rapport annuel entièrement bilingue. L'objectif principal des deux dernières années a été de convertir le site Web de la Société en site bilingue. La publicité diffusée dans la presse écrite et à la radio au sujet des programmes de la Société l'a également été dans les deux langues officielles.

La Société peut offrir des services bilingues à ses clients grâce à la présence de personnel bilingue dans ses bureaux d'assurance de Somerset et de Saint-Pierre-Jolys. Il y a quatre postes désignés bilingues à la Société, tous occupés par des titulaires bilingues. Plusieurs employés bilingues peuvent aussi fournir des services bilingues au bureau de Portage-la-Prairie.

Outre ses programmes permanents, la Société administre divers programmes d'aide d'urgence au nom des gouvernements du Manitoba et du Canada. Ces programmes étant offerts de manière ponctuelle, du matériel traduit est fourni dans la mesure du possible et quand cela est faisable. Autre difficulté, le site Web de la Société comprend du contenu dynamique qui est mis à jour dès que l'information arrive, ce qui laisse moins de temps pour la traduction.

La Société s'engage à augmenter la prestation de ses services dans les deux langues, dans la mesure du possible, en sensibilisant davantage sa clientèle au concept d'offre active *Bonjour-Hello*. La Société continuera de mettre l'accent sur la publication en français de matériel imprimé et sur le contenu bilingue de son site Web.

incumbents, and one position was vacant. The MLCC has an additional 27 bilingual staff working in non-designated positions.

Manitoba Agricultural Services Corporation

Manitoba Agricultural Services Corporation (MASC) is a Crown corporation of the Manitoba Government. MASC provides risk management solutions for farmers, financing options for agriculture and rural businesses, and other programs and services that support the development and sustainability of rural Manitoba. MASC's responsibilities and governance are outlined in *The Manitoba Agricultural Services Corporation Act*.

Many of MASC's information materials were published in both French and English. Factsheets, forms, information packages, and contracts were made available in French, with hard copies of French materials published for field offices in bilingual areas. French language program information continues to be available on MASC's website, including the fully-bilingual Annual Report. Transforming MASC's website into a bilingual website has been the main focus for the past two years. Print and radio advertising for MASC programs was completed in both official languages.

MASC is able to provide bilingual services to clients with bilingual staff available in its Somerset and StPierre-Jolys Insurance Offices. There are four designated bilingual positions at MASC, with all four positions being staffed by bilingual incumbents. As well, a number of bilingual staff are available to provide bilingual services at the corporate office in Portage la Prairie.

In addition to established ongoing programs, MASC administers a number of emergency assistance programs on behalf of the governments of Manitoba and Canada. Given that these programs are delivered on an ad hoc basis, translated materials are provided to the extent possible and where practical. Another challenge is that MASC's website hosts dynamic content and is updated as information becomes available, which diminishes the window for translation.

MASC is committed to increasing bilingual service delivery to the greatest extent possible, through the increase in awareness of the *Bonjour-Hello* Active Offer concept. Offering printed materials in French and ensuring program information is posted in both English and French on MASC's website will continue to be the focus.

Société manitobaine de développement de l'enregistrement cinématographique et sonore

Musique et film Manitoba a continué de dispenser des renseignements et des services dans les deux langues officielles et s'est fait un plaisir d'aller au-delà des exigences provinciales. Environ la moitié de ses employés peuvent communiquer et offrir des services en français.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Société a terminé la version française de son nouveau site Web. En outre, toutes les directives et formulaires de demande des programmes de la Société figurent dans les deux langues officielles sur son site Web bilingue. Les demandes peuvent être soumises en français comme en anglais. Les modifications proposées à ces programmes font l'objet d'une consultation de l'industrie, dans laquelle les entreprises francophones jouent un rôle important.

Les demandes de productions d'enregistrements musicales soumises à la Société pour des projets d'artistes de la communauté francophone sont évaluées par des membres de l'industrie musicale francophone. Les demandes concernant les productions télévisuelles sont évaluées à partir de critères établis et des points de bonification sont accordés pour le développement de compagnies de production francophones.

Toutes les communications publiques de la Société se font en français et en anglais. Cela comprend le site Web, les communiqués de presse, les bulletins de nouvelles, les brochures, les rapports annuels et les mises à jour dans les médias sociaux. Elle collabore aussi avec l'organisme On Screen Manitoba à une initiative de marketing grand public bilingue pour l'industrie du film.

Ces deux dernières années, la Société a soutenu des manifestations francophones locales comme le Festival des Vidéastes et Contact Ouest. La Société entretient des relations suivies et fructueuses avec l'organisme de la musique francophone au Manitoba, Le 100 Nons, aux activités et initiatives duquel elle continue de s'associer.

La Société compte deux postes désignés bilingues, occupés chacun par un titulaire bilingue. En 2010-2011, il y avait aussi deux autres employés bilingues, soit au total quatre personnes bilingues pour un effectif de neuf employés à temps plein.

Voyage Manitoba

Voyage Manitoba est la société d'État chargée de stimuler la croissance du tourisme dans la province, en étroite collaboration avec l'industrie touristique et le gouvernement.

Voyage Manitoba a activement entrepris la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour améliorer la prestation de ses services en langue française (SLF). Elle a notamment poursuivi la refonte de son site Web en français, engagé des ambassadeurs francophones pour représenter divers secteurs touristiques, accueilli des membres des médias francophones lors de circuits

Manitoba Film and Sound Recording Development Corporation

Manitoba Film and Music (MFM) continued to provide information and services in both official languages, and gladly went above and beyond provincial requirements. About half of MFM employees can communicate and provide services in French.

During 2009/10, the new MFM website was completed with a fully-French version. In addition, all MFM program guidelines and applications appear in both official languages on the bilingual MFM website and applications can be submitted in English or French. Proposed changes to these programs undergo industry consultation, in which the Francophone companies play an important role.

Music applications submitted to MFM for projects by artists from the Francophone community are adjudicated by members of the Francophone music industry. Television and film applications are reviewed based on set criteria with bonuses being awarded for the development of Francophone production companies.

All of MFM's public communications are issued in both English and French. These include the website, press releases, newsletters, brochures, annual reports and social media updates. MFM is also partnering with On Screen Manitoba on a bilingual public marketing initiative for the film industry.

In the past two years, MFM supported local Francophone events such as Festival des Vidéastes and Contact Ouest. MFM has an excellent ongoing relationship with the local Francophone music industry member organization Le 100 Nons and continues to partner with them on their events and initiatives.

There are two designated bilingual positions at MFM, both filled by bilingual incumbents. In 2010/11, there were also two other bilingual staff members, for a total of four bilingual persons in MFM's nine full-time staff.

Travel Manitoba

Travel Manitoba is the Crown corporation responsible for stimulating tourism growth in the province, working in close collaboration with the tourism industry and government.

Travel Manitoba has actively undertaken the implementation of several initiatives to enhance its provision of French language services (FLS). These included the continuation of the development of its French language consumer website, engaged Francophone Ambassadors to represent various tourism sectors, hosting French language media on individual

pour groupes ou particuliers du secteur des médias et entretenu un partenariat avec le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) à l'occasion des éditions 2009-2010 et 2010-2011 de sa campagne de marketing.

En 2010, Voyage Manitoba a également collaboré avec le CDEM et Retrouvailles Manitoba 2010 pour créer une campagne *Viens voir ici*, un programme d'activités touristiques en français.

Voici des exemples de mesures prises en 2009-2010 pour améliorer le déploiement des SLF :

- Production en ligne et en français de documents de communication de la société, notamment le plan d'activités, le plan de marketing annuel et le rapport annuel; production de documents électroniques et imprimés en français au sujet des prix et récompenses décernés par Voyage Manitoba en matière touristique;
- Publication d'un guide en français sur Churchill et distribution des guides au CDEM;
- Distribution dans les centres de services aux visiteurs de publications en langue française fournies par le CDEM, et de l'ouvrage bilingue *Est du Manitoba, paysage extraordinaire*.

La campagne de marketing 2010-2011 de Voyage Manitoba en partenariat avec le CDEM a porté sur les éléments suivants :

- Une demi-page dans le *Guide de vacance de Voyage Manitoba* et le *Guide d'événement d'été*;
- Une superbannière publicitaire sur la page d'accueil et sur la page de recherche du site www.travelmanitoba.com avec un lien hypertexte vers le site Web du CDEM;
- Annonce standard dans les encarts volants de printemps et d'automne;
- Annonce en grand format (2 parutions dans chaque journal) : le Winnipeg Free Press, et le Sun de Brandon, de Saskatoon, de Minot et de Bismark;
- Campagne de marketing pour les résidents du Manitoba nommée *Célébrez le Manitoba* : une publicité de une page et demie dans les éditions de printemps et d'automne du Winnipeg Free Press; passage de messages au cours de l'émission de radio d'une heure sur les ondes de CJOB, une émission mettant l'accent sur les attractions rurales dans les collectivités francophones du Manitoba, et de quatre messages publicitaires de 30 secondes à CJOB pendant l'émission et durant une autre émission touristique de la semaine.

Voyage Manitoba collabore avec le CDEM pour accroître la capacité touristique des collectivités francophones de la province et le nombre de visiteurs qu'elles accueillent. Voyage Manitoba a participé aux activités d'un groupe de travail sur le développement du tourisme en français, en collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones, le CDEM, Entreprises Riel ainsi que le Corridor touristique francophone de l'Ouest (2009-2010) et Tourisme Riel (2010-2011).

and group media tours, and partnering with the Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities (CDEM) in the 2009/10 and 2010/11 marketing campaigns.

In 2010, Travel Manitoba also partnered with the CDEM and Homecoming 2010 to create *Viens voir ici*, a French-language tourism promotion program.

Measures taken in 2009/10 to improve implementation of FLS include:

- Provision of corporate communication pieces such as the business plan, annual marketing plan and annual report on-line in French; providing both on-line and print information on Travel Manitoba's Tourism Awards in French;
- Publication of a French language Guide to Churchill and provision of copies of this guide to the CDEM;
- Distribution of French language publications provided by CDEM, as well as the fully-bilingual *Eastern Manitoba, Remarkable Scenery* publication, in Visitor Services Centres.

Travel Manitoba's partnership with the CDEM in its 2010/11 marketing campaign included:

- 1/2 page in both the *Travel Manitoba Vacation Guide* and *Summer Events Guide*;
- One leaderboard banner ad on the home page and on the search page of www.travelmanitoba.com hyperlinked to the CDEM website;
- Standard ad in the Spring and Fall free-standing inserts (FSI);
- Broadsheet: (2 x each paper): Winnipeg Free Press, Brandon Sun and Saskatoon and Minot and Bismark;
- In Province (*Celebrate MB*): 1½ page ad in the Winnipeg Free Press Spring and Fall publication, inclusion in the one-hour radio show spot on CJOB focusing on rural attractions in Manitoba's Francophone communities and four-30 second commercial on CJOB aired during the show or during another week's travel show.

Travel Manitoba works with the CDEM to build capacity and visitation to Francophone communities in Manitoba. Travel Manitoba participated in the Working Group on French Language Tourism Development along with the Francophone Affairs Secretariat, the CDEM, Entreprises Riel, the Corridor touristique francophone de l'Ouest (2009/10) and Tourisme Riel (2010/11).

En 2009-2010, grâce à des subventions du Programme des manifestations touristiques de renom d'Industrie Canada, Voyage Manitoba s'est associée à Tourism Winnipeg pour organiser la Tournée de familiarisation d'hiver, dont faisait partie le Festival du Voyageur.

Voyage Manitoba a aussi soutenu les initiatives touristiques en français par l'intermédiaire de son programme de relations avec les médias qui couvre toutes les expériences touristiques au Manitoba, et notamment la découverte des collectivités bilingues. Les occasions d'expériences touristiques en français figurent dans tous les plans, communications, événements et salons de Voyage Manitoba. La Société continue de cibler et d'accueillir les médias de langue française par l'intermédiaire des associations de chroniqueurs et des marchés touristiques.

En 2009-2010, elle a organisé un voyage d'information avec cinq représentants des médias du Québec, notamment *La Presse* et *Le Soleil*. En 2009, elle a accueilli des journalistes de l'hebdomadaire français *L'Express*. Les articles mettant principalement l'accent sur les attractions et les festivals francophones ont représenté une valeur publicitaire de 107 000 \$, par rapport à seulement 18 000 \$ en 2005. De nombreux articles (totalisant une valeur publicitaire de 500 000 \$) présentant des attractions urbaines mentionnaient Saint-Boniface.

En 2010-2011, Voyage Manitoba a invité *La Presse* et la chroniqueuse touristique Michelle Sponagle à parler de Saint-Boniface dans la chronique *48 heures à...* du magazine *enRoute*. Voyage Manitoba a aussi collaboré avec Tourism Winnipeg et le Festival du Voyageur pour contribuer aux frais de déplacement de deux représentants des médias du secteur du tourisme (Gordon et Burshtein) et de ceux de la tournée de familiarisation avec l'hiver de Canadian and United States Travel Trade.

Autres réalisations en 2009-2010 :

- Voyage Manitoba a contribué aux cours de français destinés aux spécialistes de programmes de visites pour les médias et continuera de le faire;
- La société continue de faire la promotion des collectivités bilingues à tous les salons auxquels elle assiste.

En 2010-2011, les services aux visiteurs de Voyage Manitoba ont engagé un conseiller en voyages bilingue supplémentaire qui travaille de manière permanente au Centre d'exploration du Manitoba à La Fourche. Un effort particulier a été placé sur la volonté d'embaucher du personnel bilingue dans tous les centres d'information saisonniers (trois des cinq centres ont du personnel bilingue). Les centres de services aux visiteurs de Voyage Manitoba ont aussi créé une zone désignée pour proposer des produits touristiques de francophones.

De plus, le conseiller en industrie du tourisme de la Société a participé à des activités conjointes de marketing avec les organisateurs de voyage ouverts au fait français. La Société a également créé une vidéo promotionnelle bilingue pour *Rendez-vous Canada* et a fourni une aide financière pour la promotion

In 2009/10, using funds from Industry Canada's Marquee Tourism Events Program (MTEP), Travel Manitoba partnered with Tourism Winnipeg to host a Winter Fun Familiarization tour, which featured Festival du Voyageur.

Travel Manitoba also supported Francophone tourism through its Media Relations program which covers all Manitoba travel experiences, including bilingual communities. French travel experiences figure in all of Travel Manitoba's plans, communications, events and marketplaces. Travel Manitoba continues to target and host French media through its travel writer associations and marketplaces.

In 2009/10, Travel Manitoba hosted a Franco-Manitoban media trip with five Québécois media including *La Presse* and *Le Soleil*. French media supported in 2009 also included *L'Express* (France). Articles with a primary focus on Francophone attractions and festivals had an ad value of \$107,000, in comparison to only \$18,000 in 2005. Many articles (with an ad value of \$500,000) featuring urban attractions included St. Boniface in the article.

In 2010/11, Travel Manitoba hosted *La Presse* as well as the well-known travel writer, Michelle Sponagle, to cover St. Boniface for *EnRoute 48 hrs*. Travel Manitoba also partnered with Tourism Winnipeg and Festival du Voyageur to support airfare for two travel media (Gordon and Burshtein) as well as Canadian and United States Travel Trade for a Winter Familiarization tour.

Other accomplishments for 2009/10 include:

- Travel Manitoba supported French-language lessons for media tour program specialists and will continue to do so;
- Travel Manitoba continues to promote the bilingual communities at all marketplaces attended.

In 2010/11, the Travel Manitoba Visitor Services department hired an additional permanent bilingual Travel Counsellor at the Explore Manitoba Centre located at The Forks. A larger emphasis was placed on attempting to hire bilingual staff at all of Travel Manitoba's seasonal visitor centres (three of the five centres have bilingual staff). Travel Manitoba's visitor centres have also created a designated area to display Francophone tourism products.

In addition, the Travel Manitoba Travel Trade Consultant was involved with specific joint marketing activities with French receptive tour operators. Travel Manitoba also created a bilingual promotional video for *Rendez-vous Canada* and provided financial assistance to help market a new polar

d'une excursion d'observation en français des ours polaires. La Société a produit une nouvelle brochure en français ciblant les consommateurs et l'industrie du voyage.

À l'assemblée générale de 2010 de Voyage Manitoba, le bureau d'accueil était tenu par des employés bilingues. Le président-directeur général, M. Colin Ferguson, très attaché à la langue française, prend des cours de conversation en français au Collège universitaire de Saint-Boniface.

Il y a trois postes désignés bilingues à la Société, tous occupés par des titulaires bilingues. Deux étudiants bilingues ont travaillé à La Fourche durant l'été. Les centres ruraux ont la possibilité d'obtenir de l'aide bilingue en s'adressant à La Fourche.

bear tour given in French. A new French brochure targeting consumers and Travel Trade has also been produced.

At Travel Manitoba's 2010 annual general meeting, the reception desk was staffed by bilingual employees. The President and CEO, Colin Ferguson, is very committed to the French language and took conversational French courses at the Collège universitaire de Saint-Boniface.

There are three designated bilingual positions at Travel Manitoba, and all three are staffed by bilingual incumbents. There were also two bilingual students at The Forks during the summer, and rural centres are able to access bilingual support from The Forks.

Bureaux de l'Assemblée législative

Bureau de l'Ombudsman du Manitoba

En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, le Bureau de l'Ombudsman du Manitoba reçoit les plaintes de particuliers au sujet de décisions, d'actes ou d'omissions des ministères et organismes du gouvernement provincial et des administrations municipales. L'ombudsman procède également à des enquêtes et des examens systémiques des principes d'équité administrative des instances dirigeantes.

En vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*, l'ombudsman est l'une des personnes à qui l'on peut divulguer des renseignements. En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, le Bureau reçoit les plaintes de particuliers qui estiment que leur droit à la protection des renseignements personnels ou leur droit à l'information a été violé par le secteur public.

Les bureaux de Winnipeg et de Brandon répondent dans les deux langues officielles aux demandes de renseignements et aux plaintes, que ce soit au téléphone, en personne ou par écrit. Les publications du Bureau destinées au grand public qui se rapportent aux deux divisions sont offertes dans les deux langues officielles. Le Bureau soutient aussi les membres de son personnel qui désirent améliorer leurs compétences en français par une formation linguistique.

En mars 2011, l'ombudsman du Manitoba a revu et republié sa collection d'activités d'apprentissage dans les deux langues officielles. La nouvelle version de *À vos marques, prêts... participez!* est conçue pour accompagner le programme d'études du Manitoba en sciences humaines de 6^e, 9^e et 12^e années; elle a été diffusée dans environ 976 écoles et centres d'apprentissage de la province.

En novembre 2010, un poste a été comblé par une personne pouvant assurer des services d'accueil dans les deux langues officielles. En 2010-2011, la Société comptait deux postes désignés bilingues, occupés chacun par un titulaire bilingue. Il y avait aussi à des postes non désignés quatre employés bilingues capables d'offrir des SLF au public.

Élections Manitoba

Le mandat d'Élections Manitoba est d'administrer les élections provinciales et d'informer le public et les participants politiques au sujet du processus électoral.

Les documents d'information d'Élections Manitoba comme les rapports annuels, les relevés des suffrages et les rapports intergouvernementaux (remis à d'autres organismes électoraux du Canada) continuent d'être consultables en français en anglais, et le site Web public d'Élections Manitoba est entièrement bilingue. Un programme éducatif lié au programme d'études du Manitoba en sciences humaines existe également dans les deux

Offices of the Legislative Assembly

Office of Ombudsman Manitoba

The Office of the Manitoba Ombudsman receives complaints from individuals regarding decisions, actions or omissions of provincial and municipal government departments and agencies under *The Ombudsman Act*. The Ombudsman also conducts systemic investigations and reviews relating to principles of administrative fairness of governing bodies.

The Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act identifies the Ombudsman as one of the parties to whom a disclosure may be made. Under *The Freedom of Information and Privacy Act* (FIPPA) and *The Personal Health Information Act* (PHIA), the office receives complaints where individuals feel their privacy rights or right to information have been infringed by public sector bodies.

Both the Winnipeg and Brandon offices respond to inquiries and complaints, either over the phone, in person or in writing in both official languages. The Office's public publications involving both divisions are available in both official languages. Interested staff are supported in their plans to develop French language skills through language training opportunities.

In March 2011, the Manitoba Ombudsman revised and re-released its collection of learning activities in both official languages. The new version of *Joining The Herd II* is designed to support the Manitoba Social Studies Curriculum for Grades 6, 9 and 12 and was distributed to approximately 976 schools and learning centres in Manitoba.

In November 2010, a position was filled by an individual who can provide reception services in both official languages. In 2010/11, there were two designated bilingual positions, both filled by bilingual incumbents. There were also four bilingual employees in non-designated positions capable of providing French language services to the public.

Elections Manitoba

Elections Manitoba's mandate is to administer provincial elections and provide the public and political participants with information regarding the electoral process.

All of Elections Manitoba's reports, such as the Annual Reports, Statement of Votes and inter-jurisdictional reports (provided to other electoral agencies across Canada), continue to be made available in French and English, and Elections Manitoba's public website is fully bilingual. An educational program linked to Manitoba's social studies curriculum is also available in both official languages, with

langues officielles et inclut des ateliers en classe pouvant être menés dans l'une ou l'autre langue. Élections Manitoba répond également aux demandes de renseignements téléphoniques du public dans les deux langues.

En 2009-2010, Élections Manitoba a tenu une élection partielle et a continué de publier toute l'information destinée au public dans les deux langues officielles. Les formulaires d'élection produits en vertu de la *Loi électorale* et de la *Loi sur le financement des campagnes électorales* ont été présentés en format bilingue.

En 2010-2011, la Société a fait porter ses efforts sur la préparation à l'élection générale de 2011 et, à cette fin, a publié la majorité de son matériel dans les deux langues officielles. Ce matériel comprend la signalisation et les affiches, les brochures, la publicité et le contenu du site Web. Les formulaires d'élection et certains guides produits en vertu de la *Loi électorale* et de la *Loi sur le financement des campagnes électorales* ont été présentés en format bilingue.

En 2010-2011, Élections Manitoba a publié en anglais un nouveau guide à l'intention des spécialistes de l'éducation des adultes, dont la version française doit être publiée durant l'exercice 2011-2012.

Il y a un poste désigné bilingue qui, actuellement, n'est pas occupé par un titulaire bilingue. En 2010-2011, il y avait aussi, à un poste non désigné, un employé bilingue capable d'offrir des SLF au public.

corresponding in-class workshops that can be conducted in either French or English. Elections Manitoba also provides responses to public phone inquiries in both official languages.

In 2009/10, Elections Manitoba conducted one by-election and continued to provide all public information in both official languages. All election forms under both *The Elections Act* and *The Elections Finances Act* are made available in bilingual format.

In 2010/11, Elections Manitoba was focused on electoral readiness for the 2011 General Election and, as such, prepared the majority of its materials in both official languages. These materials include signage and posters, brochures, advertising, and website content. All election forms and some guides under both *The Elections Act* and *The Elections Finances Act* are made available in bilingual format.

In 2010/11, Elections Manitoba published in English a new guide for adult educators, with the French version to be published during the 2011/12 fiscal year.

There is one designated bilingual position which, presently, is not filled by a bilingual incumbent. In 2010/11, there was also one bilingual employee in a non-designated position capable of providing FLS to the public.