

Above All,
Common Sense

Avant toute chose,
le bon sens

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

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

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

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

← **Previous Chapter**
Chapitre Précédent



Table of Contents
Table des Matières

Next Chapter
Prochain Chapitre →

**7. THE CURRENT SITUATION OF FRENCH-
LANGUAGE SERVICES IN MANITOBA
THE DUBÉ REPORT**

When the government unveiled its French Language Services Policy in 1989, it announced its intention: to allow the French-speaking community and the institutions that serve it to access comparable government services in the language of the laws of Manitoba.

The policy statement specifies that *the services provided by the Government of Manitoba shall be offered, to the extent possible, in both official languages in areas where the French-speaking population is concentrated.*

After eight years of implementation, the government felt it would be helpful to test how well services were being delivered. It therefore asked a mystery client to approach offices responsible for serving the designated areas where the French-speaking population is concentrated.

The mystery client had 116 contacts with designated offices: 78 by phone and 38 in person.

The findings can be summarized as follows:

**7. LA SITUATION ACTUELLE DES SERVICES
EN FRANÇAIS AU MANITOBA
LE RAPPORT DUBÉ**

En 1989, lorsque le gouvernement a dévoilé sa Politique des services en langue française au Manitoba, il annonçait ses intentions : permettre aux Manitobains d'expression française et aux établissements qui servent la collectivité francophone de bénéficier de services gouvernementaux offerts dans la langue des lois du Manitoba.

L'énoncé spécifie que, *dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba doit offrir ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée.*

Après huit ans de mise en oeuvre, le gouvernement a jugé utile de tester la qualité de cette prestation de services. Il a donc demandé à une « cliente fantôme » d'obtenir des services dans les bureaux chargés de servir les régions désignées où la population d'expression française est concentrée.

La cliente fantôme a eu 116 contacts avec les bureaux désignés : 78 par téléphone et 38 en personne.

Les résultats de ces contacts peuvent être compilés comme suit :

Offices where the client was greeted in both official languages and she was able to obtain service in French: 17/116, or 15%

- by phone, **14/78 or 18%**
- in person, **3/38 or 8%**.

Bureaux où elle a été accueillie dans les deux langues officielles et où elle a pu obtenir un service en français : 17/116 ou 15 %

- par téléphone : **14/78 ou 18 %**
- en personne : **3/38 ou 8 %**

Offices where she was not greeted in both languages but she was able to obtain service in French after a reasonable waiting period: 50/116 or 43%

- by phone, **33/78 or 42%**
- in person, **17/38 or 45%**.

Bureaux où elle n'a pas été accueillie dans les deux langues mais où elle a pu obtenir un service en français après une période d'attente raisonnable : 50/116 ou 43 %

- par téléphone : **33/78 ou 42 %**
- en personne : **17/38 ou 45 %**

Offices where she was not greeted in both languages and where she was obliged to wait an unreasonable length of time before obtaining service: 4/116 or 3%

- by phone, **2/78 or 3%**
- in person, **2/38 or 5%**

Bureaux où elle n'a pas été accueillie dans les deux langues avec une période d'attente déraisonnable pour obtenir les services : 4/116 ou 3 %

- par téléphone : **2/78 ou 3 %**
- en personne : **2/38 ou 5 %**

Offices where she was not greeted in both languages and was unable to obtain service in French: 45/116 or 39%

- by phone, **30/78 or 38%**
- in person, **15/38 or 39%**

Bureaux où elle n'a pas été accueillie dans les deux langues et où elle n'a pas pu obtenir de services en français : 45/116 ou 39 %

- par téléphone : **30/78 ou 38 %**
- en personne : **15/38 ou 39 %**

**Services in French in designated offices
Services en français dans les bureaux désignés**

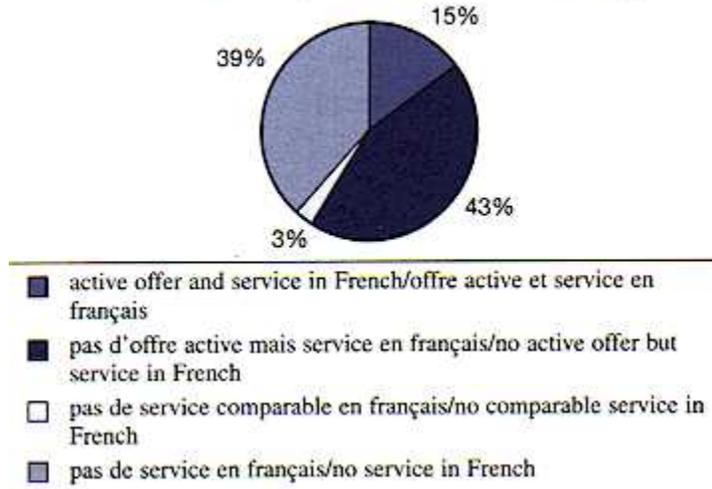


Figure 26

A) Obtaining Service In French—Often Difficult

It is important to note that when the client did receive services in French, often times the circumstances were as follows:

- a bilingual person was translating for the unilingual employee;
- an employee from another office came in to provide the service;
- the employee serving the client spoke limited French and repeatedly had to use English;
- there was only one bilingual employee and that person was the contact person for several programs;
- a bilingual employee from the accounting branch was called in to provide the service in French.

B) Obtaining Service In French—Often Uncomfortable

A) Obtenir des services en français – souvent, ce n'est pas facile

Il est important de remarquer que lorsque la cliente a reçu des services en français, souvent les circonstances étaient les suivantes :

- un employé bilingue traduisait pour l'employé unilingue;
- un employé d'un autre bureau s'est déplacé pour offrir le service;
- l'employé qui s'occupait de la cliente parlait un français limité et a dû utiliser l'anglais à plusieurs reprises;
- il n'y avait qu'un employé bilingue et cette personne était aussi la personne contact pour plusieurs programmes;
- un employé bilingue du service de comptabilité a été appelé pour offrir le service en français.

B) Obtenir des services en français – souvent, c'est inconfortable

Pressure was put on the mystery client when she requested service in French. For example,

- she was asked whether she spoke English and informed that, if so, she could get more information and faster service;
- she was also told that they could take her name and telephone number and have someone call her. (This is the procedure recommended to civil servants when it isn't possible to provide service immediately.) Often, the client wasn't called back.
- Someone was summoned from a meeting to deliver the service.

C) Obtaining Service In French—Often Impossible

The mystery client was often told that the person who delivered French-language services

- was unavailable at the moment;
- was on vacation;
- was on a coffee break;
- would be back another day; or
- that no one in the office could speak French.

D) Conclusions

Certain conclusions and trends may be discerned from the results of the mystery client's study:

Clients have a better chance of obtaining an active offer in both official languages by phone. Out of 78 phone calls made with a view to obtaining French-language services, the mystery

On a exercé de la pression sur la cliente fantôme lorsqu'elle a demandé un service en français. Par exemple:

- on lui a demandé si elle pouvait parler l'anglais, et si c'était le cas, elle a été informée qu'elle pourrait recevoir plus d'information et un service plus rapide;
- on lui a dit aussi qu'on pourrait prendre son nom et son numéro de téléphone et que quelqu'un pourrait l'appeler. (Il s'agit là de la procédure recommandée aux fonctionnaires lorsqu'il n'est pas possible d'offrir un service immédiatement.) Il arrivait souvent qu'on ne rappelait pas la cliente.
- On a fait venir quelqu'un qui était en réunion pour donner le service.

C) Obtenir des services en français – souvent c'est impossible

Souvent on a dit à la cliente fantôme que la personne qui offre les services en français :

- n'est pas disponible à ce moment;
- est partie en vacances;
- est partie à la pause-café;
- sera de retour un autre jour;
- ou que personne ne pouvait parler français au bureau.

D) Certaines conclusions ou tendances

Il est possible de discerner certaines conclusions ou tendances en examinant les résultats de l'enquête de la cliente fantôme. Ces conclusions sont les suivantes :

Un client a de meilleures chances d'obtenir une offre active dans les deux langues officielles par téléphone. Au cours des 78 appels téléphoniques pour obtenir des services en français, la cliente

client was greeted in both languages 18% of the time, as compared to 8% of the time when she visited in person.

Very few designated offices are located in the areas designated as bilingual. There are in fact some French-language services in St. Pierre, Ste. Anne and Somerset. The vast majority of services are offered out of Steinbach, Morris, Beausejour, Portage la Prairie, and Carmen, all of which are English speaking towns outside the designated areas.

French language services are mostly available in offices located in the designated areas. For example, the mystery client visited the three designated Manitoba Agriculture district offices in Somerset, St. Pierre-Jolys and Starbuck. Somerset and St. Pierre-Jolys are located in designated bilingual areas, while Starbuck is not. She was able to obtain French-language services in the Somerset and St. Pierre-Jolys offices, but not in the office in Starbuck. A further example of this reality is the fact that it was impossible for her to obtain seniors' services in French from the Manitoba Health office in Steinbach.

fantôme a été accueillie dans les deux langues 18 % du temps, comparativement à 8 % en personne.

Très peu de bureaux désignés sont situés dans les régions désignées bilingues. En fait, il y a quelques services en français à Saint-Pierre-Jolys, à Sainte-Anne et à Somerset. La vaste majorité des services sont offerts à partir de Steinbach, Morris, Beausejour, Portage-la-Prairie, Carmen, soit des endroits d'expression anglaise situés à l'extérieur des régions désignées.

Les services en français sont les plus disponibles dans les bureaux situés dans les régions désignées. En effet, la cliente fantôme a visité trois bureaux désignés de districts d'Agriculture Manitoba soit Somerset, Saint-Pierre-Jolys et Starbuck. Somerset et Saint-Pierre-Jolys sont situés dans les régions désignées bilingues alors que Starbuck ne l'est pas. Elle a pu obtenir ces services en français aux bureaux de Somerset et de Saint-Pierre-Jolys mais non à Starbuck. Autre exemple de cet état de fait : il lui a été impossible d'obtenir des services en français pour personnes de l'âge d'or à partir du bureau de Steinbach de Santé Manitoba.



Previous Chapter
Chapitre Précédent



Table of Contents
Table des Matières

Next Chapter
Prochain Chapitre

