

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** →

## 2. METHODOLOGY

## 2. LA MÉTHODE DE TRAVAIL UTILISÉE

The continuous quality improvement method (CQI) was used to conduct the review and is based on two fundamental elements:

Pour mener à bien mon enquête, j'ai utilisé la méthode de l'amélioration continue de la qualité (ACQ), méthode basée sur deux axes fondamentaux :

- an approach which is focused on the client; and
- the objective of improving the delivery of French-language services on an on-going basis in order to obtain the best possible results.

- une approche centrée sur le client; et
- un objectif d'amélioration continue de la prestation des services en français afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles.

This method is simple: it involves two parties, namely the provider of the product which in this case is the Government, and the client who wishes to use the product, which in this case is the Franco-Manitoban community.

Cette méthode est simple : deux parties sont en cause, soit le fournisseur du produit (dans le cas qui nous préoccupe, le gouvernement) et le client qui veut se prévaloir du produit (dans ce cas-ci, la communauté franco-manitobaine).

If the product does not meet the clients' needs and expectations, the conclusion to be drawn is that it must be improved.

Si le produit ne répond pas aux besoins et aux attentes du client, il est possible de conclure que le produit doit être amélioré.

### **Definitions of the terms used in the report:**

### **Définitions utilisées dans le cadre de ce rapport :**

#### **A) The Product**

#### **A) Le produit**

The services provided by the Government of Manitoba are the product. In this context the following facts must be mentioned:

Le produit représente les services du gouvernement provincial. Dans ce contexte, il me faut préciser les faits suivants :

Manitoba's two official languages are English and French. As the vast majority of Manitoba's

Le Manitoba a deux langues officielles, l'anglais et le français. Puisque le Manitoba a une très

population is English-speaking, the services of the government of Manitoba are provided in English as a matter of course. The same cannot, however, be said of French-language services. It is as a result of this situation that I have been appointed by the government to review the delivery of government services to the Francophone community and the related policy.

## **B) The Clientele**

In this report, the term "clientele" is used to refer to all French-speaking Manitobans, including the Métis, French-Canadians, French-speaking Europeans (Belgians, French, Swiss), French-speaking Africans and Asians and the children of Francophone/Anglophone parents.

## **C) The Current Situation - The Dubé Report**

In 1997, the Government via the French Language Services Secretariat asked Ms. Diane Dubé to pose as a client and attempt to obtain French-language services from the government in offices designated for providing services to the French-speaking clientele. The offices were designated as such in the departmental plans for French-language services. Ms. Dubé's instructions were to contact only these designated offices. In her reports (the Dubé Report) she examines the current status of the government's French-language services to its clientele.

## **D) The Objective: Meeting The Expectations Of The Clientele**

The objective is to meet the needs and expectations of the clientele. Consequently, various Francophone groups and organizations in the province were consulted. In order to ensure that the communication was as broad and the process as transparent as possible, I participated in radio and television interviews. A notice was also published in various newspapers inviting anyone who wished to contact me to do so.

The combination of these steps made it possible, in my view, to determine the needs and expectations of the clientele. If the existing services do not meet the objective set, the conclusion is that the delivery of services must be improved. (Figure 2).

forte majorité de langue anglaise, la prestation de services gouvernementaux en anglais est naturelle. On ne peut pas dire la même chose de la prestation de services en français. De là, mon mandat de revoir la prestation des services gouvernementaux pour la communauté d'expression française et la Politique qui s'y rapporte.

## **B) La clientèle**

La clientèle, dans le contexte de ce rapport, désigne tous les Manitobains et Manitobaines d'expression française. Cette définition comprend les Manitobains de souche d'expression française, soit les Métis, les Canadiens-Français, les Européens d'expression française (les Belges, les Français, les Suisses) les Africains et les Asiatiques d'expression française et les enfants issus de parents francophones/ anglophones.

## **C) L'état actuel des choses – Le Rapport Dubé**

En 1997, le gouvernement, par l'entremise du Secrétariat des services en langue française, a demandé à M<sup>me</sup> Diane Dubé d'agir à titre de « cliente fantôme » du gouvernement provincial. M<sup>me</sup> Dubé devait tenter de se prévaloir des services en français du gouvernement dans les bureaux gouvernementaux responsables de desservir la clientèle d'expression française. Ces bureaux sont identifiés comme tels dans les plans ministériels de services en français. M<sup>me</sup> Dubé avait reçu le mandat de ne contacter que les bureaux désignés. Son rapport (le Rapport Dubé) dessine donc l'état actuel de la prestation des services gouvernementaux en langue française offerts à la clientèle.

## **D) L'objectif : répondre aux attentes de la clientèle**

L'objectif est de répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle. Par conséquent, j'ai eu des rencontres avec les différents groupes ou organisations francophones de la province. De plus, dans un souci de communication et de transparence aussi large que possible, j'ai donné des entrevues à la télévision et à la radio. J'ai également fait publier dans des journaux provinciaux un avis invitant les personnes qui le désiraient à me contacter.

Grâce à toutes ces démarches, j'ai pu, je crois, déceler les besoins et les attentes de la clientèle. Quand l'objectif et l'état actuel des choses ne sont pas en harmonie, il faut conclure que la prestation de services doit être améliorée. (Figure 2).

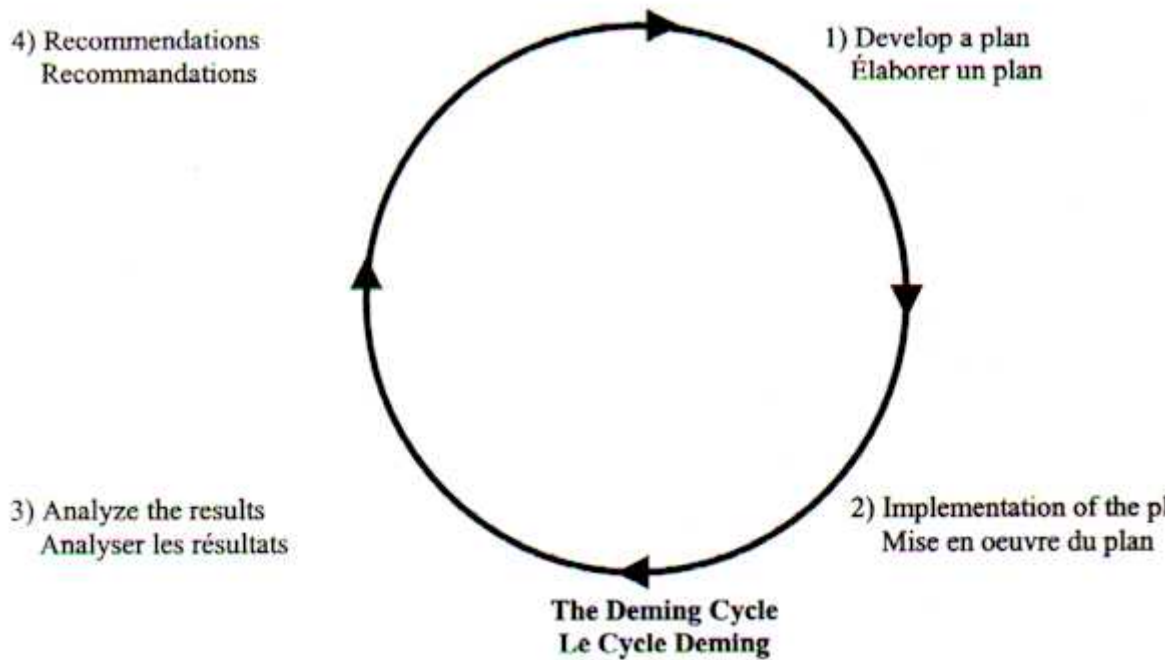


Figure 2

The 1) represents the development of a plan, i.e.: the government's French Language Services Policy;

the 2) represents the implementation of the plan - the policy has been in effect for eight years;

the 3) represents the analysis of the current situation - the Dubé Report; and,

the 4) represents the recommendations to improve services - this report.

The cycle will continue when the government develops a plan to improve services based on the recommendations contained in this report (which will then become the new 1).

In six or seven years, the services will have to be analysed again. The cycle will continue and the product will be improved as a result of the continuous quality improvement approach.

Le 1) représente l'élaboration d'un plan – la Politique des services en langue française du gouvernement;

Le 2) représente la mise en oeuvre du plan - la Politique est en vigueur depuis huit ans;

Le 3) représente l'analyse de la situation actuelle – le Rapport Dubé; et,

Le 4) représente les recommandations pour améliorer le service – le présent rapport.

Le cycle continuera quand le gouvernement élaborera un plan d'amélioration basé sur les recommandations incluses dans ce rapport (qui devient le nouveau 1).

D'ici six ou sept ans, les services devront être analysés de nouveau. Le cycle continuera et le produit s'améliorera, car il s'agit bien d'amélioration continue de la qualité.

