

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** →

**12. OTHER DEPARTMENTS, SPECIAL
OPERATING AGENCIES AND CROWN
CORPORATIONS**

**12. LES AUTRES MINISTÈRES, LES
ORGANISMES DE SERVICE SPÉCIAL ET LES
SOCIÉTÉS DE LA COURONNE**

Specifically designating certain departments does not, of course, relieve the other departments, Special Operating Agencies and Crown Corporations of their responsibilities to provide French-language services, or from participating in CSC's or designating certain offices as bilingual. These bodies have a staffing plan with positions that are designated as bilingual and very specific roles to fill in the lives of Manitobans in general. Francophones require access to these services to the same extent as the rest of the population.

Bien entendu, le fait de désigner, de façon particulière, certains ministères, ne soustrait pas les autres ministères, organismes de service spécial et sociétés de la Couronne à leurs obligations face à la clientèle qui veut avoir des services en français. Cela n'empêche pas non plus ces entités de participer dans les CSC ou de désigner des bureaux bilingues. Ces entités ont un plan de dotation avec des postes désignés bilingues et des rôles bien précis dans la vie des Manitobains en général. Les francophones ont tout autant besoin de leurs services.

Among the departments, Special Operating Agencies (SOA's) and Crown Corporations in question, are those referred to under the various headings below which have frequent contact with the public:

Il s'agit notamment des ministères, organismes de service spécial (OSS) et sociétés de la Couronne suivants qui ont des contacts fréquents avec le grand public :

- *the Department of Justice : the Public Trustee's office could place bilingual staff in the St. Boniface CSC to provide services to all the areas designated as bilingual;*
- *Justice : le Bureau du curateur public qui pourrait affecter du personnel bilingue au CSC de Saint-Boniface pour servir toutes les régions désignées bilingues;*
- *the Department of Natural Resources could designate the provincial parks of St. Malo and St. Ambroise as bilingual; French-language services could also be provided for frequently called numbers for provincial parks,*
- *Le ministère des Ressources naturelles qui pourrait donner une désignation bilingue aux parcs provinciaux de Saint-Malo et de Saint-Ambroise; il y a également le service au téléphone aux numéros les plus couramment composés en*

permits, information on water levels, etc.;

ce qui touche les parcs provinciaux, les permis, l'information au sujet des niveaux de l'eau, etc.;

- *the Civil Service Commission will continue advertising available designated positions in the newspapers and on the Internet;*
- *Consumer and Corporate Affairs; the Consumer's Bureau, Consumer Education, Residential Tenancies Branch as well as SOA's such as the Vital Statistics Agency and the Land Titles Office, among others;*
- *Culture, Heritage and Citizenship: Grants Administration, Community Places Program, Public Library Services, Recreation and Wellness Promotion Branch, Provincial Archives and Citizenship Division;*
- *Education and Training: Apprenticeship and Workforce 2000, Community-Based Literacy, Community Partnerships, Youth Programs and Labour Market Support Services, etc.;*
- *Environment: the office responsible for public health;*
- *Government Services: Emergency Management Organization;*
- *Housing: Manitoba Housing Authority and district offices (there*
- *La Commission de la fonction publique pour ce qui est de l'affichage des offres d'emploi, dans les journaux et sur Internet;*
- *Consommation et Corporations : Office de la protection du consommateur, Éducation des consommateurs, Direction des ressources locatives ainsi que les OSS tels que le Bureau de l'état civil et le Bureau des titres fonciers, entre autres;*
- *Culture, Patrimoine et Citoyenneté : Administration des subventions, Programme Place aux communautés, Services de bibliothèques publiques, Loisirs et promotion du mieux-être, les Archives provinciales et la Division de la citoyenneté;*
- *Éducation et Formation professionnelle : Apprentissage et Main-d'oeuvre de l'an 2000, les services régionaux d'alphabétisation, les partenariats communautaires, les bureaux chargés des programmes à l'intention des jeunes et les Services de soutien au marché du travail, etc.;*
- *Environnement : bureau responsable de la santé publique;*
- *Services gouvernementaux : l'Organisation de gestion des urgences du Manitoba;*
- *Logement : le Bureau de logement du Manitoba et les bureaux de*

are no regional offices in any of the designated areas);

- *Industry, Trade and Tourism: the branch in charge of tourism programs;*
- *Labour: mediation and counselling services, the Office of the Fire Commissioner, the Workplace Safety and Health Branch, the Employment Standards Branch;*
- *Rural Development (services to bilingual municipalities);*
- *the Seniors Directorate;*
- *the Manitoba Women's Directorate;*
- *Manitoba Hydro.*

All of these departments (and certainly the SOA's and Manitoba Hydro) provide services, at some time, which are necessary, if not essential.

It is obviously impossible to place representatives of all of these departments, SOA's and Crown Corporations in CSC's. This is not the goal of the CSC concept.

A) "Generalist" Employees in CSC's

CSC's located in designated areas could include "generalist" employees, that is to say employees who could deal with the general public and actively offer services on behalf of the above-listed departments. In fact, thanks to technology, government employees are able to communicate with each other very rapidly, and consequently also have rapid access to information needed by the public.

district (aucun bureau régional ne se trouve dans une région désignée);

- *Industrie, Commerce et Tourisme : tous les bureaux chargés des programmes de tourisme;*
- *Travail : la Direction des services de conciliation et de médiation, le Bureau du commissaire aux incendies, la Direction de la sécurité et de l'hygiène au travail, la Direction des normes d'emploi;*
- *Développement rural (services aux municipalités bilingues);*
- *La Direction générale des services aux personnes âgées;*
- *La Direction générale de la main-d'oeuvre féminine du Manitoba;*
- *Manitoba Hydro.*

Tous ces ministères (et certainement les OSS et Manitoba Hydro) offrent, à un moment ou un autre, des services nécessaires sinon essentiels.

Il est bien évident qu'il est impossible d'affecter aux CSC des représentants de tous ces ministères, OSS et sociétés de la Couronne. Tel n'est pas le but recherché dans le concept des CSC.

A) Les employés « généralistes » dans les CSC

Les CSC localisés dans les régions désignées pourraient accueillir des employés « généralistes », c'est-à-dire des employés qui pourraient transiger avec le grand public et offrir de façon active, les services au nom des ministères nommés ci-dessus. En effet, la technologie permet de relier très rapidement les employés du gouvernement entre eux, ce qui offre un accès rapide à l'information nécessaire à la clientèle.

The CSC's - by definition centres for the centralization of services - could provide "added-value" by linking the public in rural areas to the departments that have neither regional offices nor positions that are designated as bilingual, but that must however provide French-language services.

Les CSC, qui se définissent comme des centres de centralisation des services, peuvent offrir « une valeur ajoutée » en reliant les populations des régions désignées aux ministères qui n'ont ni bureaux régionaux, ni titulaires de postes bilingues, mais qui doivent, cependant, offrir des services en français.

These generalist employees would, of course, have to be trained in order to be able to provide clients with correct and relevant information as quickly as possible. The Citizens Inquiry Service, which is completely bilingual, could provide training for the generalist employees who would be working in the CSC's. These employees would have to be extremely well-informed with respect to all new programs and information that may be of interest to the general public. This would require a special effort on the part of departments that will constantly have to keep in mind this unique category of generalist employees within government. Every effort would have to be made to ensure that information is forwarded to them in both English and French.

Ces employés généralistes devront évidemment être formés pour être capables de diriger un client dans les plus brefs délais, dans la bonne direction. Le Service de renseignements au public, qui est totalement bilingue, pourrait former ces employés « généralistes » qui travailleront dans les CSC. Cela sous-entend que ces employés seront extrêmement bien informés au sujet de tout nouveau programme, de tout renseignement qui pourrait intéresser le grand public. Cela demandera un effort particulier de la part des ministères qui devront constamment garder à l'esprit cette catégorie unique d'employés « généralistes ». Tout devra être mis en oeuvre pour que l'information leur parvienne, en anglais et en français.

Hiring and training these generalist employees could narrow the gap between the users of the services and the Government of Manitoba.

En engageant et en formant ces employés « généralistes », il sera possible de réduire l'écart entre les usagers des services et le gouvernement du Manitoba.

Internet technology should also be used to close this gap. In fact, if all CSC's are equipped with computers linked to the Internet, it would be possible to provide documentation in both languages immediately at a reasonable cost. See section on communications below.

La technologie d'Internet devrait favoriser ce rapprochement. En effet, en dotant chaque CSC d'ordinateurs branchés à l'Internet, il sera possible de fournir immédiatement la documentation dans les deux langues à toute personne qui en fera la demande, et cela à un coût modique. Vous pouvez consulter plus bas la section « Les communications ».

Internet technology should allow clients to access information in both languages at offices in distant areas that are not designated as bilingual, or that do not have employees who are designated as bilingual, without the need for clients to take extraordinary measures.

D'autre part, dans les bureaux des régions éloignées où il n'y a pas de bureaux désignés ni d'employés bilingues, cette technologie d'Internet devrait permettre d'offrir un accès à de l'information dans les deux langues sans que le client ait à entreprendre des démarches extraordinaires pour l'obtenir.

<i>Recommendation no. 23</i>	<i>Recommandation n° 23</i>
<i>That each CSC have generalist employees at its disposal whose function will be to provide, in one way or another, information and services in French and English to anyone who requests them.</i>	<i>Que chaque CSC ait à sa disposition des employés « généralistes » qui fourniront, d'une façon ou d'une autre, des renseignements et des services, en anglais et en français, à toute personne qui en fera la demande.</i>

B) Assessing Needs and Services

All CSC employees, without exception, will have to assess the supply and demand of French-language services. It is, in fact, extremely important to determine the extent to which the government must adjust its delivery of services. In order to determine this, a data base should be set up during the first year of the CSC's existence.

The assessment of the needs and services must include services provided in person, or by phone or E-mail as well as requests for French-language documents, and clients' comments on publications and services provided. Assessment criteria will be developed by the French Language Services Secretariat, French Language Services Coordinators and CSC employees.

Once the results have been compiled, the next step will be to determine how services must be adjusted by either increasing or decreasing them. The objective is to maximize the investment of both financial and human resources. Common sense must also prevail: if a service is not being used, there is no need to continue with its delivery, regardless of the language in which it is supposed to be provided.

B) La mesure des besoins et des services

Tous les employés des CSC, sans exception, devront mesurer l'offre et la demande de services en français. En effet, il est extrêmement important de savoir jusqu'à quel point le gouvernement doit ajuster sa prestation de services. Par conséquent, on établira une base de données durant la première année d'existence des CSC.

La mesure des besoins et des services doit comprendre le service en personne, au téléphone et par courrier électronique, ainsi que les demandes de documents français et les commentaires des clients quant aux publications et aux services qui sont offerts. Une grille d'évaluation sera établie par le Secrétariat des services en langue française, les coordonnateurs des services en français et les employés des CSC.

Une fois ces résultats compilés, il faudra vérifier et analyser jusqu'à quel point et dans quel sens les services doivent être ajustés : à la baisse ou à la hausse. Il s'agit de maximiser les investissements financiers et en ressources humaines. Il s'agit aussi de faire preuve de bon sens : si un service n'est pas utilisé, il n'est pas nécessaire de poursuivre sa mise en oeuvre et ce, quelle que soit la langue de service.

<i>Recommendation no. 24</i>	<i>Recommandation n° 24</i>
<i>That all CSC employees compile statistics on services in both languages delivered in person, or by phone or E-mail, requests for documents in French, and clients' comments on the publications and services offered.</i>	<i>Que tous les employés des CSC compilent des statistiques de services dans les deux langues : le service en personne, au téléphone et par courrier électronique ainsi que les demandes de documents français et les commentaires des clients quant aux publications et aux services qui sont offerts.</i>
<i>That these statistics be compiled and analyzed so as to adequately target the delivery of services.</i>	<i>Que ces statistiques soient compilées et analysées de façon à cibler adéquatement la prestation de services.</i>

