

**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** →

13. STAFFING

13. LA DOTATION EN PERSONNEL

The Francophone community has access to French-language services provided in person, by phone and in writing. The next step is to analyze the process involved in implementing the French Language Services Policy and to find solutions to the problems raised during this inquiry.

La communauté francophone accède aux services en français grâce aux services en personne, par téléphone et par écrit. Il s'agit donc maintenant d'examiner le fonctionnement interne de la mise en oeuvre de la Politique des services en langue française et de trouver des solutions aux problèmes qui ont été soulevés durant mon enquête.

I referred earlier to the obstacles that can hinder the implementation of the French Language Services Policy. One might in fact question why this policy has not been implemented more effectively. During the course of my meetings, I sometimes heard comments concerning the difficulties of recruiting bilingual staff.

J'ai fait allusion un peu plus haut aux obstacles qui peuvent freiner la mise en oeuvre de la Politique des services en langue française. En effet, on peut se demander pourquoi cette Politique n'est pas mise en oeuvre de façon plus efficace. Au cours de mes rencontres, j'ai parfois entendu des commentaires au sujet des difficultés qu'entraîne le recrutement de personnel bilingue.

These difficulties are very real. Candidates for positions that require a certain degree of specialization may not always have the required language skills. Is this because the training is not available in French? That may be so. Is it also because bilingualism in the civil service is at its beginnings? Probably. A solution must be found that will satisfy the government's need for qualified workers, the employees' need for a career that will allow them to apply their training as well as their language skills, and the need of the clientele to obtain services in the language of their choice. All of these needs are legitimate and must be reconciled.

Ces difficultés sont réelles. À partir du moment où il y a une spécialisation, les compétences linguistiques de l'employé n'équivalent pas aux besoins de l'emploi. Est-ce parce que ce type de formation n'existe pas en français? Cela est très possible. Est-ce parce que le bilinguisme de la fonction publique en est à ses débuts? Probablement. Il faut alors trouver une solution qui satisfasse, à la fois le besoin du gouvernement d'avoir des fonctionnaires qualifiés, les besoins des employés qui veulent une carrière qui mettra en valeur leur formation ainsi que leurs compétences linguistiques, et enfin le besoin de la clientèle d'être servie dans la langue de son choix. Tous ces besoins sont légitimes et doivent être réconciliés.

On the other hand, when certain positions were designated by the departments as bilingual, there was some hesitation to transfer unilingual employees in order to replace them with bilingual employees. As of 1991, it was understood that unilingual employees would not lose their jobs as a result of the French Language Services Policy. However, it should be recognized that consequently the implementation of the Policy was delayed in some cases, penalizing the Francophone clientele.

It is important to be honest and to recognize that these shortcomings have consequences, not for the employee or the department but for the clientele. Who can assess the impact of a lack of information or French-language services on a child, elderly person or parent? This impact goes beyond cultural considerations and can affect an individual's lifestyle, mental or physical health, or economic or educational situation. It can cause difficult situations or feelings of bitterness on the part of the clientele. The government as a whole may be blamed as a result of the failure by one public institution to take its responsibilities.

Solutions that are based on common sense must therefore be found. The CSC's and their bilingual staff should remedy part of the problem. Given that these centres operate on a centralized basis, it would be preferable for employees to be hired on a similar basis. It would also be preferable for the issue of bilingual staffing to be reviewed by a central agency, namely the Civil Service Commission, which over the coming months will have access to all the information provided by Better Methods, another government initiative.

Par ailleurs, lorsque les ministères ont désigné des postes bilingues, ils ont hésité à muter des employés unilingues afin de les remplacer par des employés bilingues. Dès 1991, il avait été entendu qu'aucun employé unilingue ne perdrait son emploi à cause de la Politique des services en langue française. Cependant, il faut reconnaître que dans certains cas, cela a retardé la mise en oeuvre de cette Politique, pénalisant ainsi la clientèle francophone.

Il faut être franc et reconnaître que ces lacunes ont des conséquences, non pas pour l'employé ou le ministère, mais bien pour la clientèle. Qui peut évaluer les retombées d'un manque d'information ou de services en français pour un enfant, une personne âgée, un parent? Les répercussions vont au-delà des questions culturelles; elles touchent directement le mode de vie, la santé mentale, physique, économique et scolaire. Cela entraîne parfois des situations difficiles ou suscite des sentiments d'amertume chez les clients. C'est tout le gouvernement dans son ensemble qui est jugé responsable lorsqu'un de ses secteurs n'assume pas sa responsabilité.

Il faut donc trouver des solutions. Ces solutions doivent se conformer au bon sens. Les CSC et tout leur personnel bilingue devraient combler une partie de cette lacune. Étant donné qu'il s'agit de centres qui fonctionnent de façon centralisée, il est préférable que l'embauche des employés soit faite de façon centralisée. Il est également préférable que toute la question de la dotation bilingue soit examinée par une agence centrale, la Commission de la fonction publique, qui, au cours des prochains mois, aura accès à toute l'information fournie par Better Methods, une autre initiative gouvernementale.

Recommendation no. 25	Recommandation n° 25
<ul style="list-style-type: none"> • <i>That the Civil Service Commission, in consultation with the French Language Services Secretariat, be responsible for hiring and orienting CSC employees.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Que la Commission de la fonction publique soit responsable, en consultation avec le Secrétariat des services en langue française, de l'embauche et de l'orientation des employés des CSC.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>That the authorities of the Commission review all the civil service's bilingual designations and recommend to the departments and the French Language Services Secretariat a bilingual staffing plan for government as a whole. In this</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Que les responsables de cette Commission réexaminent toutes les désignations bilingues de la fonction publique et recommandent aux ministères et au Secrétariat des services en langue française un plan de dotation bilingue pour le</i>

<p><i>review, the Civil Service Commission shall consult with the human resource branches of the departments and take inventory of the department's bilingual personnel.</i></p>	<p><i>gouvernement dans son ensemble. Au cours de cet examen, la Commission de la fonction publique consultera les bureaux des ressources humaines des divers ministères et fera un inventaire de leur personnel bilingue.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <i>That the Commission examine the problems posed by the lack of occupational qualifications on the part of certain bilingual candidates and suggest ways of overcoming these deficiencies as quickly as possible, whether it be through accelerated training programs, temporary placement of underqualified employees capable of rapidly upgrading, or temporary placement of unilingual employees while bilingual employees complete their training.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Que la Commission examine les problèmes découlant du manque de qualifications professionnelles de certains candidats bilingues et suggère des moyens de combler ces lacunes dans les plus brefs délais. On pourrait avoir recours à une formation accélérée ou faire des placements temporaires en y affectant des employés moins qualifiés mais capables d'améliorer rapidement leurs connaissances professionnelles, ou faire des placements temporaires en faisant appel à des employés unilingues pendant que des employés bilingues finissent leur formation.</i>
<ul style="list-style-type: none"> <i>That, as soon as possible after these recommendations are adopted, the Commission, together with the French Language Services Secretariat, develop strategies for recruiting or identifying bilingual employees.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Que la Commission élabore, dès que possible après l'adoption de ce rapport, en collaboration avec le Secrétariat des services en langue française, des stratégies de recrutement ou d'identification de personnel bilingue.</i>
<ul style="list-style-type: none"> <i>That the Commission ensure that the implementation of the French Language Services Policy have the same scope and weight as other policies promoted by the Commission, such as the Employment Equity policy.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Que la Commission assure que la mise en oeuvre de la Politique des services en langue française ait le même poids et la même portée que d'autres politiques véhiculées par la Commission, comme, par exemple, la Politique en matière d'équité d'emploi.</i>
<ul style="list-style-type: none"> <i>That the Government continue to provide French-language upgrading to the existing bilingual staff.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Que le gouvernement continue à offrir aux employés bilingues des cours de perfectionnement en français.</i>