Appendix 1

2009 and 2010 Report

City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations

Part 9
The City of Winnipeg Charter

Rapport de 2009-2010

Rapport sur le respect des obligations de la ville de Winnipeg en matière de services en français

Partie 9
Charte de la ville de Winnipeg

Report prepared by:
Interim French Language Services Coordinator

Auteure :
la coordonnatrice des services en français par intérim

November 2011

Novembre 2011

INTRODUCTION

In accordance with Section 462 of The City of Winnipeg Charter, the City of Winnipeg submits this report to discuss its compliance with its obligations under the Charter with respect to French language services.

This report also outlines the measures being taken to address those areas where compliance has not yet been fully achieved.

Attached to this report as Appendix A is a copy of City of Winnipeg By-law No. 8154/2002, which City Council adopted on December 11, 2002. This by-law outlines the services that departments must provide in both official languages.

2009 and 2010 HIGHLIGHTS

311 Contact Centre

The 311 Contact Centre has been in full operation since January, 2009. As the single point of contact where citizens request information or non-emergency City services 24 hours a day, 365 days a year, 311 has received more than 3.6 million citizen inquiries to January, 2011.

A key customer service strategy of the 311 Contact Centre continues to be the availability of citizen services in both official languages at the first point of contact. An active offer of French language services is made as soon as a citizen calls 311 – he/she is given the option to be served in English or in French.

Of the 114 customer service representatives working in the 311 Contact Centre, 12 staff (or approximately 11%) are bilingual.

In *2009*, 311 received 12,547 calls in French or *0.74%* of all calls made to 311 requested service in French.

INTRODUCTION

La ville de Winnipeg soumet le présent rapport sur le respect des obligations que lui impose la *Charte de la ville de Winnipeg* en matière de services en français en conformité avec l'article 462 de cette dernière.

Elle y indique les mesures qu'elle prend afin de combler les lacunes dans les domaines où l'application de la *Charte* laisse encore à désirer.

Est joint au présent rapport à titre d'annexe A un exemplaire du *Règlement municipal n° 8154/2002* que le Conseil a adopté le 11 décembre 2002. Ce règlement fait état des services qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

POINTS SAILLANTS de 2009 et 2010

Centre d'appels 311

Le Centre d'appels 311 est pleinement fonctionnel depuis janvier 2009. À titre de point de contact unique où les citoyens et les citoyennes peuvent demander des renseignements ou des services municipaux non urgents 24 heures sur 24, 365 jours par année, le Centre 311 a reçu plus de 3,6 millions de demandes jusqu'en janvier 2011.

L'un des principaux points de la stratégie du Centre d'appels 311 en matière de service à la clientèle est de continuer à offrir des services dans les deux langues officielles au premier point de contact. Dès qu'une personne appelle au Centre 311, on lui offre activement de choisir entre l'anglais et le français.

Parmi les 114 représentants et représentantes du service à la clientèle travaillant au Centre d'appels 311, douze (soit environ 11 pour cent) sont bilingues.

En *2009*, le Centre 311 a reçu 12 547 appels en français, c'est-à-dire *0,74 pour cent* de tous les

In *2010*, 311 received 11,768 calls in French or *0.66% of all calls made to 311 requested service in French.*

appels reçus demandant des services en français.

En *2010*, il en a reçu 11 768, c'est-à-dire *0,66 pour cent de tous les appels reçus demandant des services en français.*

Bilingual Service Centre (St. Boniface)

The City of Winnipeg, in partnership with the Province of Manitoba and the Government of Canada, provides services to citizens in both official languages at the first tri-level government bilingual service centre in Canada. The St. Boniface Bilingual Service Centre is located at 614 Des Meurons Street.

With a “no-wrong-door” approach to service, the City provides both cashier and in-person information services in both official languages, as follows:

Cashier services
- Water bill payments
- Property tax payments
- Ambulance bill payments
- Purchase of bus passes and tickets
- Purchase of dog licenses

General information on City services including:
- Bus routes/schedules
- Building permits
- Library services
- Garbage/recycling information
- Parking restrictions
- Parks/pools/arenas
- Street/construction information (cleaning, snow clearing)
- Leisure Guide/recreation programs and services
- Assiniboine Park Zoo/Conservatory
- Water/sewer services
- Volunteer services

Centre de services bilingues (Saint-Boniface)

En partenariat avec les gouvernements du Manitoba et du Canada, la ville de Winnipeg offre des services dans les deux langues officielles au premier centre de services bilingues tripartite au Canada. Le Centre de services bilingues de Saint-Boniface est situé au
614 de la rue Des Meurons.

Grâce à cette méthode de guichet unique, la ville est en mesure d’offrir les services de caisse et de renseignements indiqués ci-après dans les deux langues officielles :

Services de caisse
- paiement des comptes d’eau
- paiement des taxes foncières
- paiement des comptes d’ambulance
- achat de laissez-passer et de billets d’autobus
- achat de permis de garde de chien

Renseignements généraux sur les services qu’offre la ville, notamment :
- les itinéraires et horaires d’autobus
- les permis de construire
- les services de bibliothèque
- la collecte des déchets et le recyclage
- les restrictions en matière de stationnement
- les parcs, les piscines et les arénas
- la construction, la réfection, le nettoyage et le déneigement des rues
- le Guide Loisirs, les programmes et les services récréatifs
- le zoo et la serre du parc Assiniboine
- les services d’eau et d’égout
- le bénévolat

In 2009, City staff at the St. Boniface Bilingual Service Centre processed *4066 cashier transactions*.

In 2010, City staff at the St. Boniface Bilingual Service Centre processed *5780 cashier transactions*.

Effective April 2010, City of Winnipeg staff commenced a new tracking system of customer language spoken and type of service provided by City staff. From April – December 2010, there were 6,443 customers who received City of Winnipeg in-person services (includes cashier transactions and other requests for information, etc.) at the St Boniface Bilingual Service Centre. *Although City of Winnipeg staff use the "Active Offer Concept" with its customers, 27% of customers chose to be served in French and 73% of customers chose to be served in English (for the period of April to December 2010).*

<u>French Language Training (for City of Winnipeg Employees) Program</u>

- In 2009, 21 employees registered for French Language Training.
- In 2010, 53 employees registered for French Language Training. (Note: This is an increase of approximately 250% from 2009. The increase is mainly attributed to the implementation of 311 – approximately 32% of City employees registering for French Language Training were from 311.)

En *2009*, le personnel de la ville au Centre de services bilingues de Saint-Boniface a effectué *4 066 opérations de caisse*.

En *2010*, il en a effectué *5 780*.

Depuis avril 2010, le personnel de la ville a recours à un nouveau système de repérage de la langue parlée par la clientèle ainsi que du type de service qu'il offre. Pendant la période d'avril à décembre 2010,
6 443 clients et clientes ont reçu en personne des services de la ville de Winnipeg (ce qui comprend des opérations de caisse, des demandes de renseignements, etc.) au Centre de services bilingues de Saint-Boniface. *Bien que la ville de Winnipeg ait recours au principe de l'offre active auprès de ses clients et clientes, 27 pour cent d'entre eux ont choisi d'être servis en français et 73 pour cent en anglais (pendant la période d'avril à décembre 2010).*

<u>Programme de formation en français (pour les employés et employées de la ville de Winnipeg)</u>

- En 2009, 21 employés et employées se sont inscrits aux cours de français.
- En 2010, 53 employés et employées se sont inscrits aux cours de français. (Note : ce qui constitue une hausse de 250 pour cent par rapport à 2009. Cette hausse est surtout attribuable à la mise en service du Centre d'appels 311. En effet, 32 pour cent des employés et des employées de la ville qui se sont inscrits aux cours de français provenaient du Centre d'appels 311.)

leisureonline

Online registration for recreation and aquatic programs continues to be available through leisureonline/loisirsenligne, the City's first online registration system available in both official languages.

This system provides citizens with 24/7 access to registration for recreation and aquatic programs, making it easier and more convenient to register from home AND in the language of their choice. Recreation and aquatic courses are listed in the language in which they are offered.

In 2009, over 43 % and in 2010 over 47% of recreation and aquatic program registration were done online, making leisureonline/loisirsenligne the preferred method of registration for Winnipeggers. *In 2009*, *45% of registrations for French programming were processed through the Internet and in 2010, 55% were processed.*

leisureonline/loisirsenligne

Il est possible de s'inscrire aux programmes de loisirs et aux programmes aquatiques grâce à leisureonline/loisirsenligne, le premier système d'inscription en ligne de la ville qui est offert dans les deux langues officielles.

Ce système permet à la population de s'inscrire à des programmes de loisirs et aquatiques 24 heures sur 24, sept jours par semaine, ce qui facilite les inscriptions à partir de la maison ET dans la langue de son choix. Les programmes de loisirs et aquatiques sont indiqués dans la langue dans laquelle ils sont offerts.

En 2009 et en 2010, plus de 43 pour cent et de 47 pour cent respectivement des inscriptions aux programmes de loisirs et aux programmes aquatiques se sont faites en ligne, faisant ainsi de leisureonline/loisirsenligne le mode d'inscription le plus prisé des Winnipégois et des Winnipégoises. *En 2009, 45 pour cent des inscriptions aux programmes offerts en français se sont faites par le biais d'Internet. En 2010, ce pourcentage est passé à 55 pour cent.*

Animal Services On-line License Payment System

In late 2010, work began on the development of an on-line payment system for dog licensing. This system will provide service in both official languages.

Speak Up Winnipeg / OurWinnipeg

As part of OurWinnipeg's broad and inclusive approach to public consultation, on October 28, 2009, a visioning session for OurWinnipeg was held in both official languages and on June 3, 2010, an OurWinnipeg information session was held in both official languages at the Franco Manitoban Cultural Centre, to 'check-back' on what we'd heard.

'At a Glance' versions of OurWinnipeg and the four Direction Strategies were provided in both official languages at information sessions and

Système de paiement en ligne de l'Agence des fourrières

Les travaux de mise en œuvre d'un système de paiement en ligne des permis de garde de chien ont débuté vers la fin de 2010. Grâce à ce système l'Agence pourra offrir ses services dans les deux langues officielles.

Exprime-toi Winnipeg et NotreWinnipeg.

Dans le cadre de NotreWinnipeg, vaste consultation générale du public, nous avons tenu, le 28 octobre 2009, dans les deux langues officielles, une séance de visualisation de l'avenir de Winnipeg. De même, le 3 juin 2010, nous avons tenu également dans les deux langues officielles, au Centre culturel franco-manitobain, une séance d'information sur NotreWinnipeg afin de vérifier si nous vous avions bien entendu.

Des versions abrégées de NotreWinnipeg et

other community events; and online at speakupwinnipeg.com.
The same was offered for A Call to Action for OurWinnipeg.

In 2009/2010, there were 17 downloads of the French versions of At a Glance documents and A Call to Action for OurWinnipeg from speakupwinnipeg.com; and many Winnipeggers took part in our French language blog discussions.

des quatre stratégies d'orientation ont été offertes, dans les deux langues officielles, aux séances d'information, aux activités communautaires et en ligne, à speak-upwinnipeg.com
Elles ont également été offertes pour Appel à l'action pour NotreWinnipeg.

En 2009-2010, il y a eu 17 téléchargements des versions françaises abrégées et d'Appel à l'action pour NotreWinnipeg à partir de speakupwinnipeg.com. Bon nombre de Winnipégois et de Winnipégoises ont pris part aux discussions sur notre blogue en français.

STATUS OF COMPLIANCE WITH OBLIGATIONS

Proceedings of Council and Its Committees

The City has met all requirements of this section of the Charter. Delegations to Council and Committee meetings may make a presentation in French, providing they notify the City Clerk's Department of their intention within the specified time.

Communication at City Offices/Municipal Services

The City continues to make every effort to comply with this section of the Charter. In its by-law, the City has designated those services to be made available in both official languages, as well as service location(s).

Overall, the requirements of the Charter and of the by-law have been met. For example, as vacancies occur in front-line service positions (i.e., customer service representatives, receptionists) in offices that are identified in the Official Languages of Municipal Services

RESPECT DES OBLIGATIONS

Travaux du Conseil et de ses comités

La ville a satisfait à toutes les exigences de l'article correspondant de la *Charte*. Toute personne a le droit d'employer le français au cours des travaux du Conseil ou de l'un de ses comités pour autant qu'elle donne un préavis en ce sens au Bureau du greffier dans le délai imparti.

Communications aux bureaux de la ville et services municipaux

La ville déploie tous les efforts voulus afin de se conformer à cet article de la *Charte*. Dans son règlement municipal, elle a désigné les services devant être offerts dans les deux langues officielles ainsi que la ou les zones de prestation.

Dans l'ensemble, la ville a respecté les exigences de la *Charte* et du *Règlement.* Par exemple, au fur et à mesure que des postes de service de première ligne s'ouvrent (préposés au service à la clientèle, réceptionnistes) dans les bureaux désignés dans le *Règlement sur la*

By-law, departments are designating these positions as bilingual and are filling them with bilingual employees, whenever possible. There are areas, however, where implementation has only been achieved in part. These areas are identified in the Implementation Section of this report.

The City must provide an office in historic St. Boniface where municipal services will be provided in French. The City has designated this office as the St. Boniface Bilingual Service Centre at 614 Des Meurons Street, where services are provided in both official languages. These services are provided by Community Services Department staff, on behalf of all City departments.

prestation de services municipaux dans les deux langues officielles, les services désignent les postes en question bilingues et les dotent d'employés bilingues dans la mesure du possible. Il existe toutefois des secteurs où la mise en œuvre de services en français n'a été réalisée qu'en partie. Ces secteurs sont indiqués à la partie « Mise en application » du présent rapport.

La ville est tenue de maintenir dans le vieux Saint-Boniface un bureau offrant les services municipaux en français. La ville a appelé ce bureau Centre de services bilingues de Saint-Boniface. Le Centre est situé au 614 de la rue Des Meurons et offre ses services dans les deux langues officielles. C'est le personnel des Services communautaires qui assure la prestation de ces services pour le compte de tous les Services municipaux.

Bilingual Documents

While there are a few exceptions, the standard practice in the organization is to prepare public documents in both official languages, whether they are for Riel Community residents only or for general distribution to the public.

As the Internet has become a primary reference source, the City continues to make more information available on its French portal, as well as on the rest of its website.

While a fully bilingual Winnipeg.ca website would be ideal, the technology and processes are not yet in place to achieve this.

Documents bilingues

Dans le domaine de la publication, la pratique de la ville est de produire, à quelques exceptions près, les documents dans les deux langues officielles, qu'ils soient destinés aux résidents du District de Riel ou au grand public.

Comme Internet est devenu une source de référence de premier plan, la ville continue d'offrir de plus en plus de renseignements sur son portail français ainsi que sur son site Web.

Bien que la ville aimerait idéalement offrir un site Web entièrement bilingue, elle ne dispose pas encore de la technologie ni des moyens pour ce faire.

Bilingual Signs

Facility Signage

The City has, for the most part, completed its installation of bilingual signage at municipal buildings and facilities throughout the city.

Unilingual signage is being replaced by bilingual signs in parks and facilities in the Riel Community as the signs wear out and as budgets permit.

Street Signage

All street and traffic signs in the Riel Community east of the Red River and in the area south of the Perimeter Highway on the western side of the Red River are bilingual.

In addition to permanent bilingual street signage, the Public Works Department uses bilingual temporary construction signs in the Historic St. Boniface area.

Reference Guide (City of Winnipeg Services) – formerly "Access Guide"

Since the implementation of 311, ads in the MTS White/Yellow Pages (both English and French) have been re-shaped to reflect the City of Winnipeg's single point of contact for citizens to request information or services. The City of Winnipeg continues to purchase ads in the Société franco-manitobain's (SFM) *Annuaire des services en français.*

Implementation

The first Official Languages of Municipal Services by-law was adopted in 1994. Since then, the by-law has been revised twice to better reflect City programs and services, as well as organizational changes.

Affiches bilingues

Affichage dans les installations

La « bilinguisation » de l'affichage dans les bâtiments et les installations de la ville est en grande partie terminée.

Dans les parcs et les installations du District de Riel, les affiches unilingues sont remplacées par des affiches bilingues au fur et à mesure qu'elles accusent des signes de vieillesse, pour autant que les budgets le permettent.

Affichage routier

Les affiches routières et les panneaux de signalisation dans le District de Riel, à l'est de la rivière Rouge et dans le secteur au sud de la route périphérique, du côté ouest de la rivière Rouge, sont bilingues.

En plus d'offrir un affichage bilingue permanent dans le Vieux Saint-Boniface, le Service des travaux publics y offre un affichage bilingue temporaire lors de ses travaux de construction.

Guide de référence (Services de la ville de Winnipeg) – auparavant *Guide d'accès*

Depuis la mise en service du Centre d'appels 311, les annonces dans les pages blanches et dans les pages jaunes de l'annuaire de la MTS (tant en anglais qu'en français) ont été modifiées de façon à refléter le point de contact unique de la ville de Winnipeg où les citoyens et les citoyennes peuvent demander des renseignements et des services. La ville de Winnipeg continue à acheter des annonces dans l'*Annuaire des services en français* de la Société franco-manitobaine (SFM).

Mise en application

Le premier *Règlement sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles* a été adopté en 1994. Depuis lors, ce règlement a été modifié à deux reprises afin de mieux refléter les programmes et les services de la ville ainsi les changements organisationnels.

On December 11, 2002, Council adopted a new by-law to incorporate the new sections of the City of Winnipeg Charter. By-law No. 8154/2002 outlines the services to be provided in both official languages and is attached to this report as Appendix A. Further revisions to the by-law are now required to reflect recent organizational changes.

Section 460(2) of the Charter requires that the City *"give priority to providing in both official languages fire, police and ambulance services, library services and leisure and recreational programming to persons in St. Boniface Ward"*.

Ambulance, Fire and Police

Full compliance with the implementation plan continues to present particular challenges for the City's emergency response services, which operate on a 24-hour basis.

Bilingual central dispatch has been implemented through a subscription to 24-hour telephone interpretation services. Both the Police and Fire Paramedic Services have filled vacancies with qualified bilingual employees.

While every effort is being made to assign bilingual personnel within St. Boniface and the balance of the Riel Community, as well as in central offices where support and/or administrative services are provided, neither of these departments currently has sufficient staff to ensure bilingual service at all times and in all circumstances. In an emergency situation, the personnel assigned are, and will continue to be, those able to respond most quickly. For non-emergency situations, appointments can be made with bilingual staff.

Both the Winnipeg Police Service and the Winnipeg Fire Paramedic Service offer public education programs in both official languages.

The Winnipeg Police Service (WPS) has

Le 11 décembre 2002, le Conseil a adopté un nouveau règlement tenant compte des nouveaux articles de la *Charte de la ville de Winnipeg*. Le *Règlement municipal n° 8154/2002* énonce les services qui doivent être offerts dans les deux langues officielles. Il est joint au présent rapport à titre d'Annexe A. Il se révèle maintenant nécessaire d'apporter d'autres modifications à ce règlement afin de refléter les récents changements organisationnels.

Selon le paragraphe 460(2) de la *Charte*, la ville doit donner « priorité […] à la fourniture, dans les deux langues officielles, des services de police, d'ambulance, de bibliothèque et de lutte contre l'incendie aux résidents de Saint-Boniface ainsi qu'à la programmation des loisirs pour ceux-ci. »

Services d'ambulance, d'incendie et de police

Le respect intégral du plan de mise en œuvre continue de poser des problèmes particuliers aux services d'intervention d'urgence de la ville qui fonctionnent 24 heures sur 24.

Le bureau de répartition central bilingue a été établi par le biais d'un abonnement de 24 heures sur 24 à des services de traduction téléphoniques. Tant le Service de police que le Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence ont pourvu leurs postes vacants avec des employés et employées bilingues.

Bien que tous les efforts voulus soient déployés afin d'affecter du personnel bilingue à Saint-Boniface et dans le reste du District de Riel ainsi que dans les bureaux où les services de soutien et administratifs sont offerts, aucun de ces services ne dispose du personnel suffisant pour assurer la prestation de services bilingues en tout temps et en toutes circonstances. Dans les situations d'urgence, c'est toujours le personnel qui est en mesure d'intervenir le plus rapidement qui est dépêché, et il en sera toujours ainsi. Pour ce qui est des situations non urgentes, il est possible de dépêcher du personnel bilingue.
Le Service de police et le Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence de la ville offrent tous deux des programmes d'éducation du public dans les deux langues officielles.
Le Service de police de Winnipeg (SPW) a

developed a long standing partnership with the Language Bank to provide French language services in those instances where there is no member available. This is reaffirmed and available on-line as policy to members of the WPS on a 24/7 basis.

The collective agreements with both the Winnipeg Police Association and the United Fire Fighters of Winnipeg include the obligation to provide staff with regular rotation of duties and work location, in part to provide career development opportunities. As a result, bilingual staff currently assigned in the Riel Community will likely not remain there on a permanent basis, requiring assignment of other bilingual employees.

As for hiring, the Departments continue to give preference to bilingual candidates, providing they have met all of the requirements set out in the recruiting processes. However, once successful recruits are hired, they cannot all be placed in the Riel Community, since service delivery in this critical area of service would be compromised if a disproportionate number of junior employees were assigned in any one area. The Departments will continue to target bilingual candidates, until they can reach the staffing levels required to provide the services outlined in the by-law.

Library Services

All requirements have been met. All staff located at the St. Boniface Library are fully bilingual. The Library Services Division continues to hire bilingual library pages for the other libraries located in the Riel Community (St. Vital, Windsor Park, Pembina Trail, Louis Riel), as vacancies occur. There are substantial deposits of French language materials at all Riel Community libraries. New formats such as DVDs have the advantage of providing information in English, French and other languages. Brochures, posters, signage and other public information pieces are available in both official languages.

conclu il y a longtemps un partenariat avec la Language Bank afin d'offrir des services en français dans les situations où aucun policier bilingue n'est disponible. Ce service est accessible aux membres du SPW 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine.

Les conventions collectives conclues avec la Winnipeg Police Association et le United Fire Fighters of Winnipeg prévoient l'obligation d'affecter le personnel selon un régime de rotation des postes et des lieux de travail, de manière à lui offrir notamment des possibilités de perfectionnement professionnel. Le personnel bilingue affecté actuellement au District de Riel se verra donc muter éventuellement ailleurs, ce qui exigera l'affectation d'autres employés bilingues.

Pour ce qui est de l'embauchage, les services continuent d'accorder la préférence aux candidats et aux candidates bilingues, pour autant qu'ils ou qu'elles satisfassent à toutes les exigences énoncées dans le processus de recrutement. Les recrues ne pourront pas toutes être affectées au District de Riel car la prestation des services risquerait d'être compromise par un nombre disproportionné de débutants au même endroit. Ces services continueront à mettre l'accent sur l'embauchage de personnes bilingues tant qu'ils n'auront pas tout le personnel bilingue voulu pour se conformer aux exigences du règlement municipal.

Services de bibliothèque

Toutes les exigences ont été satisfaites. Tout le personnel affecté à la Bibliothèque de Saint-Boniface est complètement bilingue. La Division des services de bibliothèque continue d'engager des commis de bibliothèque bilingues pour les autres bibliothèques situées dans le District de Riel (Saint-Vital, Windsor Park, Pembina Trail, Louis-Riel) au fur et à mesure que des postes s'ouvrent. Il se fait un nombre considérable de dépôts d'ouvrages français dans toutes les bibliothèques du District de Riel. Les nouveaux supports comme les disques numériques polyvalents (DVD) présentent l'avantage d'offrir de l'information en anglais, en français et dans d'autres langues. Les dépliants, les affiches et

Library staff offer wide-ranging programming for both children and adults in the French language.

les autres ouvrages d'information publique sont accessibles dans les deux langues officielles.

Le personnel de la Bibliothèque offre une vaste gamme de services en français aux enfants et aux adultes.

The French language component of the Library Services website provides the public with information on programs, services and collections in French, and now includes a fully bilingual online catalogue, which provides access to its collections.

La composante en langue française du site Web de la Bibliothèque offre des renseignements sur les programmes, les services et les collections en français, ce qui comprend désormais un catalogue en ligne entièrement bilingue donnant accès à ses collections.

Recreation Programming

All requirements have been met. The Community Services Department continues to work actively with the community to ensure appropriate planning to meet future requirements. This has included the recruitment and training of bilingual recreation program leaders and instructor guards.

Programmes récréatifs

Toutes les exigences ont été satisfaites. Les Services communautaires continuent de collaborer activement avec la collectivité à la planification de ses programmes de sorte à répondre aux besoins de l'avenir. À cette fin, ils ont engagé des animateurs en chef de programmes récréatifs et des moniteurs/sauveteurs bilingues.

Administration

The City first appointed a French Language Services Coordinator in September 1993.

The Coordinator:

- works with City departments to ensure compliance with the City Charter and the Official Languages By-law
- facilitates discussion between civic departments and the community
- builds support and capacity within the organization for the improvement of French language services
- manages the staffing and services at the Bilingual Service Centre.

Gestion

La ville a nommé sa première coordonnatrice des services en français en septembre 1993.

La coordonnatrice travaille :

- en collaboration avec les divers services de la ville au respect de la *Charte de la ville de Winnipeg* et du *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles*;
- à faciliter les discussions entre les services municipaux et la collectivité;
- à trouver le soutien et les ressources au sein de l'administration municipale en vue de l'amélioration des services en français;
- à gérer le personnel et les services du Centre de services bilingues.

Complaints

No formal complaints were received by the Ombudsman in 2009 or 2010.

Plaintes

L'ombudsman n'a reçu aucune plainte officielle en 2009-2010.

Appendix A – 2009 and 2010
French Language
Services Report – City of Winnipeg

THE CITY OF WINNIPEG
BY-LAW NO. 8154/2002

A By-law of The City of Winnipeg, being a by-law for the provision of municipal services in both official languages.

WHEREAS Part 9 of *The City of Winnipeg Charter* mandates the provision of municipal services as set out therein in both official languages and requires that a by-law be enacted establishing a plan to implement said Part 9;

AND WHEREAS the City of Winnipeg is committed to normalizing the use of the French language in the delivery of municipal services within the designated areas pursuant to Part 9 of *The City of Winnipeg Charter*;

AND WHEREAS the City of Winnipeg is committed to providing French language services in accordance with the active offer principle;

AND WHEREAS the City of Winnipeg is committed to providing French language services that are equally accessible and of comparable quality to those available in the English language;

AND WHEREAS the City of Winnipeg recognizes that providing French language services is an important means of stimulating investment from local, national and international businesses which view the use of the two official languages as a significant asset to the city as a whole;

NOW THEREFORE THE CITY OF WINNIPEG, in Council assembled, enacts as follows:

1. This By-law shall be known as the "**Official Languages of Municipal Services By-law**".

Annexe A – Rapport de 2009 et 2010
sur les services en langue française –
ville de Winnipeg

VILLE DE WINNIPEG
N^{O} 8154/2002

Règlement de la ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.

Attendu : que la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* prévoit la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles et exige l'adoption d'un règlement municipal prévoyant un plan en vue de sa mise en œuvre;

que la ville de Winnipeg s'engage à normaliser l'utilisation du français dans la prestation des services municipaux dans les secteurs désignés conformément à la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg*;

que la ville de Winnipeg s'engage à fournir des services en français suivant le principe de l'offre active;

que la ville de Winnipeg s'engage à offrir des services en français aussi accessibles que ceux offerts en anglais et de qualité comparable;

que la ville de Winnipeg reconnaît que la prestation de services en français constitue un moyen important de stimuler les investissements d'entreprises locales, nationales et internationales qui perçoivent l'utilisation des deux langues officielles comme l'un de ses atouts importants,

la ville de Winnipeg, par l'entremise de son Conseil, édicte :

1. Le présent règlement s'intitule **« Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles »**;

2. Pursuant to Subsection 460(1) of *The City of Winnipeg Charter*, Schedule "A" attached to this By-law is hereby adopted as the plan of The City of Winnipeg.

3. Unless otherwise indicated, all services listed under Schedule "A" are deemed to be available as of the date of the adoption of this by-law.

4. The municipal services to be provided at an office in historic St. Boniface pursuant to Subsection 454(5) of *The City of Winnipeg Charter* shall be those listed in Schedule "A" to be provided at 614 Des Meurons Street.

5. The designated locations pursuant to Subsections 455(3) and 454(2) of *The City of Winnipeg Charter* shall be those locales set forth in Schedule "A".

6. By-law No. 7490/99 is hereby repealed.

7. This By-law shall come into force and effect on January 1, 2003.

DONE AND PASSED in Council assembled this 11th day of December, 2002.

2. Est adoptée, en vertu du paragraphe 460(1) de la *Charte de la ville de Winnipeg*, l'annexe « A » des présentes en tant que plan d'action de la ville de Winnipeg;

3. Sauf indication contraire, les services énumérés à l'annexe « A » sont censés être disponibles à la date d'adoption du présent règlement;

4. Les services à fournir dans le Vieux Saint-Boniface, plus précisément au 614 de la rue Des Meurons, en vertu du paragraphe 454(5) de la *Charte de la ville de Winnipeg* sont ceux indiqués à l'annexe « A »;

5. Les endroits désignés en vertu des paragraphes 455(3) et 454(2) de la *Charte de la ville de Winnipeg* sont ceux indiqués à l'annexe « A »;

6. Le présent règlement abroge le *Règlement municipal n° 7490/99*;

7. Le présent règlement municipal entre en vigueur le 1er janvier 2003.

FAIT ET ADOPTÉ par le Conseil, à sa réunion du 11 décembre 2002.

Schedule "A" to The City of Winnipeg By-law No. 8154/2002 for the Provision of Municipal Services in Both Official Languages	**Annexe A du *Règlement de la ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002***
ALL DEPARTMENTS • Bilingual correspondence with citizens • Bilingual notices and statements to residents of the Riel Community • Bilingual pamphlets, brochures, etc., available to all citizens • Bilingual notices and advertisements affecting Riel Community • Bilingual forms, identity documents and certificates intended for the general public • Bilingual information available on the City's Internet websites • Bilingual signage in Riel Community and central offices • Bilingual services at citizen's residence in the St. Boniface Ward • Bilingual services at citizen's residence in the balance of the Riel Community (upon request)	**TOUS LES SERVICES** • Correspondance avec les citoyens dans les deux langues • Avis et relevés bilingues aux résidents du District de Riel • Dépliants, brochures, etc., à la disposition de tous les citoyens dans les deux langues officielles • Avis et annonces concernant le District de Riel en format bilingue • Formulaires, pièces d'identité et certificats bilingues à l'intention du grand public • Information bilingue sur les sites Web de la ville • Signalisation bilingue dans le District de Riel et les bureaux centraux • Services bilingues aux résidences du quartier de Saint-Boniface • Services bilingues aux résidences des autres secteurs du District de Riel (sur demande)
Chief Administrative Officer (CAO) Secretariat • Bilingual reception and services, 3rd Floor, 510 Main Street • Ensure, through the French Language Services Coordinator, that all departments of the City are complying with the provisions of *The City of Winnipeg Charter* for the provision of French language services, including compliance with this plan of action	**Secrétariat du directeur municipal** • Accueil et services bilingues, 510, rue Main, 3e étage • Par l'intermédiaire de la coordonnatrice des services en français, le Secrétariat veille à ce que tous les services municipaux respectent les dispositions de la *Charte sur la ville de Winnipeg* en ce qui concerne la prestation des services en français et le présent plan d'action
City Clerk's Department • Simultaneous interpretation at all meetings of the Riel Community Committee • Simultaneous interpretation at meetings of Council and Committees of Council after receipt of proper notification • Bilingual reception and services o City Hall Information Service (986-2171), Main Floor, Council Building,	**Bureau du greffier** • Interprétation simultanée à toutes les réunions du Comité municipal de Riel • Interprétation simultanée aux réunions du Conseil et de ses comités, sur préavis suffisant • Accueil et services bilingues o Service de renseignements de l'hôtel de ville (986-2171), Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-

510 Main Street o City Hall Information Kiosk, Main Floor, Council Building, 510 Main Street o Community Committee offices, Main Floor, Council Building o Board of Revision, 300 Assiniboine Avenue • Bilingual Committee Clerk for the Riel Community Committee • Election information and services to be available in both official languages to residents of the Riel Community	chaussée o Kiosque d'information de l'hôtel de ville, Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-chaussée o Bureaux des comités municipaux, Immeuble du Conseil, rez-de-chaussée o Comité de révision, 300, avenue Assiniboine • Secrétaire bilingue affecté au Comité municipal de Riel • Services et renseignements relatifs aux élections offerts dans les deux langues officielles aux résidents du District de Riel
Community Services Department • Bilingual reception and services o Bilingual Service Centre, 614 Des Meurons Street o Main Floor, 395 Main Street o Animal Services, 1057 Logan Avenue • Bilingual library services o St. Boniface Branch o Windsor Park Branch o Louis Riel Branch o Pembina Trail Branch o St. Vital Branch • Bilingual registration for recreation programs in the Riel Community • Bilingual recreation programs in the Riel Community • Bilingual services and signage at the Assiniboine Park Zoo • Bilingual services and signage in the Riel Community, including: o Bonivital Pool o Windsor Park Golf Course o St. Vital Cemetery	**Services communautaires** • Accueil et services bilingues o Centre de services bilingues, 614, rue Des Meurons o 395, rue Main, rez-de-chaussée o Agence des fourrières, 1057, avenue Logan • Services de bibliothèque bilingues o Succursale de Saint-Boniface o Succursale du Parc Windsor o Succursale Louis-Riel o Succursale Pembina Trail o Succursale de Saint-Vital • Inscription bilingue aux programmes de loisirs dans le District de Riel • Programmes de loisirs offerts dans les deux langues dans le District de Riel • Services et affichage bilingues dans le zoo du parc Assiniboine • Services et affichage bilingues dans le District de Riel, y compris o à la piscine Bonivital o au terrain de golf du Parc Windsor o Cimetière de Saint-Vital
Corporate Services Department • Bilingual reception and services Human Resource Services, Main Floor, 510 Main Street	**Services généraux** • Accueil et services bilingues Services des ressources humaines, 510, rue Main, rez-de-chaussée
Councillors' Office • Bilingual reception and services, Main Floor, 510 Main Street	**Bureau des conseillers** • Accueil et services bilingues, 510, rue Main, rez-de-chaussée
Fire Paramedic Service	**Service d'incendie et de soins médicaux**

• Bilingual reception and services
  o Administrative Offices, 5th Floor, 151 Princess Street
  o Fire Prevention Branch, 604 St. Mary's Road
• Make available to residents of the Riel Community all other emergency response services, normally available to other citizens of the city, in both official languages, i.e. Fire Safety Program, School Liaison, Community Relations, etc.
• Bilingual reception and inquiries at all fire stations in the Riel Community
• Bilingual central dispatch centre [24 hours a day]
• Bilingual ambulance attendants, where possible, available for calls emanating in the Riel Community
• Bilingual employees for fire inspections in residences in the Riel Community (upon request)
	d'urgence
	• Accueil et services bilingues
	  o Bureaux administratifs, 151, rue Princess, 5e étage
	  o Direction de la prévention des incendies, 604, chemin St. Mary's
	• Fourniture aux résidents du District de Riel, dans les deux langues officielles, de tous les autres services d'urgence normalement offerts aux citoyens, à savoir : Programme de sécurité incendie, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc.
	• Accueil et renseignements bilingues dans tous les postes d'incendie du District de Riel
	• Bureau de répartition central bilingue [24 heures sur 24]
	• Conducteurs d'ambulance bilingues, dans la mesure du possible, en cas d'appels provenant du District de Riel
	• Inspections de prévention des incendies par du personnel bilingue (sur demande) dans les résidences du District de Riel

Mayor's Office • Bilingual reception and services, Council Building, 510 Main Street • Bilingual tours of Council Building (on request)	**Bureau du maire** • Accueil et services bilingues, Immeuble du Conseil, 510, rue Main • Visites guidées de l'Immeuble du Conseil dans les deux langues officielles (sur demande)

Planning, Property and Development Services
• Bilingual reception and services - 30 Fort Street
  o Permit applications
  o Variance and conditional use applications
• Bilingual district planning services for the Riel Community (upon request)
• Bilingual development agreement parameters
• Bilingual building inspections in the Riel Community (upon request)
	Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement
	• Accueil et services bilingues – 30, rue Fort
	  o Demandes de permis
	  o Demandes de dérogation et d'utilisation conditionnelle
	• Services de planification bilingues pour le District de Riel (sur demande)
	• Paramètres d'entente d'aménagement bilingues
	• Inspections de bâtiments dans le District de Riel par du personnel bilingue (sur demande)

Police Service	**Service de police**

• Bilingual reception and services
  o Duty Desk, Main Floor, 151 Princess Street
  o Traffic Division Office, Main Floor, 151 Princess Street
  o Police Chief's Office, 5th Floor, 151 Princess Street
• Bilingual central dispatch centre (24 hours a day)
• Bilingual services at all times at District No. 5 Station, 227 Provencher Blvd.
• Bilingual services at Police Service Centres in the Riel Community
• Bilingual officers, where possible, to respond to calls in the Riel Community
• Make available to residents of the Riel Community all other police services, normally available to other citizens of the city, in both official languages, i.e. Crime Prevention, School Liaison, Community Relations, etc.
	• Accueil et services bilingues
	  o Bureau de faction, rez-de-chaussée
	  o Bureau de circulation routière, rez-de-chaussée
	  o Bureau du Chef de police, 5e étage
	• Bureau de répartition central bilingue [24 heures sur 24]
	• Services bilingues en tout temps au poste du District n° 5, 227, boulevard Provencher
	• Services bilingues aux centres de services de police du District de Riel
	• Agents bilingues, si possible, pour répondre aux appels provenant du District de Riel
	• Fourniture dans les deux langues officielles aux résidents du District de Riel de tous les autres services de police normalement offerts aux citoyens des autres secteurs de la ville, à savoir : Prévention du crime, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc.

Property Assessment Department • Bilingual reception and services, Main Floor, 457 Main Street • Bilingual assessors in the Riel Community (upon request)	**Service de l'évaluation foncière** • Accueil et services bilingues, 457, rue Main, rez-de-chaussée • Évaluateurs bilingues (sur demande) dans le District de Riel

Public Works Department
• Bilingual reception and services
  o Permit applications, 1155 Pacific Avenue
  o Call Centre (986-7623)
• Bilingual street and traffic signs in the Riel Community
• Bilingual information signs outside and inside City buildings where same are required under *The City of Winnipeg Charter*
• Bilingual services and signage in the Riel Community, including:
  o St. Vital Park
  o Bertrand Arena
  o Maginot Arena
  o Bilingual signage in all parks in the Riel Community
	Service des travaux publics
	• Accueil et services bilingues
	  o Demandes de permis, 1155, avenue Pacific
	  o Centre d'appels (986-7623)
	• Indicateurs de rues et signaux routiers bilingues dans le District de Riel
	• Panneaux d'information bilingues à l'extérieur et à l'intérieur des bâtiments municipaux lorsque le prévoit la *Charte sur la ville de Winnipeg*
	• Services et affichage bilingues dans le District de Riel, y compris
	  o Parc de Saint-Vital
	  o à l'aréna Bertrand
	  o à l'aréna Maginot
	  o Signalisation bilingue dans tous les parcs du District de Riel

Transit Department	**Régie des transports**

• Bilingual reception and services - Transit Main Offices, 421 Osborne Street • Bilingual telephone services - Transit Information Line (986-5700) • Encourage bilingual operators to sign on routes going through the Riel Community	• Accueil et services bilingues – Bureaux principaux de la Régie des transports, 421, rue Osborne • Services téléphoniques bilingues – Ligne d'information de la Régie (986-5700) • On encourage les chauffeurs d'autobus bilingues à demander d'être affectés aux circuits traversant le District de Riel
Water and Waste Department • Bilingual reception and services o Call Centre (986-5858) o Customer service counter, Main Floor, 510 Main Street • Bilingual water meter readers, where possible, in the Riel Community	**Service des eaux et des déchets** • Accueil et services bilingues o Centre d'appels (986-5858) o Comptoir de services à la clientèle, 510, rue Main, rez-de-chaussée • Relevés de compteurs dans le District de Riel effectués, dans la mesure du possible, par du personnel bilingue