Agenda - Executive Policy Committee - June 18, 2003

REPORTS

Item No. 3 2001-2002 Report – City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations
File GL-5.7

ADMINISTRATIVE RECOMMENDATION:

That the 2001-2002 Report on the City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations be received as information and referred to the Minister of Intergovernmental Affairs, in accordance with Part 9 of The City of Winnipeg Charter.

ADMINISTRATIVE REPORT

RE: 2001-2002 Report – City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations

FOR SUBMISSION TO: **Executive Policy Committee**

ORIGINAL REPORT SIGNED BY: Ursula Stelman, Director
Community Services Department

REPORT DATE: June 2, 2003

RECOMMENDATION(S):

- That the 2001-2002 Report on the City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations be received as information and referred to the Minister of Intergovernmental Affairs, in accordance with Part 9 of The City of Winnipeg Charter.

REPORT SUMMARY:

Key Issues:

- Overall, the City of Winnipeg is complying with the requirements of Part 9 of The City of Winnipeg Charter. Areas for improvement have been identified and the City is working towards full compliance.

Implications of the Recommendation(s):

General implications:
? None
¦ For the organization overall &/or for other departments
¦ For the community and/or organizations external to the City
? Involves a multi-year contract

Comment(s): This report addresses the City's overall compliance with its French language services obligations. It also identifies very department-specific issues.

Policy implications:
¦ No
? Yes Comment(s):

Environmental implications:
¦ No
? Yes Comment(s):

Human Resources implications:

¦ **No**

? **Yes** **Comment(s):**

Financial implications:

¦ **Within approved current and/or capital budget**

? **Current and/or capital budget adjustment required**

Comment(s):

REASON FOR THE REPORT:

Section 462 of The City of Winnipeg Charter requires the City to submit a report to the Minister of Intergovernmental Affairs on its compliance with its obligations under the Charter with respect to French language services.

HISTORY:

In June 1992, the Province of Manitoba passed Bill 78 amending Part 3 of The City of Winnipeg Act (CWA). Part 3 of the Act outlined the City's obligations with respect to the official languages of municipal services. One of these obligations required the City to report annually on its compliance with Part 3.

In 2002, the City of Winnipeg Act was replaced with the City of Winnipeg Charter. Part 9 of the Charter now outlines the City's obligations with respect to the official languages of municipal services, including the requirement to report annually to the Minister of Intergovernmental Affairs on its compliance with Part 9.

Pursuant to provincial legislation, City Council passed its first French language services by-law in 1994. On July 19, 1999, Council adopted By-law No. 7490/99, to replace By-law No. 6402/94. Council also adopted a revised Statement of Policy on French Language Services at that time. With the inception of the new City of Winnipeg Charter, Council adopted a new Official Languages of Municipal Services By-law (No. 8154/2002) in December 2002.

DISCUSSION:

The attached report outlines the extent of the City's compliance with the Charter to date.

FINANCIAL IMPACT STATEMENT:

The Controller advises that there are no financial implications associated with this report.

IN PREPARING THIS REPORT THERE WAS CONSULTATION WITH, AND CONCURRENCY BY:

- N/A

THIS REPORT SUBMITTED BY:

Community Services Department
Prepared by: Yvette Cenerini, Customer Service & French Language Services Coordinator
File No.



2001-2002 Report

City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations

Part 9 – ***The City of Winnipeg Charter***

Rapport de 2001-2002

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

Partie 9 – ***Charte de la ville de Winnipeg***

This report was prepared by:
French Language Services Coordinator

Auteure :
Coordonnatrice des services en français

May 2003

Mai 2003

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.

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^{o} 8154/2002* que le Conseil a adopté le 11 décembre 2002. Ce règlement indique les services qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

HIGHLIGHTS

St. Boniface Bilingual Service Centre
In 2001-2002, the City of Winnipeg concentrated its efforts in the area of official languages on its partnership with the Province of Manitoba and the Government of Canada to establish the first tri-level government bilingual service centre in Canada.

On April 19, 2002, the St. Boniface Bilingual Service Centre was officially opened at the Centre LaVérendrye at 614 Des Meurons Street. With a "no-wrong-door" approach to service, the City provides both cashier and information services in both official languages, as follows:

Cashier services
- Water bill payments
- Property tax payments
- Parking ticket payments
- Ambulance bill payments
- Purchase of bus passes and tickets
- Purchase of dog licenses
- Purchase of residential parking permits

POINTS SAILLANTS

Centre de services bilingues de Saint-Boniface
En matière de langues officielles, la ville de Winnipeg s'est surtout employée en 2001-2002 à former un partenariat avec les gouvernements du Manitoba et du Canada en vue d'établir le premier centre de services bilingues tripartite au Canada.

L'ouverture officielle du Centre de services bilingues de Saint-Boniface a eu lieu le 19 avril 2002, au Centre LaVérendrye situé au 614 de la rue Des Meurons. Grâce à cette méthode de guichet unique, la ville est en mesure d'offrir les services indiqués ci-après dans les deux langues officielles :

Services de caisse
- paiement des comptes d'eau
- paiement des taxes foncières
- paiement des contraventions de stationnement
- paiement des factures d'ambulance
- achat de laissez-passer et de billets d'autobus
- achat de permis de garde de chien
- achat de permis de stationnement dans les rues résidentielles

General information on City services including:

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

The City of Winnipeg will continue to work with its partners to promote and expand the use of Bilingual Service Centres to better serve citizens in the language of their choice.

FLS Task Force Recommendations

Comprised of representatives from the Franco-manitoban community, the Canadian Union of Public Employees (Local 500) and city administrators, and chaired by Councillor Daniel Vandal (St. Boniface Ward), the Task Force on the Implementation of French Language Services was mandated as follows:

(i) to conduct a review of the City's French language services, including a review of the City's compliance with provincial legislation and with the Official Languages By-law;

(ii) to ensure the City of Winnipeg is adequately pursuing the implementation of French language services in accordance with provincial legislation;

Renseignements généraux sur les services qu'offre la ville, notamment :

- les lignes et horaires d'autobus
- les permis de construire
- les services de bibliothèque
- la collecte des déchets et le recyclage
- la construction, la réfection, le nettoyage et le déneigement des rues
- les restrictions en matière de stationnement
- le *Guide Loisirs*, les programmes récréatifs et les services de loisirs
- les parcs, les piscines et les arénas
- le zoo et la serre du parc Assiniboine
- les services d'eau et d'égout
- le bénévolat

La ville va continuer à collaborer avec ses partenaires à la promotion et à l'expansion de centres de services bilingues afin de mieux servir la population dans la langue de son choix.

Recommandations du Groupe de travail sur les services en français

Le Groupe de travail sur la mise en œuvre des services en français, qui se composait de représentants de la collectivité franco-manitobaine et du Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 500) ainsi que de gestionnaires municipaux et qui était présidé par le conseiller Daniel Vandal (quartier électoral de Saint-Boniface), avait reçu le mandat suivant :

i) Revoir les services en français qu'offre la ville ainsi que son respect des lois provinciales et du *Règlement municipal sur les langues officielles*;

ii) Veiller à ce que la ville de Winnipeg poursuive la mise en place de services en français en conformité avec les lois provinciales;

(iii) to consult with the various stakeholders, including employee unions and associations, other levels of government, as well as the Francophone community; and

(iv) to advise on policy development with respect to French language services, including policy development in the areas of designated bilingual positions, active offer of service and standards of fluency.

iii) Consulter les divers intéressés, notamment les syndicats et les associations des employés, les autres ordres de gouvernement et la communauté francophone; ;

iv) Offrir des conseils en matière d'élaboration des politiques sur les services en français, notamment l'élaboration de politiques dans les domaines des postes désignés bilingues, de l'offre active des services et des niveaux de bilinguisme.

The Task Force submitted three reports to Executive Policy Committee, which has resulted in the following:

- On July 19, 1999, Council adopted a revised Official Languages of Municipal Services By-law.

- On January 31, 2001, Council approved, in principle, the establishment of a Bilingual Service Centre at 614 Des Meurons Street.

- On September 26, 2001, Council approved the final recommendations from the Task Force, which called for:
  - the development of a policy on the designation of bilingual staff positions (including the identification of all designated bilingual staff positions and the establishment of standardized French language testing)
  - the development of an active offer of service program
  - improvements to French language services offered at the Division 15 St. Boniface Police Station (227 Provencher Boulevard)
  - the disbanding of the Task Force and the appointment of a Councillor responsible for French Language Services

  The City's administration is in the process of implementing these recommendations.

Le Groupe de travail a remis trois rapports au Comité exécutif, rapports qui se sont traduits par ce qui suit :

- Le 19 juillet 1999, le Conseil a adopté un règlement révisé sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.

- Le 31 janvier 2001, le Conseil a approuvé, en principe, l'établissement d'un centre de services bilingues au 614 de la rue Des Meurons.

- Le 26 septembre 2001, le Conseil a approuvé les dernières recommandations du Groupe de travail, recommandations qui préconisaient :
  - l'élaboration d'une politique sur la désignation de postes bilingues (notamment l'identification de tous les postes désignés bilingues et l'établissement d'un examen de français normalisé);
  - la mise en œuvre d'un programme d'offre active de services en français;
  - l'amélioration des services en français offerts au poste de police de Saint-Boniface (division 15), au 227 du boul. Provencher.
  - la dissolution du Groupe de travail et l'attribution de la responsabilité des services en français à un conseiller municipal.

  La ville est en train de donner suite à ces recommandations.

New Charter/New By-law

With the inception of the new City of Winnipeg Charter at the end of 2002, City Council adopted a new Official Languages of Municipal Services By-law. The new by-law (No. 8154/2002) is attached to this report as Appendix A.

Nouvelle *Charte* et nouveau *Règlement*

Par suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle *Charte de la ville de Winnipeg* à la fin de 2002, le Conseil municipal a adopté un nouveau règlement s'intitulant *Règlement sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles*. Ce règlement (n° 8154/2002) est joint au présent rapport à titre d'annexe A.

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.

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.

Communication at City Offices/Municipal Services

The City is making 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. 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.

Communications aux bureaux de la ville et services municipaux

La ville déploie tous les efforts voulus afin de se conformer aux articles de la *Charte*. Dans son *Règlement municipal*, elle a indiqué les services qui doivent 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*. 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 des 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 documents in both official languages, whether they are for Riel Community residents only or for general distribution to the public.

Given the increased use of the Internet as a tool for the distribution of public information, the City has developed a French portal for its website: www.winnipeg.ca. The portal contains information on the Bilingual Service Centre, the City's French language services and policies, as well as any documents that are available in French. As more information becomes available, it will be placed on the website. Ideally, the City would like to provide mirror websites in English and French, however, the technology and processes are not yet in place to achieve this. There is one notable exception: the Property Assessment Department launched its fully bilingual website, www.winnipegassessment.com, in January 2001. The City will continue to work toward a fully bilingual website.

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.

Compte tenu du fait qu'Internet est de plus en plus utilisé comme moyen de diffusion de l'information au public, la ville a créé un portail en français pour son site Web : www.winnipeg.ca. Le portail contient des renseignements sur le Centre de services bilingues, sur les services en français qu'offre la ville, sur la politique des services en français de la ville ainsi que sur les documents accessibles en français. D'autres renseignements seront ajoutés sur le site Web, au fur et à mesure qu'ils deviendront disponibles. Dans l'idéal, la ville aimerait offrir des sites miroirs en anglais et en français. Toutefois, elle ne dispose pas encore de la technologie ni des moyens pour le faire. Néanmoins, il convient de faire remarquer qu'il existe une exception : le Service de l'évaluation foncière a lancé son site Web entièrement bilingue en janvier 2001 : www.winnipegassessment.com. La ville compte poursuivre ses efforts en vue de la « bilinguisation » intégrale de son site Web.

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.

Street Signage

In 1997, the City completed the phasing-in of bilingual street and traffic signs in the St. Boniface and St. Vital Wards. Signage has also been converted in the south area of the St. Norbert Ward. Since October 1997, the City and the Société franco-manitobaine (SFM) have agreed to redirect funding from this project, to address the community's greater concern for bilingual signage in parks and at recreation facilities in the Riel Community.

Panneaux bilingues

Affichage dans les installations

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

Affichage routier

En 1997, la ville a terminé l'installation de panneaux routiers et des plaques de rues bilingues dans les quartiers de Saint-Boniface et de Saint-Vital ainsi que dans la zone sud du quartier de Saint-Norbert. Depuis octobre 1997, la ville et la Société franco-manitobaine (SFM) ont convenu de ré-affecter les fonds destinés à ce projet à l'affichage bilingue dans les installations des loisirs et des parcs du District de Riel afin de répondre à ce besoin plus grand de la collectivité francophone.

In January 2002, the City carried out the replacement of approximately 200 Stop signs in the Historic St. Boniface area. Per the provincial legislation in place at the time, the City replaced the old "Arrêt/Stop" signs with "Stop" signs. Following requests from the Franco-manitoban community, the Province reviewed this legislation and amended it to allow "Arrêt/Stop". The City then consulted with the Société franco-manitobaine regarding the area in which "Arrêt/Stop" signs should be placed and it was agreed that the Historic St. Boniface area boundaries should be adjusted to better reflect the community. The Public Works Department will also be using these boundaries to determine when bilingual temporary construction signs should be used.

Access Guide

Information on where French language services are available is published in the MTS White Pages as part of the City Services Guide, within the SFM's *Annuaire des services en français* and on the City's website.

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.

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.

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".*

En janvier 2002, la ville a remplacé environ 200 panneaux Stop dans le Vieux Saint-Boniface. En conformité avec la loi en vigueur à ce moment-là, la ville a remplacé les anciens panneaux « Arrêt/Stop » par des panneaux « Stop ». Par suite des demandes de la collectivité franco-manitobaine, la province a modifié la loi afin de permettre l'usage de panneaux « Arrêt/Stop ». La ville a alors consulté la Société franco-manitobaine au sujet du secteur où devraient être installés les panneaux « Arrêt/Stop ». Il a été convenu alors de redéfinir le secteur du Vieux Saint-Boniface afin qu'il reflète mieux la collectivité. Le Service des travaux publics se servira également de ces nouvelles limites afin de déterminer quand devraient être installés des panneaux de construction temporaires bilingues.

Guide d'accès

Vous trouverez des renseignements sur les services qui sont offerts en français dans les pages blanches de l'annuaire de la STM, dans le *Guide des services municipaux*, dans l'*Annuaire des services en français* de la SFM et sur le site Web de la ville.

Mise en application

Le premier règlement municipal 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 pour qu'il reflète mieux les programmes et les services de la ville ainsi que les changements organisationnels.

Le 11 décembre 2002, le Conseil a adopté un nouveau règlement municipal tenant compte des nouveaux articles de la *Charte de la ville de Winnipeg*. Le *Règlement municipal n^{o} 8154/2002*, qui est joint au présent rapport à titre d'annexe A, indique les services qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

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 librairie et de lutte contre l'incendie aux résidents de Saint-Boniface ainsi qu'à la programmation des loisirs pour ceux-ci. »*

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 in the past few years, and several employees are currently enrolled in French language training.

While every effort is being made to assign bilingual personnel within St. Boniface and the balance of the Riel Community, 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.

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.

The departments have identified bilingual candidates as a target group for recruiting. 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.

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. Au cours des dernières années, le Service de police et le Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence ont tous deux pourvu les postes vacants d'employés bilingues qualifiés. De plus, plusieurs employés sont actuellement inscrits au programme de formation en français.

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, 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.

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.

Ces services se sont fixé pour objectif de recruter des employés bilingues. 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. Les 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*.

Library Services

Requirements have generally been met to date. All staff located at the St. Boniface Library are fully bilingual. The Library Services Division is working on identifying designated bilingual positions at each of the other four libraries located in the Riel Community. There is a large deposit of French language materials at all Riel Community libraries. Self-service bilingual technology and city-wide bilingual electronic access to the Library database is addressing most user needs.

Services de bibliothèque

Le Service des bibliothèques a, en règle générale, respecté toutes les exigences jusqu'à ce jour. Tout le personnel affecté à la Bibliothèque de Saint-Boniface est complètement bilingue. La Division des services de bibliothèque s'emploie à identifier les postes bilingues désignés à chacune des quatre autres bibliothèques situées dans le District de Riel. Il se fait un grand nombre de dépôts d'ouvrages français dans toutes les bibliothèques du District de Riel. La technologie du libre-service bilingue et l'accès électronique bilingue à la base de données des bibliothèques, qui est offert partout dans la ville, contribuent à répondre à la plupart des besoins des usagers.

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. In 1999, the Community Services Department designated a full-time staff person (Recreation Technician E - French language services) to work in this area.

Programmes de loisirs

Jusqu'à ce jour, il a été satisfait à toutes les exigences. 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. En 1999, ils ont désigné un poste à temps plein (technicien de loisirs E – services en français).

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.

Administration

La ville a nommé son premier coordonnateur des services en français en septembre 1993. De fait, il s'agit d'une coordonnatrice. La coordonnatrice des services en français 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 2001-2002.

Plaintes

L’ombudsman n’a reçu aucune plainte officielle en 2001-2002.

Appendix A – 2001-2002 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 » du Rapport des services en français de 2001-2002 – ville de Winnipeg

RÈGLEMENT MUNICIPAL N^{O} 8154/2002
DE LA VILLE DE WINNIPEG

Règlement municipal 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,

le Conseil municipal de la ville de Winnipeg convient de ce qui suit :

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^{o} 7490/99.

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

FAIT ET ADOPTÉ par le Conseil municipal le 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 municipal 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 du coordonnateur 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, 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	**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-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 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 au cimetière de Saint-Vital

Corporate Finance Department
• Bilingual reception and services
  o Cashiers, Main Floor, 510 Main Street
  o Materials Management Division, Main Floor, 185 King Street
  o Claims and Insurance Branch, 3rd Floor, 185 King Street
  o Bilingual budget summary documents
	Service des finances générales
	• Accueil et services bilingues
	  o Caissiers, 510, rue Main, rez-de-chaussée
	  o Division de la gestion du matériel, 185, rue King, rez-de-chaussée
	  o Direction des assurances et des demandes d'indemnisation, 185, rue King, 3e étage
	• Sommaires budgétaires bilingues

Corporate Services Department
• Bilingual reception and services
  o Human Resource Services, Main Floor, 510 Main Street
	Services généraux
	• Accueil et services bilingues
	  o 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

- Bilingual reception and services
  - Administrative Offices, 5th Floor, 151 Princess Street
  - 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)

Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence

- Accueil et services bilingues
  - Bureaux administratifs, 151, rue Princess, 5e étage
  - 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
  - Permit applications
  - 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
  - Demandes de permis
  - 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

- Bilingual reception and services
  - Duty Desk, Main Floor, 151 Princess Street
  - Traffic Division Office, Main Floor, 151 Princess Street
  - 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.

Service de police

- Accueil et services bilingues – 151, rue Princess
  - Bureau de faction, rez-de-chaussée
  - Bureau de la circulation routière, rez-de-chaussée
  - 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 • 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 édifices municipaux lorsque le prévoit la *Charte sur la ville de Winnipeg* • Services et affichage bilingues dans le District de Riel, y compris o dans le parc Saint-Vital o à l'aréna Bertrand o à l'aréna Maginot • Signalisation bilingue dans tous les parcs du District de Riel
Transit Department • 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	**Régie des transports** • 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