Agenda – Executive Policy Committee – April 16, 2014

REPORTS

Item No. 2 City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations (2011/2012 /2013)

WINNIPEG PUBLIC SERVICE RECOMMENDATION:

1. That the 2011/2012/2013 Report on the City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations be received as information and referred to the Minister of Local Government, in accordance with Part 9 of The City of Winnipeg Charter (Appendix 1).

2. That the Public Service work together with the Councillor responsible for French Language Services and key stakeholders within the Francophone community in order to review 'By-law 8154/2002 for the Provision of Municipal Services in both Official Languages' (Appendix 2) and to bring forward any recommendations for amendments to Council.

ADMINISTRATIVE REPORT

Title: **City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations (2011 /2012 /2013)**

Critical Path: **Executive Policy Committee - Council**

AUTHORIZATION

Author	Department Head	CFO	CAO
C. Koniak	C. Wightman	n/a	D. Joshi A/CAO

RECOMMENDATIONS

1. That the 2011/2012/2013 Report on the City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations be received as information and referred to the Minister of Local Government, in accordance with Part 9 of The City of Winnipeg Charter (Appendix 1).

2. That the Public Service work together with the Councillor responsible for French Language Services and key stakeholders within the Francophone community in order to review 'By-law 8154/2002 for the Provision of Municipal Services in both Official Languages' (Appendix 2) and to bring forward any recommendations for amendments to Council.

REASON FOR THE REPORT

In accordance with Section 462 of Part 9 of the City of Winnipeg Charter, the City must submit on an annual basis, a report to the Minister of Local Government on its compliance with its obligations under the Charter with respect to French language services.

IMPLICATIONS OF THE RECOMMENDATIONS

- Overall, the City of Winnipeg is complying with the requirements of Part 9 of The City of Winnipeg Charter. The City is working towards full compliance. Areas for improvement and highlights of new projects/initiatives have been identified in the attached report (Appendix 1).

- It is timely to review 'By-law 8514/2002 for the Provision of Municipal Services in both Official Languages' which has been in effect since 2002. As such, this report recommends that the Public Service work together with the Councillor responsible for French Language Services and key stakeholders within the Francophone community to conduct a review of the By-law and bring forward any recommendations for Council consideration.

HISTORY

Part 9 of The City of Winnipeg Charter outlines the City's obligations with respect to the official languages of municipal services.

In September 2001, Council approved the final report of a "Task Force on the Implementation of French Language Services" which had been established in 1999. This led to Council adopting By-Law No. 8154/2002 which replaced all previous by-laws regarding French Language services and reflected the enactment of the City of Winnipeg Charter, as well as outlining more specifically the obligations for French Language Services for departments.

FINANCIAL IMPACT

Financial Impact Statement **Date:** March 11, 2014

Project Name:

City of Winnipeg's Compliance with French Language Service Obligations (2011, 2012, 2013)

COMMENTS:

The Recommendation is for the Report to be received as information. There are no financial implications with respect to the Recommendation.

"Original signed by"
Cindy Fernandes , CMA
Manager of Finance & Administration

CONSULTATION

In preparing this report there was consultation with:

Animal Services Agency
Assessment and Taxation Department
City Clerk's Department
Community Services Department
Corporate Finance
Corporate Support Services Department
Fleet Management
Fire Paramedic Service
Legal Services Department
Planning, Property and Development Department
Public Works Department
Water and Waste Department
Winnipeg Police Service
Winnipeg Parking Authority
Winnipeg Transit Department

SUBMITTED BY

Department: Community Services Department
Division: Strategic and Information Systems Services
Prepared by: Charlene Koniak, Interim French Language Services Coordinator
Date: March 14, 2014
File No.:

Appendix 1
Annexe 1



2011 - 2013 (inclusive) Report

City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations

Part 9
The City of Winnipeg Charter

Rapport de 2011 à 2013 (inclusivement)

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 :
Coordonnatrice des services en français par intérim

January 2014

Janvier 2014

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 2 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.

2011 to 2013 (inclusive) 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.

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 100 customer service representatives working in the 311 Contact Centre, 10 staff (or approximately 10%) are bilingual.

In *2013*, 311 received 1,867,322 calls in total and 11,089 of these calls were in French or *0.59%* of all calls made to 311 requested service in French. This is an increase of approximately 0.05% over 2012 and the same

INTRODUCTION

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

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 « 2 » 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 la période de 2011 à 2013 (inclusivement)

Centre d'appels 311

Le Centre d'appels 311 est pleinement fonctionnel depuis janvier 2009. Il s'agit d'un 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.

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 d'accès. Dès qu'une personne appelle au Centre 311, on lui propose de choisir entre l'anglais et le français (offre active de services).

Parmi les 100 représentants et représentantes du service à la clientèle travaillant au Centre d'appels 311, dix (soit environ 10 pour cent) sont bilingues.

En *2013*, le Centre 311 a reçu 1 867 322 appels au total, dont 11 089 en français, soit *0,59 pour*

percentage as in 2011.

In *2012*, 311 received 1,934,948 calls in total and 10,757 of these calls were in French or *0.56% of all calls made to 311 requested service in French.*

In 2011, 311 received 1,702,090 calls in total and 10,045 of these calls were in French *or 0.59 % of all calls made to 311 requested service in French.*

cent de l'ensemble des appels. Ceci représente une augmentation d'environ 0,05 pour cent au cours de 2012 et du même pourcentage au cours de 2011.

En *2012*, le Centre 311 a reçu 1 934 948 appels au total, dont 10 757 en français, soit *0,56 pour cent* de l'ensemble des appels.

En *2011*, le Centre 311 a reçu 1 702 090 appels au total, dont 10 045 en français, soit *0,59 pour cent* de l'ensemble des appels.

Animal Services On-line License Payment System

In 2011, the new bilingual Animal Services On-line License Payment system went live. Similar to Leisureonline/loisirsenligne and 311, this new online dog license system provides citizens with the "Active Offer Concept". The first item citizens must select is their language of choice, before proceeding with their payment. *From 2011 to 2013, approximately 0.14% of the online transactions have been French (13 in 2011; 14 in 2012 and 15 in 2013).*

Système de paiement en ligne de l'Agence des fourrières

En 2011, le nouveau système de paiement en ligne des permis de l'Agence des fourrières est entré en service. Ce service de gestion de permis de garde de chien, semblable à leisureonline/loisirsenligne et au Service 311, est offert aux citoyens et aux citoyennes selon le principe de l'offre active. Les citoyens et citoyennes sélectionnent la langue de leur choix avant de procéder au paiement. *De 2011 à 2013, environ 0,14 pour cent des transactions en ligne ont été effectuées en français (13 en 2011, 14 en 2012 et 15 en 2013).*

Assessment and Taxation

For the period of 2011-2013, the following notices, statements and brochures were available in both official languages:

- Property Assessment Notice
- Property Tax Statement
- Business Tax Statement

Tax Installment Payment Plan (TIPP) Brochure.

Évaluation et taxes

Au cours de la période de 2011 à 2013, les avis, relevés et brochures indiqués ci-après ont été offerts dans les deux langues officielles :

- l'avis d'évaluation foncière;
- le relevé d'impôts fonciers;
- le relevé de la taxe d'entreprise;
- la brochure sur le Régime de paiements échelonnés des taxes (R.P.E.T.).

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 center in

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

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
- Water/sewer services
- Volunteer services

In 2013, City staff at the St. Boniface Bilingual Service Centre processed *7,123 cashier transactions*. The number of cashier transactions has increased by 5.3% from 2012.

In 2012, City staff at the St. Boniface Bilingual Service Centre processed *6,764 cashier transactions*.

In 2011, City staff at the St. Boniface Bilingual Service Centre processed 6,409 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.
- In 2013, there were 8,388 customers who received City of Winnipeg in-

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 impôts fonciers
- 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 :
- itinéraires et horaires d’autobus
- permis de construire
- services de bibliothèque
- collecte des déchets et du recyclage
- restrictions en matière de stationnement
- parcs, piscines et arénas
- construction, réfection, nettoyage et déneigement des rues
- *Guide Loisirs*, programmes et services récréatifs
- services d’eau et d’égout
- bénévolat

En 2013, le personnel de la Ville au Centre de services bilingues de Saint-Boniface a effectué *7 123 opérations de caisse*. Le nombre total d’opérations de caisse a augmenté de 5,3 pour cent depuis 2012.

En 2012, le personnel de la Ville au Centre de services bilingues de Saint-Boniface a effectué *6 764 opérations de caisse*.

En 2011, le personnel de la Ville au Centre de services bilingues de Saint-Boniface a effectué *6 409 opérations de caisse*.

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.
- En 2013, 8 388 clients et clientes ont

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, 20% of customers chose to be served in French and 80% of customers chose to be served in English.*

- In 2012, there were 9.027 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, 23% of customers chose to be served in French and 77% of customers chose to be served in English.*
- In 2011, there were 9,314 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, 25% of customers chose to be served in French and 75% of customers chose to be served in English.*

French Language Training (for City of Winnipeg Employees) Program

- In 2013, 30 employees registered for French Language Training. *(Note: This is an increase of approximately 25% from 2012*.)
- In 2012, 24 employees registered for French Language Training.
- In 2011, 25 employees registered for French Language Training.

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, 20 pour cent d'entre eux ont choisi d'être servis en français et 80 pour cent en anglais.*

- En 2012, 9 027 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, 23 pour cent d'entre eux ont choisi d'être servis en français et 77 pour cent en anglais.*
- En 2011, 9 314 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, 25 pour cent d'entre eux ont choisi d'être servis en français et 75 pour cent en anglais.*

Programme de formation en français (pour les employés et employées de la Ville de Winnipeg)

- En 2013, 30 employés et employées se sont inscrits aux cours de français. *(Note : Ceci représente une hausse d'environ 25 pour cent par rapport à 2012.)*
- En 2012, 24 employés et employées se sont inscrits aux cours de français.
- En 2011, 25 employés et employées se sont inscrits aux cours de français.

Community By-Law Enforcement Services

Community By-Law Enforcement Services (CBES) offers bilingual reception at its main office. The following are available in a bilingual format:

- Business License and important information about the license
- License invoice & renewal notices.

Golf Services

At the Windsor Park Golf Course, located in the Riel District, scorecards are bilingual. Whenever possible, efforts are made to employ bilingual staff at this location.

Leisureonline and « Services de loisirs en français »

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. Utilization of the Leisureonline/loisirsenligne continues to be the preferred method of registration for Winnipeggers.

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 2013, 776 citizens participated in French recreation and aquatics programs ("Services de loisirs en français") and approximately 67% of these participants registered online through leisureonline/loisirsenligne.

In 2012, 788 citizens participated in French recreation and aquatics programs ("Services de loisirs en français") and approximately 64% of these participants registered online through leisureonline/loisirsenligne.

Services communautaires d'exécution des règlements

Les Services communautaires d'exécution des règlements offrent un service d'accueil bilingue à son bureau principal. Les documents ci-après sont offerts en format bilingue :

- permis d'exploitation d'entreprise et renseignements importants sur celui-ci;
- facture de permis et avis de renouvellement.

Organisme de gestion des terrains de golf

Au terrain de golf du parc Windsor, dans le District de Riel, les cartes de pointage sont bilingues. Dans la mesure du possible, des efforts sont déployés en vue d'employer des personnes bilingues à ce terrain de golf.

Loisirsenligne et « Services de loisirs en français »

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 offert dans les deux langues officielles. Le système leisureonline/loisirsenligne demeure le mode d'inscription le plus prisé des Winnipégois et des Winnipégoises.

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 2013, 776 citoyens et citoyennes ont participé aux programmes aquatiques et de loisirs en français (« Services de loisirs en français »), et environ 67 pour cent d'entre eux se sont inscrits par l'entremise de leisureonline/loisirsenligne.

En 2012, 788 citoyens et citoyennes ont participé aux programmes aquatiques et de loisirs en français (« Services de loisirs en français »), et environ 64 pour cent d'entre eux

In 2011, 869 citizens participated in French recreation and aquatics programs ("Services de loisirs en français") and approximately 60% of these participants registered online through leisureonline/loisirsenligne.

se sont inscrits par l'entremise de leisureonline/loisirsenligne.

En 2011, 869 citoyens et citoyennes ont participé aux programmes aquatiques et de loisirs en français (« Services de loisirs en français »), et environ 60 pour cent d'entre eux se sont inscrits par l'entremise de leisureonline/loisirsenligne.

Public Works

In 2012, the "Know Your Zone Campaign" was launched in both official languages to citizens of Winnipeg.

Service des travaux publics

En 2012, la campagne bilingue « Connaissez votre zone » a été lancée auprès des citoyens et des citoyennes de Winnipeg.

Water and Waste

When delivering services within the Riel Community, the Water and Waste Department provides bilingual documentation, including notices for work that construction contractors are doing on their behalf (i.e. water main or sewer renewals).

*Examples of bilingual documentation***:**

Water Services

- Bill inserts - bilingual
- Assorted operations-related material
- Annual water main cleaning program – letters, brochures, posters, FAQ (bilingual)
- Frozen water service notice - bilingual

Wastewater Services

- Assorted operations-related material
- Sewer cleaning notice -bilingual
- Retention pond brochure - bilingual

Engineering Services

- Sewer cleaning program (letters and brochures) - bilingual
- Notice of water and sewer main renewal/replacement – bilingual when work is in Riel community
- Basement Flooding Protection Subsidy Program application - French
- Sump pump brochure – bilingual

Service des eaux et des déchets

Dans le cadre de la prestation de services au sein du District de Riel, le Service des eaux et des déchets fournit aux citoyens et aux citoyennes des documents bilingues, dont les avis de construction envoyés au nom des entrepreneurs relativement aux travaux qu'ils effectuent (p. ex. renouvellements des égouts et des conduites d'eau principales).

Exemples de documents bilingues :

Services d'eau

- encarts de facturation (bilingues)
- divers documents liés au fonctionnement
- programme annuel de nettoyage des conduites d'eau principales — lettres, brochures, affiches, FAQ (bilingues)
- avis de gel des conduites d'eau (bilingues)

Services des eaux usées

- divers documents liés au fonctionnement
- avis de nettoyage des égouts (bilingues)
- brochure sur les bassins de retenue (bilingue)

Services d'ingénierie

- lettres et brochures relatives au programme de nettoyage des égouts (bilingues)
- avis de renouvellement ou de remplacement des conduites principales d'eau et des égouts collecteurs

Solid Waste Services

- Assorted program material (notices, ads, brochures)
- Recycling apartment poster – French
- User Guide for new Recycling and Garbage Cart Collection program - French
- Compost bin sale flyer - bilingual
- Tags to inform customer of by-law infractions (e.g., yard waste tags) - bilingual
- Let's Chip In Christmas tree recycling flyer - bilingual

Finance & Administration

- Online utility bill explanation – bilingual
- Utility Billing Centre customer account communications – bilingual
- Utility bills in the Riel community
- Water meter reading card
- Payment return notice
- Water reconnection card
- Bill payment overdue notice
- Pre-authorized payment plan brochure

(bilingues à l'intérieur du District de Riel)

- demande au programme de subventions — protection contre les inondations de sous-sols (français)
- brochure sur les pompes de puisard (bilingue)

Services de gestion des déchets solides

- documents divers sur les programmes — avis, annonces, brochures
- affiche sur le recyclage dans les appartements (français)
- guide d'utilisateur pour le nouveau programme de collecte des déchets et des articles recyclables (français)
- dépliant publicitaire pour la vente des bacs de compostage (bilingue)
- étiquettes signalant les infractions aux règlements, p. ex. étiquettes sur les déchets de jardin (bilingues)
- dépliant publicitaire sur le recyclage des arbres de Noël (« Copeaux de Noël ») (bilingue)

Finances et administration

- explication de la facture de services publics en ligne (bilingue)
- communications liées aux comptes clients du Centre de facturation de services publics (bilingues)
- factures de services publics aux résidents du District de Riel
- bulletin de relevé de compteur d'eau
- avis de retour de paiement
- marches à suivre pour le rebranchement du service d'eau
- avis de paiement en souffrance
- brochure sur le mode de paiement par prélèvement automatique

Winnipeg Parking Authority

In 2012, the Winnipeg Parking Authority established a bilingual reception service for citizens at its main office, via the designation of a bilingual position.

In addition, a number of bilingual forms are now available for citizens.

Direction du stationnement de Winnipeg

En 2012, la Direction du stationnement de Winnipeg a instauré un service d'accueil bilingue en désignant un poste bilingue à son bureau principal.

De plus, plusieurs formulaires bilingues sont désormais à la disposition des citoyens et des citoyennes.

Winnipeg Transit

Bilingual telephone service for Handi-Transit Contact Centre is available upon request (204-986-5722).

Bilingual telephone service for DART Route #110 – St Boniface Area (287-DART).

Bilingual functional mobility assessments for Handi-Transit can be conducted in French upon request.

Régie des transports de Winnipeg

Service téléphonique bilingue pour le Centre d'appels de Handi-Transit disponible sur demande au 204-986-5722.

Service téléphonique bilingue pour la ligne DART n° 110 — Secteur de Saint-Boniface (204-287-DART).

Des évaluations de la mobilité fonctionnelle pour les utilisateurs de Handi-Transit peuvent être menées en français, sur demande.

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 By-law, departments are designating these positions as bilingual and are filling them with bilingual employees, whenever possible.

RESPECT DES OBLIGATIONS

Travaux du Conseil et de ses comités

La Ville a satisfait à toutes les exigences de l'article 453 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 aux articles visés de la *Charte*. Dans son règlement, 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 prestation de services municipaux dans les deux langues officielles*, les services désignent ces postes bilingues et y affectent des

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.

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 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 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.

During this period (2011 to 2013), a variety of enhancements to the French portal of the City of Winnipeg website have been added. Some examples include:

- "Know Your Zone" (snow-clearing zone information)
- Parking Authority (information on high-demand parking zones and other information)
- Dog Licensing
- Leisure Guide
- Library Services Information
- Operating and Capital Budget News Releases

Documents bilingues

Dans le domaine de la publication, il est d'usage à la Ville de produire, à quelques exceptions près, les documents publics 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 en français ainsi que sur son site Web.

Au cours de cette période (de 2011 à 2013), un certain nombre d'améliorations ont été apportées au portail en français du site Web de la Ville de Winnipeg. En voici quelques exemples :

- « Connaissez votre zone » (renseignements sur le déneigement par zones);
- Direction du stationnement (renseignements sur les zones très fréquentées, entre autres)
- permis de garde de chien
- *Guide Loisirs*
- renseignements sur les services de bibliothèque
- communiqués de presse sur le budget

- 2013 Municipal Manual
- Garbage and Recycling Service Guide
- Mayor's State of the City Report

d'immobilisations et le budget de fonctionnement
- *Guide municipal* de 2013
- *Guide des services de collecte de déchets et des articles recyclables*
- rapport du maire sur l'état de la ville

Bilingual Signs

Facility and Parks 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.

In 2011, the "Standard Construction Detail" for Bilingual Park Signage was re-designed to include bilingual 311 and park address information.

In 2012/2013, a Public Open House was held for the Shorehill Drive Park project. Bilingual public notices were sent out and a bilingual sign was installed on site.

Interpretive bronze plaques commemorating the "Arden Seven" are being produced in French and English for installation in Jules Mager Park in the Spring 2014.

In 2013, eleven (11) bilingual trailheads signs were installed.

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.

Affichage bilingue

Parcs et installations récréatives

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.

En 2011, le « dessin de détail normalisé » pour l'affichage bilingue dans les parcs a été modifié de manière à inclure des renseignements sur le Service 311 ainsi que l'adresse du parc en français et en anglais.

En 2012 et 2013, il y a eu des consultations publiques sur le projet du parc Shorehill Drive. Des avis publics bilingues ont été publiés et un panneau bilingue a été installé sur les lieux.

Des plaques d'interprétation commémorant « Les sept de l'avenue Arden » sont en cours d'élaboration et seront installées dans le parc Jules H. Mager au printemps 2014.

En 2013, onze écriteaux bilingues ont été posés aux points de départ de sentiers.

Affichage routier

Les plaques de rue 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.

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.*

The 2013 "Municipal Manual" was produced in both official languages. It should be noted that this manual is not produced on an annual basis.

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 2. 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 official languages fire, police and ambulance services, library services and leisure and recreational programming to persons in St. Boniface Ward"*.

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

Guide de référence (Services de la Ville de Winnipeg) – anciennement *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 manière à mettre en valeur le point d'accès 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).

Le *Guide municipal* de 2013 a été publié dans les deux langues officielles. Il est à noter que ce guide n'est pas publié tous les ans.

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 que les changements organisationnels.

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 « 2 ». 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. »

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 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

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 d'interprétation téléphonique. Des postes vacants au Service de police et au Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence ont été pourvus par des employés et employées bilingues qualifiés.

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 centraux 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 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, 7 jours par semaine.

Les conventions collectives conclues avec la Winnipeg Police Association et l'United Fire Fighters of Winnipeg prévoient l'obligation d'affecter le personnel selon un régime de

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 deposits of French language materials at all Riel Community libraries as well as other branches in the system. 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.

St. Boniface Library staff offer programs for pre-school and school-age children as well as teens. The TD Summer Reading Club attracts over 5,000 participants throughout the library system and provides a kit of bilingual materials for each young reader.

The French language component of the Library Services website provides the public with information on programs, services and

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 muté éventuellement ailleurs, ce qui exigera l'affectation d'autres employés bilingues.

Pour ce qui est de l'embauche, les services continuent d'accorder la préférence aux candidats et candidates bilingues, pour autant qu'ils 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. Les services continueront à faire valoir l'embauche 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. Le personnel affecté à la Bibliothèque de Saint-Boniface est entièrement 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 se libèrent. Il y a des ouvrages en français dans toutes les bibliothèques du District de Riel, ainsi que dans d'autres succursales du réseau. 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 les autres ouvrages d'information publique sont accessibles dans les deux langues officielles.

Le personnel de la Bibliothèque de Saint-Boniface offre des programmes destinés aux enfants d'âge préscolaire et scolaire ainsi qu'aux adolescents. Le club de lecture d'été de TD attire plus de 5 000 participants et participantes de partout dans le réseau des bibliothèques et remet à chaque jeune une trousse de documents

collections in French.

All branches have a deposit of French children's materials ranging from 225 at a neighbourhood branch to approx. 1,000 at Louis Riel.

Branches in the Riel district and Millennium also have deposits of adult French materials ranging from 80-200.

bilingues.

Le site Web en français de la Bibliothèque transmet au public des renseignements en français sur les programmes, les services et les collections.

Toutes les succursales ont des documents pour enfants en français. Le nombre varie d'une succursale à l'autre — de 225 documents dans une succursale de quartier, jusqu'à environ 1 000 documents dans la succursale de Louis-Riel.

Chaque succursale du District de Riel ainsi que la bibliothèque du Millénaire dispose de 80 à 200 documents en français dans sa collection.

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.

During this period of 2011-2013, the City of Winnipeg has also established some community partnerships with the francophone community. An example of this is the partnership between the Directorat de l'activité sportive (DAS) and the City of Winnipeg's Community Services Department. Through this partnership, francophone newcomers (identified by the DAS) have had the opportunity to learn how to skate and swim for free.

Since 2011, a joint brochure has been developed to promote both recreation and library programs that are offered in French. These brochures are distributed strategically within the francophone community ie. Schools within the Division scolaire franco-manitobaine (DSFM), francophone community service providers, 233-ALLÔ, St. Boniface and St. Vital Network, etc.. In addition, a new bilingual brochure was developed in 2013 to supplement the promotion of the City of Winnipeg's French recreation, aquatics and

Programmes de loisirs

Toutes les exigences ont été satisfaites. Les Services communautaires continuent de collaborer activement avec la collectivité à la planification de leurs programmes de sorte à répondre aux besoins de l'avenir. À cette fin, ils ont engagé et formé des animateurs et animatrices de programmes de loisirs et des moniteurs-sauveteurs et monitrices-sauveteures bilingues.

Pendant la période de 2011 à 2013, la Ville de Winnipeg a également conclu quelques partenariats avec la communauté francophone, par exemple, le partenariat entre le Directorat de l'activité sportive (DAS) et les Services communautaires de la Ville de Winnipeg. Grâce à ce partenariat, de nouveaux arrivants francophones (recensés par le DAS) ont eu l'occasion d'apprendre à patiner et à nager gratuitement.

Depuis 2011, une brochure commune a été élaborée dans le but de promouvoir les programmes de loisirs et de bibliothèque offerts en français. Ce document est distribué à des points stratégiques au sein de la communauté francophone, p. ex. les écoles de la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM), les prestataires de services communautaires francophones, le 233-ALLÔ, les réseaux communautaires de Saint-Boniface et de Saint-Vital, etc. De plus, une nouvelle brochure

library programs. This new promotional tool is bilingual to encourage those that are fluent in French (targeting parents and children at French Immersion Schools).

bilingue a été élaborée en 2013 pour appuyer la promotion des programmes aquatiques, de loisirs et de bibliothèque de la Ville de Winnipeg. Ce nouvel outil promotionnel bilingue sert à encourager les personnes qui parlent couramment le français (il vise les parents et les enfants des écoles d'immersion) à participer aux activités communautaires offertes 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 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 2011, 2012 or 2013.

Plaintes

L'ombudsman n'a reçu aucune plainte officielle en 2011, 2012 ou 2013.

Appendix 2 – 2011, 2012 and 2013
French Language Services
Report – City of Winnipeg

Annexe 2 — 2011, 2012 et 2013
Rapport sur les services en français
de la Ville de Winnipeg

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

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

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:

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

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

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

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 municipal le 11 décembre 2002.

Schedule A to By-law No. 8154-2002