Agenda – Executive Policy Committee – June 24, 2015

REPORTS

Item No. 10 City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations – 2014 Report

WINNIPEG PUBLIC SERVICE RECOMMENDATION:

That the 2014 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).

ADMINISTRATIVE REPORT

Title: **City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations (2014)**

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

AUTHORIZATION

Author	Department Head	A/CFO	CAO/COO
C. Koniak	C. Wightman	P. Olafson	M. Jack

RECOMMENDATIONS

That the 2014 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).

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 has made continued progress with its compliance of the requirements of Part 9 of The City of Winnipeg Charter. Areas for improvement and highlights of new projects/initiatives have been identified in the attached report.

HISTORY

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

FINANCIAL IMPACT

Financial Impact Statement **Date:** June 3, 2015

Project Name:

City of Winnipeg's Compliance with French Language Service Obligations (2014)

COMMENTS:

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

Kelly Lemoine, CA
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 Department
Corporate Support Services Department
Fleet Management
Fire Paramedic Service
Golf Services
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 Management and Business Support Services
Prepared by: Charlene Koniak, Interim French Language Services Coordinator
Date: June 3, 2015
File No.:

Appendix 1 **Annexe 1**

2014 Report

City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations

Part 9
The City of Winnipeg Charter

Rapport de 2014

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 :
Coordinatrice des services en français par intérim

June 2015

Juin 2015

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.

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.

2014 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 *2014*, 311 received 1,510,348 calls (a decrease of 356,974 calls) in total and 9,311 of these calls were in French or *0.62 %* of all calls made to 311 requested service in French. Although the volume is less than 2013, the %

POINTS SAILLANTS DE 2014

Service de renseignements 311

Le Service de renseignements 311 est pleinement fonctionnel depuis janvier 2009. Il s'agit d'un point de contact unique où les citoyens 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 Service de renseignements 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 le Service 311, on lui propose de choisir entre l'anglais et le français (offre active de service).

Parmi les 100 représentants du service à la clientèle travaillant au Service de renseignements 311, dix (soit environ 10 pour cent) sont bilingues.

remains consistent with previous years.

En *2014*, le Service 311 a reçu 1 510 348 appels au total (soit une baisse de 356 974 appels) dont 9 311 en français, ce qui représente *0,62 pour cent* du volume total des appels. Même si le volume a baissé depuis 2013, la proportion d'appels en français correspond à celle des années antérieures.

Animal Services On-line License Payment System

Animal Services offers a bilingual On-line License Payment System. This online dog and cat 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. In 2014, there were 20 online transactions (compared to 15 in 2013.).

Système de paiement en ligne de l'Agence des fourrières

L'Agence des fourrières offre un service bilingue de paiement de permis de garde d'animal en ligne. Ce système de demande et de paiement de permis de garde de chat et de chien opère selon le principe de l'offre active. Les citoyens doivent sélectionner la langue de leur choix avant de passer au paiement. En 2014, il y a eu 20 transactions en ligne (il en y a eu 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 dépliants indiqués ci-après ont été offerts dans les deux langues officielles :

- Avis d'évaluation foncière
- Relevé d'impôts fonciers
- Relevé de la taxe d'entreprise
- Dépliant 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 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:

Centre de services bilingues (Saint-Boniface)

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

Grâce à cette méthode de guichet unique, la Ville est en mesure d'offrir les services de caisse et de renseignements en personne indiqués ci-dessous dans les deux langues officielles :

Cashier services
- Utility bill payments
- Property tax payments
- Ambulance bill payments
- Purchase of bus passes and tickets
- Purchase of dog and cat 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

Number of Customers/Language Spoken

In 2014, City staff at the St. Boniface Bilingual Service Centre processed *6,985 cashier transactions*. The number of cashier transactions decreased by 2% from 2013.

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 2014, there were 8,465 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% (an increase from 20% in 2013) of customers chose to be served in French and 75% of customers chose to be served in English (in 2013).*

Services de caisse
- paiement des factures de services publics
- paiement des impôts fonciers
- paiement des comptes d'ambulance
- achat de laissez-passer et de billets d'autobus
- achat de permis de garde de chat et 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 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

Total des clients et langue de service

En 2014, le personnel de la Ville de Winnipeg au Centre de services bilingues de Saint-Boniface a effectué *6 985 opérations de caisse*. Le nombre total d'opérations de caisse a diminué de 2 pour cent depuis 2013.

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 2014, 8 465 clients 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, 25 pour cent d'entre eux ont choisi d'être servis en français (ce qui représente une hausse par rapport au 20 pour cent enregistré en 2013), et 75 pour cent ont choisi d'être servis en anglais (en 2013).*

French Language Training (for City of Winnipeg Employees) Program

- In 2014, 25 employees registered for French Language Training. *(Note: This is a decrease of 17% from 2013*.)

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

- En 2014, 25 employés se sont inscrits aux cours de français. *(Note : Cela constitue une baisse de 17 pour cent par rapport à 2013*.)

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 Licensing information
- Renewal invoices and License documents.

Services d'exécution des règlements municipaux

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

- Renseignements sur les permis d'exploitation d'entreprise
- Factures pour les renouvellements et documents relatifs aux permis

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.

In 2014, Bilingual Tee Marker Signs were installed along with a bilingual ad promoting the sale of advertising space.

Also, in 2014, a bilingual recording was available over the phone, while customers were in a queue to be served.

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.

En 2014, des marqueurs de jalon de départ bilingues ont été installés, ainsi qu'une publicité bilingue faisant la vente d'espaces publicitaires.

Cette même année, les clients ont pu écouter un enregistrement téléphonique bilingue pendant qu'ils étaient en attente.

« Services de loisirs en français »

In 2014, 854 citizens participated in French recreation and aquatics programs ("Services de loisirs en français), which is an increase of approximately 10% over 2013. Of these registrations, 684 (or 81%) registered online, which is an increase of approximately 21%.

Services de loisirs en français

En 2014, 854 citoyens ont participé aux programmes aquatiques et de loisirs (« Services de loisirs en français »), ce qui représente une hausse d'environ 10 pour cent par rapport à 2013. Six cent quatre-vingt-quatre (ou 81 pour cent) de ces personnes se sont inscrites en ligne, soit une hausse d'environ 21 pour cent.

Public Works

In 2013, The Public Works Department initiated the Marion Street Realignment and Grade Separation Project Functional Design. The project continued in 2014. Public information

Travaux publics

En 2013, le Service des travaux publics a entamé la conception fonctionnelle du projet de réalignement de la rue Marion et d'aménagement d'un carrefour à niveaux différents. Ce projet s'est poursuivi en 2014.

related to this project is being provided in both English and French. This includes open house material and information found in the City's website.

Water and Waste

As soon as customers contact the Utility Billing Centre (204-986-2455), they are provided the option of speaking to a bilingual utility representative in either official language. Approximately 20% of the Utility Billing Centre Staff are bilingual. *In 2014*, they answered 195,812 calls, of which 454 were in French (or 0.23%).

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 (e.g. water and sewer main renewals).

Examples of bilingual documentation:

- Annual Water Main Cleaning Program – notices, brochures, posters, FAQ
- Frozen water pipe notice
- Sewer cleaning program (letters and brochures)
- Notice of water and sewer Main renewal/replacement – bilingual when work is in the Riel Community
- Basement Flooding Protection Subsidy Program Application (French)
- Sump pump brochure
- Recycling and garbage program Material (notices, ads, brochures)
- Recycling apartment poster (French)
- User Guide for new Recycling and Garbage Cart Collection Program (French)
- Tags to inform customer of by-law infractions (e.g., yard waste tags)
- Let's Chip In Christmas tree recycling flyer
- Online utility bill explanation
- Utility Billing Centre customer account communications
- Utility bills in the Riel community

Les renseignements publics relatifs à ce projet sont offerts en anglais et en français. Cela inclut les documents liés aux portes ouvertes ainsi que les renseignements affichés sur le site Web.

Service des eaux et des déchets

On offre la possibilité aux clients de parler à un représentant des comptes bilingue dans la langue officielle de leur choix dès qu'ils téléphonent au Centre de facturation de services publics (204-986-2455). Environ 20 pour cent du personnel du Centre de facturation de services publics est bilingue. *En 2014,* ces employés ont répondu à 195 812 appels, dont 454 (ou 0,23 pour cent) en français.

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

Exemples de documents bilingues :

- Programme annuel de nettoyage des conduites d'eau principales — avis, dépliants, affiches, FAQ
- Avis concernant le gel des conduites d'eau principales
- Programme de nettoyage des égouts — lettres et dépliants
- Avis de renouvellement ou de remplacement des conduites d'eau (bilingue à l'intérieur du District de Riel)
- Demande au Programme de subventions – protection contre les inondations de sous-sols (en français)
- Dépliant sur les pompes de puisard
- Documents sur le programme de recyclage et de collecte des déchets –avis, publicités, dépliants
- Affiche sur le recyclage dans les appartements (en français)
- Guide des services de collecte des déchets et de recyclage (en français)
- Contraventions pour infraction aux règlements municipaux – p. ex., étiquettes sur les déchets de jardin
- Imprimé sur le recyclage des arbres de Noël (« Copeaux de Noël »)
- Explication de la facture de services publics en ligne

- Utility bill inserts
- Water meter reading card
- Payment return notice
- Water reconnection card
- Bill payment overdue notice
- Pre-authorized payment plan brochure
- Assorted operations-related material

- Communications liées aux comptes clients du Centre de facturation de services publics
- Factures de services publics envoyées aux résidents du District de Riel
- Encarts de facturation pour les services publics
- Bulletin de relevé de compteur d'eau
- Avis de retour de paiement
- Marche à suivre pour le rebranchement du service d'eau
- Avis de paiement en souffrance
- Dépliant sur le mode de paiement par prélèvement automatique
- Divers documents liés au fonctionnement

Winnipeg Parking Authority

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

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

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.

Direction du stationnement de Winnipeg

La Direction du stationnement de Winnipeg assure un service d'accueil bilingue en désignant un poste bilingue à son bureau principal.

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

Régie des transports de Winnipeg

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

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

City Clerk's Department

All requirements have been met. The City Clerk's Department continues to work actively with City Council, the Public Service and Winnipeg Citizens to ensure provision

RESPECT DES OBLIGATIONS

Bureau du greffier

Toutes les exigences ont été satisfaites. Le Bureau du Greffier continue de collaborer activement avec le Conseil municipal, l'administration municipale et les citoyens

of bilingual services as well as appropriate planning to meet future requirements.

de Winnipeg en vue d'assurer la prestation des services en français et la planification adéquate des programmes de manière à répondre aux besoins de l'avenir.

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.

Travaux du Conseil et de ses comités

La Ville a satisfait à toutes les exigences de cet article 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.

2014 Municipal and School Board Elections

The City Clerk's Department published a fully bilingual Election Website as well as, for the first time ever, an Election App.

The Website and the App included numerous publications and information, in both official languages, about and for voters and candidates including election legislation, voting locations, important dates and results.

All 2014 Municipal and School Board Election publications including *The Mayor and Councillor Candidates Guide, The Campaign Expenses and Contributions Guide, Nomination Papers*, and numerous forms, signage and other communications were translated and published in both Official Languages.

The City Clerk's Department hired bilingual employees for all Advance Voting Opportunities and ensured the provision of bilingual services at all Election Day Voting Locations within the Riel Community.

Élections municipales et scolaires de 2014

Aux fins des élections, le Bureau du greffier a lancé un site Web et, pour la première fois, une appli entièrement bilingues.

Le site Web et l'appli, destinés aux électeurs et aux électrices ainsi qu'aux candidats, affichaient de nombreuses publications ainsi que des renseignements portant sur les lois et règlements électoraux, les bureaux de scrutin, les dates importantes et les résultats des élections, et ce, dans les deux langues officielles.

Toutes les publications relatives aux élections municipales et scolaires de 2014, y compris le *Guide à l'intention des candidats et des candidates à la mairie et au Conseil municipal*, le guide *Dépenses et contributions électorales* et les déclarations de candidature, ainsi que de nombreux formulaires, des affiches et d'autres communications ont été traduits et publiés dans les deux langues officielles.

Le Bureau du greffier a embauché du personnel bilingue pour les scrutins par anticipation et a assuré la prestation des services bilingues dans tous les bureaux de scrutin du District de Riel.

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.

In 2014, a variety of enhancements to the French portal of the City of Winnipeg website have been added. Some examples include:

- Snow Route identification information
- "Understanding the water bill"
- "The Changing Face of Brady Road Resource Management Facility"
- Updated Flyer on tap water
- News Releases on 2014 budget
- Cat licensing
- "Our Budget Forward" consultation documents

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.

En 2014, un certain nombre d'améliorations ont été apportées au portail en français du site Web de la Ville de Winnipeg. En voici quelques exemples :

- Renseignements sur l'identification des artères à déneigement prioritaire
- « Comprendre votre facture d'eau »
- « La face changeante de l'installation de gestion des ressources du chemin Brady »
- Imprimé publicitaire sur l'eau du robinet actualisé
- Communiqués de presse sur le budget de 2014
- Permis de garde de chat
- Documents liés à la consultation « Un budget d'avenir »

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.

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

In 2014, a total of 145 bilingual signs (applications for Public Hearings) were posted on site within the Riel District. All of these applications were advertised in a bilingual format within the newspaper.

Bilingual service is available at all Riel Community Committee Meetings.

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

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

In 2014, 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.

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"

The City of Winnipeg produces a Municipal Manual in both official languages. The City Municipal Manual has evolved into a digital reference tool which provides factual material of both historical and current interest, as well as a snapshot of the City's political and

permettent.

En 2014, 145 panneaux bilingues (demandes de séance publique) ont été affichés sur les lieux visés à l'intérieur du District de Riel. Toutes les demandes ont été publiées dans le journal en format bilingue.

Le service bilingue est offert à toutes les séances du Comité municipal de Riel.

Depuis 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.

Des plaques d'interprétation commémorant « Les sept de l'avenue Arden » ont été élaborées et installées dans le parc Jules Mager au printemps 2014.

En 2014, 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.

En plus d'aménager un affichage bilingue permanent dans le Vieux Saint-Boniface, le Service des travaux publics emploie un affichage bilingue temporaire lorsqu'il réalise des travaux de construction dans ce quartier.

Guide de référence (Services de la Ville de Winnipeg) – anciennement *Guide d'accès*

La Ville de Winnipeg propose un *Guide municipal* dans les deux langues officielles. Le *Guide municipal* est devenu un outil de référence numérique évoquant des faits historiques et d'actualité qui donne un

administrative structure, and it guides the reader through the complexities of municipal government.

As well, the City of Winnipeg continues to purchase ads in the Société franco-manitobain's (SFM) *Annuaire des services en français* promoting two key first points of contacts for all citizens to choose their language of choice:

- 311 (for over-the-phone service)
- St. Boniface Bilingual Service Centre (for in person service)

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. 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"*.

aperçu de la structure politique et administrative de la ville en conduisant le lecteur à travers les rouages administratifs municipaux.

En outre, la Ville de Winnipeg continue à acheter des annonces dans l'*Annuaire des services en français* de la Société franco-manitobaine (SFM) qui promeut deux points de service fondamentaux où les citoyens peuvent être servis dans la langue de leur choix, à savoir :

- le Service 311 (par téléphone);
- le Centre de services bilingues de Saint-Boniface (en personne).

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 « A ». Il se révèle maintenant nécessaire d'apporter d'autres modifications à ce règlement afin de rendre compte des 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 permanent basis, requiring assignment of other bilingual employees.

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. Des postes vacants au Service de police et au Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence ont été pourvus par des employés 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 sur 7.

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.

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 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 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. Ces services continueront à mettre l'accent sur l'embauchage de personnes bilingues tant qu'ils n'auront pas tout le personnel bilingue voulu pour se conformer aux exigences du règlement municipal.

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 French language materials at all Riel Community libraries. All branches have a deposit of French children's materials ranging from 225 items at a neighbourhood branch to approx. 1,000 items at Louis Riel Library. Branches in the Riel Community and Millennium Library also have deposits of adult French materials ranging from 80-200 items.

In addition, formats such as DVDs have the advantage of providing information in English, French and other languages. Brochures, posters, signage and other public information

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, Parc Windsor, Pembina Trail, Louis-Riel) au fur et à mesure que des postes se libèrent. Des ouvrages en français sont disponibles dans toutes les bibliothèques du District de Riel. 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 dans le District de Riel ainsi que la bibliothèque du Millénaire disposent de

pieces are available in both official languages.

St. Boniface Library staff offer programs in French for all ages. Cercle de lecture is a French-language book club that occurs the first Thursday of every month. 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 website provides the public with information on programs, services and collections in French. The Library's catalogue can be searched in French, and French online resources are available including downloadable and streaming eBooks, magazines, encyclopedias, and a language learning database.

80 à 200 documents en français dans leur collection.

De plus, des supports tels que 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 en français destinés aux personnes de tous les âges. Le Cercle de lecture est un club de lecture en français qui se réunit le premier jeudi du mois. Le club de lecture d'été de TD, pour sa part, attire plus de 5 000 participants de partout dans le réseau des bibliothèques et remet à chaque jeune une trousse de documents bilingues.

Le site Web en français de la Bibliothèque transmet au public des renseignements en français sur les programmes, les services et les collections. On peut lancer une recherche du catalogue de la Bibliothèque en français et se procurer des ressources en français en ligne, notamment des livrels, des magazines et des encyclopédies pouvant être diffusés en continu ou téléchargés, ainsi qu'une base de données d'apprentissage de langues.

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.

Promotional tools such as the joint recreation/library French programming brochure and the bilingual brochure on French recreation opportunities (targeting immersion students) continue to be used.

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 de programme de loisirs et des moniteurs-sauveteurs bilingues.

Les Services communautaires continuent de se servir d'outils promotionnels tels que le dépliant conjoint de services de loisirs et de bibliothèque et le dépliant bilingue sur les services de loisirs en français (à

l'intention des élèves des écoles d'immersion).

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 coordinatrice des services en français en septembre 1993.

La coordinatrice 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 2014.

Plaintes

L'ombudsman n'a reçu aucune plainte officielle en 2014.

Appendix 2 – 2014
French Language Services
Report – City of Winnipeg

Annexe 2 — 2014
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 City of Winnipeg By-Law 815