Agenda – Executive Policy Committee – July 6, 2016

REPORTS

Item No. 10 City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations – 2015 Report

WINNIPEG PUBLIC SERVICE RECOMMENDATION:

That the 2015 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 (2015)**

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

AUTHORIZATION

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

RECOMMENDATIONS

That the 2015 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. Included within the attached report is a status update by the Public Service for 2015 highlighting some of the new bilingual projects, initiatives and services.

EXECUTIVE SUMMARY

The City of Winnipeg continues to make progress with its compliance of the requirements of Part 9 of The City of Winnipeg Charter.

The City of Winnipeg offers a variety of bilingual services. Some highlights of those for 2015 include:

- The St. Boniface Bilingual Service Centre (BSC) provides both cashier and in-person information services in both official languages. In 2015, the City of Winnipeg's portion of the BSC processed 7,988 cashier transactions. The number of cashier transactions increased by 14.5% from 2014.

- Several new bilingual signs were installed as part of renewal projects or new amenities being built. For example: Niakwa Trail Rain Garden (interpretive signage – corner of St. Anne's Rd and Fermor along the Seine River, St. Boniface), Van Hull Park (Normand Park, St. Vital), Blue Lake Park (Waverley Heights, St. Norbert), Burland Park (River Park South, St. Vital), and Bois-des-Esprits Window Park (Royal Wood, St. Boniface).

- Enhancements to bilingual documents were also done in 2015, such as: bilingual news releases, bilingual capital project related information, bilingual board of revision information and assessment appeal process, bilingual online contact forms (311, Mayor's Office, Council).

HISTORY/DISCUSSION

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 10, 2016

Project Name:

City of Winnipeg's Compliance with French Language Service Obligations (2015)

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"
Kelly Lemoine, CPA, CA
Manager of Finance and
Administrative Services
Community Services Department

CONSULTATION

In preparing this report there was consultation with:

Animal Services Agency
Assessment and Taxation Department
City Clerk's Department
Community Services Department
Corporate Communications
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
Councillor Responsible for French Language Services

OURWINNIPEG POLICY ALIGNMENT

N/A

SUBMITTED BY

Department: Community Services Department
Division: Strategic Management and Business Support Services
Prepared by: Charlene Koniak, Interim French Language Services Coordinator
Date: June 20, 2016

Appendix 1

Annexe 1



2015 Report

City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations

Part 9
The *City of Winnipeg* Charter

Rapport de 2015

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.

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.

2015 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 as 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.

In 2015, of the 100 customer service representatives working in the 311 Contact Centre, 4 staff were bilingual, though recruitment of bilingual staff continues. If a French-speaking customer service representative is not available at the time of the call, the Contact Centre uses CanTalk, a contracted, third-party service that provides immediate interpretation services for French and many other languages.

In 2015, 311 received 1,287,592 calls in total, a year-over-year decrease of 222,756 calls. Of that total. 7,517 of calls were in French (including the French call-back queue). This equates to 0.58% of all calls to 311 having requested service in French during 2015. Both the volume and percentage of French calls

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.

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 2015

Service de renseignements 311

Le Service de renseignements 311 est pleinement fonctionnel depuis janvier 2009, en tant que point de contact unique où les citoyens peuvent demander des renseignements ou des services municipaux non urgents 24 heures sur 24, 365 jours par an.

L'une des stratégies clés 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).

En 2015, parmi les 100 représentants du service à la clientèle travaillant au Service de renseignements 311, quatre étaient bilingues, et on poursuit actuellement l'embauche de personnel bilingue. Dans le cas où aucun représentant du service à la clientèle francophone n'est disponible au moment d'un appel, le Service de renseignements communique avec CanTalk, un tiers fournisseur sous contrat qui offre des services d'interprétation immédiats en français et dans de nombreuses autres langues.

En 2015, le Service 311 a reçu un total de 1 287 592 appels, ce qui représente une baisse, année après année, de 222 756 appels. De ce total, 7 517 appels étaient en français (cela

decreased slightly from 2014 (9,311 or 0.62% French calls) to 2015.

comprend la mise en attente avec rappel automatique en français). Cela signifie que, pendant l'année 2015, pour 0,58 % de tous les appels au Service 311, on a demandé a être servi en français. Le volume et le pourcentage des appels en français ont légèrement diminué tous les deux entre 2014 (9 311 ou 0,62 % d'appels en français) et 2015.

Animal Services

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 2015, there were 26 online transactions processed in French (compared to 20 in 2014 or an increase of 30%).

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 2015, 26 transactions en ligne ont été faites en français (par rapport à 20 transactions en 2014, soit une hausse de 30 %).

Assessment and Taxation

For the period of 2014-2015, 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.

Service de l'évaluation et des taxes

Pour la période de 2014-2015, les avis, relevés et dépliants ci-dessous étaient 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. In 2015, the St. Boniface Bilingual Service Centre was located at 614 Des Meurons Street. (Note: Effective, April 25th, 2016, the St. Boniface Bilingual Service Centre was re-located to 170, rue Goulet.)

With a "no-wrong-door" approach to service, the City's Bilingual Service Centre provides both cashier and in-person information services in both

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. En 2015, le Centre de services bilingues de Saint-Boniface était situé au 614 de la rue Des Meurons. (Note : Depuis le 25 avril 2016, le Centre de services bilingues de Saint-Boniface est situé au 170 de la rue Goulet.)

Grâce à cette méthode de guichet unique, le Centre de services bilingues de la Ville est en

official languages, as follows:

Cashier services:
- Water bill payments
- Property tax payments
- Ambulance bill payments
- Sale of bus passes and tickets
- Sale 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 2015, City staff at the St. Boniface Bilingual Service Centre processed 7,998 cashier transactions. The number of cashier transactions increased by 14.5% from 2014.

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 2015, there were 9,804 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 (The same percentage of

mesure d'offrir les services de caisse et de renseignements en personne énumérés ci-après dans les deux langues officielles :

Services de caisse :
- Paiement des factures d'eau
- Paiement des impôts fonciers
- Paiement des factures d'ambulance
- Vente de laissez-passer et de billets d'autobus
- Vente 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
- Déchets et recyclage
- Restrictions en matière de stationnement
- Parcs, piscines et arénas
- Rues et travaux de construction (nettoyage, déneigement)
- *Guide Loisirs*, programmes et services récréatifs
- Services d'eau et d'égout
- Bénévolat

Total des clients et des clientes et langue de service

En 2015, le personnel de la Ville au Centre de services bilingues de Saint-Boniface a effectué 7 998 opérations de caisse. Le nombre total d'opérations de caisse a augmenté de 14,5 % depuis 2014.

Depuis avril 2010, le personnel de la Ville de Winnipeg 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 2015, 9 804 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

customers choosing to be served in French remained the same as in 2014.)

French Language Training (for City of Winnipeg Employees) Program

- In 2015, 21 employees registered for French Language Training.(This is a decrease of 19% from 2014.)

Community By-Law Enforcement Services

Community By-Law Enforcement Services (CBES) has a bilingual officer on staff.

The following are available in a bilingual format:
- Business Licensing information
- Renewal invoices and License documents.

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 addition, Bilingual Tee Marker Signs continue to be used along with a bilingual ad promoting the sale of advertising space.

« Services de loisirs en français »

In 2015, 1,010 citizens participated in French recreation and aquatics programs ("Services de loisirs en français"), which is an increase of approximately 18% over 2014. Of these registrations, 810 (or 80%) registered online, which is an increase of approximately 18%.

clients, 25 % d'entre eux ont choisi d'être servis en français et 75 % en anglais (Le même pourcentage de clients ayant choisi d'être servis en français reste le même qu'en 2014).

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

- En 2015, 21 employés se sont inscrits aux cours de français. (Cela représente une baisse de 19 % par rapport à 2014.)

Services d'exécution des règlements municipaux

Les Services communautaires d'exécution des règlements comptent un membre du personnel bilingue.

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

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. De plus, on a continué à utiliser des marqueurs de jalon de départ bilingues ainsi qu'une publicité bilingue faisant la vente d'espaces publicitaires.

« Services de loisirs en français »

En 2015, 1 010 citoyens ont participé aux programmes aquatiques et de loisirs (« Services de loisirs en français »), ce qui représente une hausse d'environ 18 % par rapport à 2014. En tout, 810 personnes (ou 80 %) se sont inscrites en ligne, soit une hausse d'environ 18 %.

Planning, Property and Development Services

Urban Planning
In 2015, a bilingual District Planner was given responsibility for the Riel Community. Public notices and advertisements for planning initiatives in this area (Riel Community) continue to be made available in both official languages.

Urban Design
Niakwa Trail Rain Garden- supported Save Our Seine in the development of a rain garden and environmental education project on Fermor near St. Anne's Road that includes bilingual interpretive signage.

Bilingual Park Signage Installations
In collaboration with Public Works- Parks and Open Space Division, new bilingual park signage was installed in conjunction with playground renewal projects at Van Hull Park, Blue Lake Park, Burland Park and Bois-des-Esprits Window Park.

Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement

Division de l'urbanisme
En 2015, on a mis le District de Riel sous la responsabilité d'un urbaniste de district bilingue. Les avis publics et les annonces portant sur des projets d'urbanisme dans ce secteur (District de Riel) continuent d'être proposés dans les deux langues officielles.

Aménagement urbain
Le jardin pluvial du sentier Niakwa a aidé Save Our Seine à aménager un jardin pluvial et à mettre en place un projet d'éducation écologique le long de l'avenue Fermor, près du chemin St. Anne's, qui comprend des panneaux bilingues.

Installation de panneaux bilingues dans les parcs
Avec l'aide de la Division des parcs et des espaces ouverts du Service des travaux publics, de nouveaux panneaux bilingues ont été installés dans le cadre de projets de renouvellement de terrains de jeu aux parcs Van Hull, Blue Lake, Burland et au Bois-des-Esprits.

Public Works

Streets Maintenance Division:
The following were translated into French:

- Declaration – Assignment of Streets to Snow Clearing Zones, as provided for in the Winter Parking Ban By-law No. 76/2011
- Declaration – Designation of Snow Routes
- Declaration of Residential Parking Ban
- Declaration of Snow Route Parking Ban
- Residential parking ban ("Know Your Zone") media releases are provided in French and English.
- Information on the Know Your Zone residential parking ban is available in French on the City's Website.
- Street signage
- All street and traffic signs (including Reduced-Speed School Zones) in the Riel Community east of the Red River and in the area south of the Perimeter Highway

Travaux publics

Division de l'entretien des rues :
Ce qui suit a été traduit en français :

- Attribution de zones de déneigement aux rues en vertu du *Winter Parking Ban By-Law No. 76/2011* (règlement municipal sur l'interdiction de stationner en hiver)
- Désignation d'artères à déneigement prioritaire
- Interdictions de stationner dans les rues résidentielles
- Interdiction de stationner dans les artères à déneigement prioritaire
- Les communiqués reliés aux interdictions de stationner dans les rues résidentielles (« Connaissez votre zone ») sont publiés en français et en anglais.
- De l'information sur l'interdiction de stationner dans les rues résidentielles du programme « Connaissez votre zone » est disponible en français sur le site Web de la

on the western side of the Red River are bilingual.
- Construction signs
- In addition to permanent bilingual street signage, the Public Works Department uses bilingual temporary construction signs in the Historic St. Boniface area.

Engineering Division:
The Engineering Division of the Public Works Department distributes bilingual construction notices to residents for all projects in the Riel Community. In 2015, that was approximately 150 locations.

Transportation Division:
- Marion Street Widening and Grade Separation Functional Design Study and Public Consultation – April 2015 newsletter and open house materials were bilingual.
- Sunday Bike Route signage on Lyndale Drive is bilingual, as were the letters distributed to residents advising of the by-law change for Bike Route enforceability.

Parks and Open Space Division:
- Park signage is bilingual in St. Vital and St. Boniface wards
- Signage in St. Norbert is converting to bilingual as signs are replaced.
- The Insect Control Branch's annual pesticide public notices are published in both French and English.
- In addition, signage which is placed on boulevards for elm bark beetle control is in English and French.

Ville.
- Affichage routier
- Les plaques de rue et les panneaux de signalisation (panneaux de vitesse réduite dans les zones scolaires y compris) 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.
- Panneaux de construction
- 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.

Division de l'ingénierie :
La Division de l'ingénierie du Service des travaux publics distribue des avis de construction bilingues aux résidents pour tous les projets effectués dans le District de Riel. En 2015, le total s'est monté à environ 150 emplacements.

Division des transports :
- Le bulletin et les documents de la consultation publique d'avril 2015 se rapportant à l'étude fonctionnelle sur l'élargissement de la rue Marion et l'aménagement d'un carrefour à niveaux différents étaient bilingues.
- Les panneaux indiquant que la promenade Lyndale est réservée à la circulation à vélo le dimanche étaient bilingues, de même que les lettres distribuées aux résidents qui avisaient ces derniers d'un changement au règlement municipal portant sur l'applicabilité des voies cyclables.

Division des parcs et des espaces ouverts :
- Les panneaux de parc sont bilingues dans les quartiers de Saint-Vital et Saint-Boniface.
- À Saint-Norbert, des panneaux bilingues sont installés au fur et à mesure qu'ils doivent être remplacés.
- Les avis publics annuels sur les pesticides de la Direction de la lutte contre les

insectes sont publiés en français et en anglais.
- De plus, les panneaux reliés à la lutte contre le scolyte de l'orme érigés sur les terre-pleins sont en français et en anglais.

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 2015, they answered 175,546 calls, of which 709 were in French (or 0.4%). The number of calls in French increased by 56% over 2014.

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
- Sump pump brochure
- Recycling and garbage program material (notices, ads, brochures)
- User Guide for new Recycling and Garbage Cart Collection Program
- Tags to inform customer of by-law infractions (e.g., yard waste tags)
- Online utility bill explanation
- Utility Billing Centre customer account communications
- Utility bills in the Riel community
- Utility bill inserts

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 2015, ces employés ont répondu à 175 546 appels, dont 709 (ou 0,4 pour cent) en français. Le nombre d'appels en français a augmenté de 56 % par rapport à 2014.

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
- Programme de nettoyage des égouts — lettres et dépliants
- Avis de renouvellement ou de remplacement des conduites d'eau principales – bilingue à l'intérieur du District de Riel
- Demande au Programme de subventions – protection contre les inondations de sous-sols
- Dépliant sur les pompes de puisard
- Documents sur le programme de recyclage et de collecte des déchets (avis, publicités, dépliants)
- Guide des services de collecte des déchets et de recyclage
- Contraventions pour infraction aux

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

règlements municipaux – p. ex. étiquettes sur les déchets de jardin
- Explication de la facture de services publics en ligne
- Communications liées aux comptes clients
- 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.

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.

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

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

RESPECT DES OBLIGATIONS

City Clerk's Department

The City Clerk's Department continues to work

Bureau du greffier

Le Bureau du greffier continue de collaborer activement avec le Conseil municipal,

actively with City Council, the Public Service and Winnipeg Citizens to ensure provision of bilingual services as well as appropriate planning to meet future requirements. The City Clerk's Department provides bilingual service in the administration of the Freedom of Information and Protection of Privacy Act, communication of By-Laws and all front desk services.

l'administration municipale et les citoyens 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. Le Bureau du greffier propose des services bilingues dans le cadre de l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, des communications relatives aux règlements municipaux et de tous les services de réception.

Proceedings of Council and Its Committees

Translation services were provided at all City Council and Riel Community Committee meetings. As well, delegations to Committee meetings may make a presentation in French, providing they notify the City Clerk's Department of their intention within the specified time. In 2015, translation services were provided at Board of Adjustment and Board of Revisions hearings.

Travaux du Conseil et de ses comités

Des services d'interprétation ont été offerts à toutes les séances du Conseil municipal et du Comité municipal de Riel. Toute délégation a le droit d'employer le français au cours des travaux de l'un des comités pour autant qu'elle donne un préavis en ce sens au Bureau du greffier dans le délai imparti. En 2015, des services d'interprétation ont été offerts lors de certaines audiences de la Commission de redressement et du Comité de révision.

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). 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.

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 (Note: Effective, April 25, 2016, the St. Boniface Bilingual Service Centre was re-located to 170, rue Goulet.), where services are provided in both official languages. These services are provided by Community

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 municipal, elle a désigné les services devant être offerts dans les deux langues officielles ainsi que la ou les zones de prestation. 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 employés bilingues dans la mesure du possible.

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. (À noter : À partir du 25 avril 2016, le Centre de services bilingues de Saint-Boniface a déménagé au 170 de la rue Goulet.) Le Centre

Services Department staff, on behalf of the Public Service.

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 2015, a variety of enhancements to the French portal of the City of Winnipeg website have been added. *Some examples of new content include:*

- Bilingual News Releases
- Bilingual Capital Project related information (example: Marion Street Widening, Lyndale Drive Retaining Wall)
- Bilingual Board of Revision information and Assessment Appeal Process
- Bilingual information on the new 4R Depot
- Bilingual online contact forms for 311, Mayor's Office, and Council
- Additional bilingual forms – Water & Waste (Frozen Water Pipes).

In addition, the City is in the preliminary stages of communicating in both official languages through Social Media (ie tweeting and facebook posts). The City is continuing to explore and refine these communication tools.

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 l'administration municipale.

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 réservés 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 2015, un certain nombre d'améliorations ont été apportées au portail en français du site Web de la Ville de Winnipeg. *Voici quelques exemples de contenu récemment traduit :*

- Communiqués bilingues
- Information bilingue sur les projets d'immobilisations (p. ex. élargissement de la rue Marion, mur de soutènement de la promenade Lyndale)
- Information bilingue sur le Comité de révision et le processus d'appel d'évaluation
- Information bilingue sur le nouveau dépôt 4R
- Formulaires pour communiquer avec le Service 311, le Bureau du maire et le Conseil
- Formulaires bilingues supplémentaires – eaux et déchets (conduites gelées)

De plus, la Ville a commencé à publier des communiqués dans les deux langues officielles par le biais des médias sociaux (c.-à-d., Twitter et Facebook). La Ville continue d'étudier et de perfectionner ces outils de communication.

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.

Park signage is bilingual in St. Vital and St. Boniface Wards. Signage in the St. Norbert continues to be converted to bilingual signs as signs get replaced.

Signage which is placed on boulevards for elm park beetle control is in English and French.

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

Niakwa Trail Rain Garden- supported Save Our Seine in the development of a rain garden and environmental education project on Fermor near St. Anne's Road that includes bilingual interpretive signage.

Bilingual Park Signage Installations- In collaboration with Public Works- Parks and Open Space Division, new bilingual park signage was installed in conjunction with playground renewal projects at Van Hull Park, Blue Lake Park, Burland Park and Bois-des-Esprits Window Park.

Within Margaret Grant, Bonivital and Provencher Pools moveable signage has been developed and is posted during times when bilingual staff are working to promote the Active Offer concept of providing bilingual service.

Street Signage

All street and traffic signs (including Reduced-Speed School Zones) 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.

Les panneaux de parc sont bilingues dans les quartiers de Saint-Vital et Saint-Boniface. À Saint-Norbert, des panneaux bilingues sont installés au fur et à mesure qu'ils doivent être remplacés.

Les panneaux reliés à la lutte contre le scolyte de l'orme érigés sur les terre-pleins sont en français et en anglais.

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.

Le jardin pluvial du sentier Niakwa a aidé Save Our Seine à aménager un jardin pluvial et à mettre en place un projet d'éducation écologique le long de l'avenue Fermor, près du chemin St. Anne's, qui comprend des panneaux bilingues.

Installation de panneaux bilingues dans les parcs – Avec l'aide de la Division des parcs et des espaces ouverts du Service des travaux publics, de nouveaux panneaux bilingues ont été installés dans le cadre de projets de renouvellement de terrains de jeu aux parcs Van Hull, Blue Lake, Burland et au Bois-des-Esprits.

Aux piscines Margaret-Grant, Bonivital et Provencher, des panneaux amovibles ont été conçus et sont affichés aux heures pendant lesquelles travaille du personnel bilingue dans le cadre de l'offre de service bilingue active.

Affichage routier

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

Les plaques de rue et les panneaux de signalisation (panneaux de vitesse réduite dans les zones scolaires y compris) 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.

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 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)

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 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).

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

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

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".

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

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 à des services de traduction téléphoniques disponibles 24 heures sur 24. 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

24/7 basis.

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

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

According to the WPS, the department generally provides signage, brochures, and reports/forms upon request in French. In consultation with Records and Reports Management Division, who provide the Station Duty Officers, the WPS advise's they make a conscious effort to provide Bilingual Officers to service the front desks.

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.

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

Selon le SPW, la police fournit habituellement des affiches, des dépliants et des rapports ou formulaires en français, sur demande. En consultation avec la Division de la gestion des relevés judiciaires et des rapports qui s'occupe de la provision d'agents de police, le SPW a indiqué qu'il s'efforçait

Library Services

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.

Services de bibliothèque

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

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 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 8,000 participants throughout the library system and provides a kit of bilingual materials for each young reader. There are also programs such as family story-time, family literacy fun days, information lectures on various topics and outreach presentations to community groups. New program offerings in 2015 included L'Heure du Conte en famille (Family Story Time) and Bébés à la biblio (Baby Rhyme Time). St. Boniface provided 209 free programs to 3, 978 people in 2015.

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.

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. Les succursales du District de Riel ainsi que la Bibliothèque du Millénaire disposent de 80 à 200 documents pour adultes 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 8 000 participants de partout dans le réseau des bibliothèques et remet à chaque jeune une trousse de documents bilingues. D'autres programmes sont offerts, notamment L'heure du conte en famille, les journées d'alphabétisation en famille, des présentations informatives sur divers sujets et d'autres visant des organismes communautaires. Parmi les nouveaux programmes offerts en 2015, il y a L'heure du conte en famille (Family Story Time) et Bébés à la biblio (Baby Rhyme Time). La succursale de Saint-Boniface a offert 209 programmes gratuits à 3 978 personnes en 2015.

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

The Community Services Department continues to work 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 French recreation programming brochure and the bilingual brochure on French recreation opportunities (targeting immersion students) continues to be used as an additional medium to advertise to the francophone community.

Programmes de loisirs

Les Services communautaires continuent de collaborer 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.

On a continué d'utiliser les outils promotionnels tels que la brochure sur les programmes de loisirs en français et la brochure bilingue sur les activités récréatives (destinée aux élèves des écoles d'immersion), comme autre moyen de mettre en valeur la communauté francophone.

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 2015.

Plaintes

L'ombudsman n'a reçu aucune plainte officielle en 2015.

Appendix 2 – 2015
French Language Services
Report – City of Winnipeg

Annexe 2 — 2015
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