Rapport annuel de 2016 sur les services en français de la Ville de Winnipeg

The City of Winnipeg 2016 Annual Report on French Language Services

Vision

Être une ville dynamique et en santé qui accorde la plus haute priorité à la qualité de la vie de tous ses citoyens et citoyennes.

Mission

Collaborer en vue de rendre la prestation des services publics abordable, sensible et novatrice.

Vision

To be a vibrant and healthy city which places its highest priority in quality of life for all its citizens.

Corporate Mission

Working together to achieve affordable, responsive and innovative public service.



Table des matières

FRANÇAIS

Coup d'œil sur Winnipeg **4**

Introduction **4**

Message de l'agent de liaison francophone du Conseil **5**

Conseil municipal **6**

Points saillants du District de Riel **9**

Administration de la Ville de Winnipeg **10**

- Titulaires d'une charge créée par la loi
- Haute direction
- Organigramme administratif de 2016

Message de la directrice du service à la clientèle et des communications ... **13**

- Organigramme de la Division du service à la clientèle et des communications

Points saillants des services de la Ville de Winnipeg **14**

COORDONNÉES DE LA VILLE ET MENTION DE SOURCES **19**

Table of Contents

ENGLISH

Winnipeg at a Glance **20**

Introduction **20**

Message from the Council Francophone Liaison **21**

City Council **22**

Riel Community Highlights **25**

City of Winnipeg Administration **26**

- Statutory Officers
- Senior Administration
- 2016 Administration Organization Chart

Message from the Director, Customer Service & Communications **29**

- Customer Service & Communications Organization Chart

City of Winnipeg Service Highlights **30**

CITY CONTACT INFORMATION AND PHOTO CREDITS **34**

Coup d'œil sur Winnipeg



735 600¤ | Population

15 800¤ | Variation annuelle de la population *(2015 à 2016)*

39,6± | Âge médian

75 715¤ | Nombre de personnes bilingues (français et anglais)

¤ Statistique Canada

± Conference Board du Canada, *Long Term Forecast 2015*; Ville de Winnipeg

Introduction

La Ville de Winnipeg reconnaît l'importance que revêt la prestation de services publics en français et comprend que son image de ville bilingue favorise l'investissement des entreprises locales, nationales et internationales qui considèrent que l'usage des deux langues officielles est un atout important pour la Ville de Winnipeg (la Ville) dans son ensemble. La Ville continue à faire des progrès en ce qui concerne le respect des exigences de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg*.

Selon l'article 462 de la partie 9 de la *Charte*, la Ville doit soumettre un rapport annuel au ministre ou à la ministre des Relations avec les Autochtones et les municipalités qui porte sur son respect des exigences en matière des services en français.

De plus amples renseignements sont accessibles à **winnipeg.ca/francais**.

La Direction des services en français travaille en collaboration avec les divers services et organismes de la Ville de Winnipeg en vue d'assurer le respect de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* et du *Règlement municipal sur la prestation des services dans les deux langues officielles*. Ensemble, nous allons élaborer des procédures qui permettront d'améliorer l'offre active de services à la Ville de Winnipeg.

Message de l'agent de liaison francophone du Conseil



Le rapport annuel de 2016 sur les services en français municipaux démontre notre engagement envers le développement de l'accès aux services disponibles en français. Or, je crois qu'il est important que la communauté francophone continue d'exiger un service en français en toutes circonstances.

En début d'année, nous avons invité les résidents et les résidentes de Winnipeg à une séance publique sur le mur de soutènement de la promenade Lyndale. Les informations en français sont affichées sur le site Web pour que les résidents et les résidentes aient la possibilité d'accéder aux informations pertinentes sur ce projet d'envergure dans la langue officielle de leur choix.

Au printemps, le Centre de services bilingues, y compris les services de la Ville de Winnipeg qui y sont offerts, a emménagé dans le Centre d'Accès-Access Saint-Boniface, au 170, rue Goulet. Ceci permet à la Ville de Winnipeg de rejoindre une plus grande clientèle. Désormais, les gens qui ont rendez-vous au Centre de santé ou au ministère des Familles pourront également accéder aux services de la Ville après leur rencontre, sans même avoir à sortir du bâtiment.

Dans le domaine de la technologie, nous avons lancé deux initiatives dont les composantes française et anglaise ont été mises en œuvre simultanément. La première était au mois de juillet, quand la Régie des transports de Winnipeg a présenté la carte *peggo*, un nouveau système électronique de collecte de droits de transport. On peut se procurer la carte *peggo* en personne au Centre de services bilingues de Saint-Boniface. La deuxième initiative était le lancement de l'application « Connaissez votre zone », qui peut être téléchargée gratuitement et consultée en français.

Le budget annuel de 2016 a prévu la création d'un nouveau poste à temps plein de directeur ou directrice des services en français. Cet automne, une directrice a été nommée. Dans le cadre de ses fonctions, elle devra assurer le respect des politiques sur les services en français et en élaborer de nouvelles, ainsi qu'assurer la liaison avec les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires. Sur le plan organisationnel, la directrice des services en français fait partie de la Division du service à la clientèle et des communications, qui relève directement du Bureau de la direction municipale.

Cette année, nous avons connu plusieurs réussites et c'est grâce au soutien du maire, de mes collègues au Conseil ainsi que de l'administration municipale que nous pouvons continuer à répondre aux besoins des Winnipégois et des Winnipégoises dans les deux langues officielles.



Matt Allard
Agent de liaison
francophone du Conseil

2014-2018

Quatorzième conseil municipal de la Ville de Winnipeg Membres et nominations

(En date du 31 décembre 2016)



Brian Bowman, maire de Winnipeg
Président du comité exécutif



Matt Allard
QUARTIER ÉLECTORAL DE SAINT-BONIFACE
Maire suppléant intérimaire
Agent de liaison francophone du Conseil
Agent de liaison du Conseil pour les affaires militaires et les anciens combattants
Représentant du Conseil pour le Partenariat de la région de la capitale



Jeff Browaty
QUARTIER ÉLECTORAL DE KILDONAN-NORD
Président du Conseil de police de Winnipeg



Shawn Dobson
QUARTIER ÉLECTORAL DE ST. CHARLES
Représentant du Conseil au Conseil consultatif du maire sur les collectivités amies des aînés et les personnes âgées



Ross Eadie
QUARTIER ÉLECTORAL DE MYNARSKI



Jenny Gerbasi
QUARTIER ÉLECTORAL DE FORT ROUGE–FORT GARRY-EST
Mairesse suppléante
Vice-présidente du Conseil municipal
Présidente du comité de direction du logement de Winnipeg
Secrétaire, Possibilités pour les Autochtones vivant en milieu urbain



Scott Gillingham
QUARTIER ÉLECTORAL DE ST. JAMES–BROOKLANDS–WESTON
Président du comité d'orientation permanent des finances
Agent de liaison du Conseil pour les relations du travail



Cindy Gilroy
QUARTIER ÉLECTORAL DANIEL-MCINTYRE
Présidente du comité d'orientation permanent de l'innovation



Janice Lukes
QUARTIER ÉLECTORAL DE WINNIPEG-SUD–SAINT-NORBERT



Brian Mayes
QUARTIER ÉLECTORAL DE SAINT-VITAL
Président du comité d'orientation permanent des eaux et des déchets, de la gestion des rives et de l'environnement
Agent de liaison du Conseil pour les commissions scolaires et les perspectives jeunesse

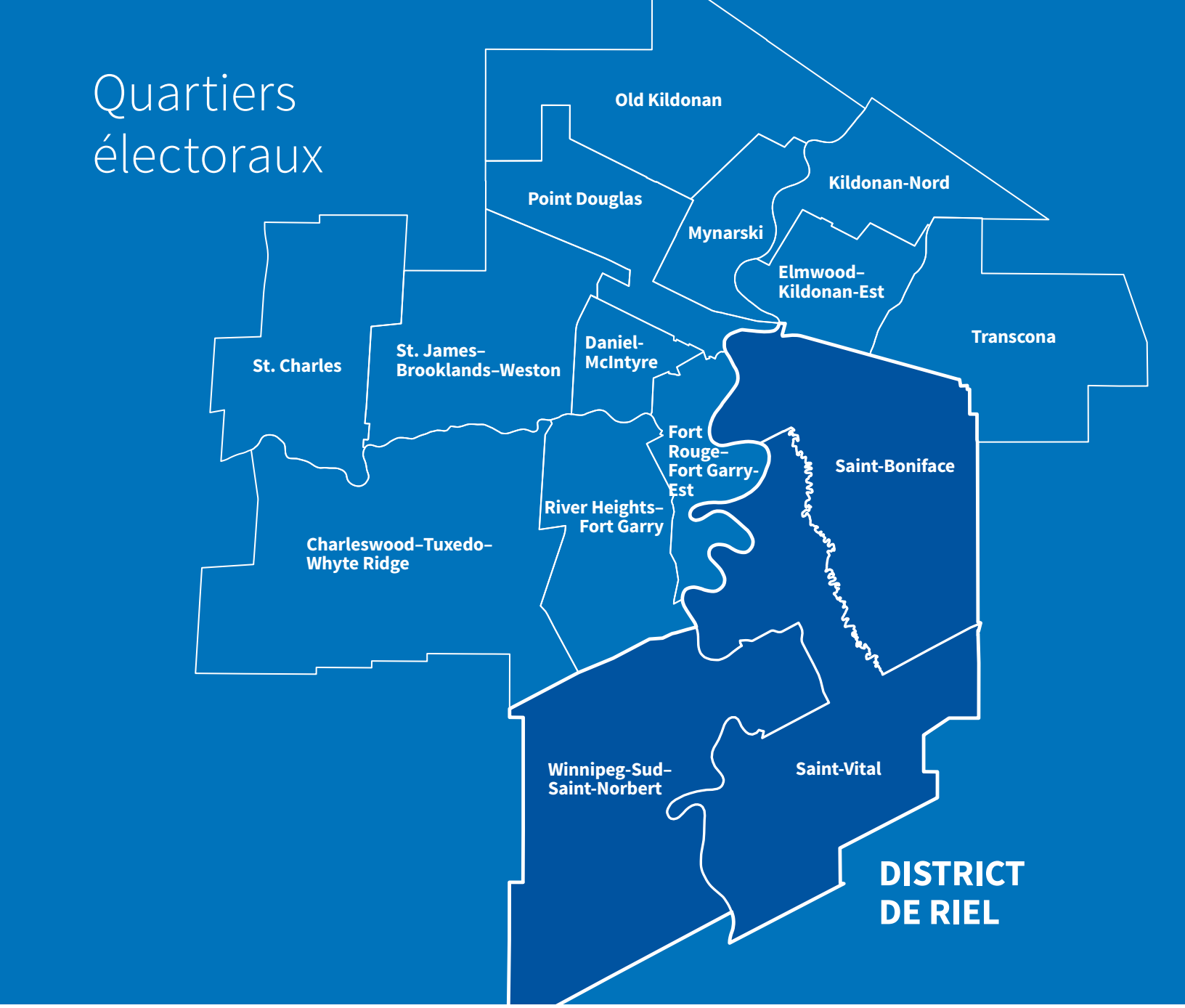


Marty Morantz
QUARTIER ÉLECTORAL DE CHARLESWOOD–TUXEDO–WHYTE RIDGE
Président du comité d'orientation permanent du renouvellement des infrastructures et des travaux publics



John Orlikow
QUARTIER ÉLECTORAL DE RIVER HEIGHTS–FORT GARRY
Président du comité d'orientation permanent des biens et de l'aménagement, du patrimoine et du développement du centre-ville

Quartiers électoraux





Mike Pagtakhan

QUARTIER ÉLECTORAL DE POINT DOUGLAS

Président du comité d'orientation permanent de la sûreté, des services communautaires et des parcs
Conseiller responsable de l'Assiniboine Park Conservancy
Agent de liaison du Conseil pour la gestion des projets



Devi Sharma

QUARTIER ÉLECTORAL D'OLD KILDONAN

Présidente du Conseil municipal



Jason Schreyer

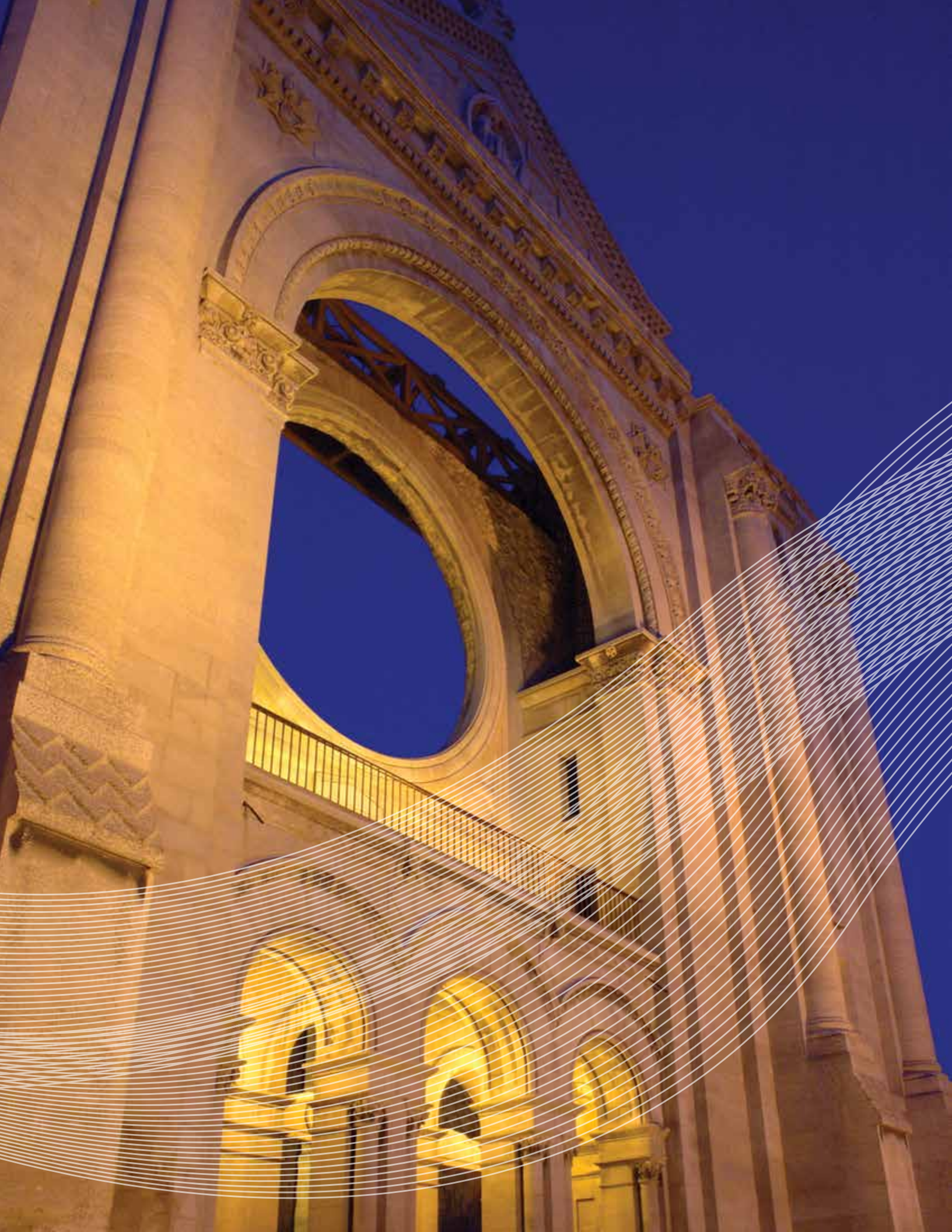
QUARTIER ÉLECTORAL D'ELMWOOD–KILDONAN-EST

Secrétaire, Stratégies de lutte contre l'itinérance



Russ Wyatt

QUARTIER ÉLECTORAL DE TRANSCONA



Points saillants du District de Riel

Le District de Riel se compose des quartiers électoraux de Saint-Boniface, de Saint-Norbert et de Saint-Vital de la ville de Winnipeg. C'est ici que se retrouvent une majorité des entreprises et des résidents et résidentes francophones.

Le Centre de services bilingues – Saint-Boniface a emménagé au rez-de-chaussée du centre d'Accès-Access Saint-Boniface, au 170, rue Goulet. Le Centre de services bilingues est votre point d'accès communautaire aux programmes et aux services gouvernementaux. Des membres du personnel de la Ville de Winnipeg, de la Province du Manitoba et du gouvernement du Canada assurent le service dans **la langue officielle de votre choix**.

Lors de l'adoption de la *Loi sur la Ville de Winnipeg*, ce qui a entraîné le fusionnement de nombreuses municipalités environnantes, la nouvelle Ville de Winnipeg a assumé toutes les responsabilités de l'ancienne Ville de Saint-Boniface relativement au Musée de Saint-Boniface. Aujourd'hui, le Musée de Saint-Boniface occupe l'ancien couvent des Sœurs grises au 494, avenue Taché, soit le plus ancien bâtiment de Winnipeg. Aujourd'hui, le Musée accueille 15 000 visiteurs et visiteuses par an, et toutes ses visites guidées ainsi que les services de sa boutique sont offerts dans les deux langues officielles. De plus, le Musée maintient un site Web bilingue. Pendant l'été, des camps de jour en anglais et en français sont offerts qui comportent des visites guidées approfondies ainsi qu'une exploration des expositions et des thèmes présentés par le Musée.

En partenariat avec Sport Manitoba et la Ville de Winnipeg, le Directorat de l'activité sportive a offert des leçons de patinage gratuites aux nouveaux arrivants de 9 à 17 ans à Saint-Boniface. Il y a eu 24 participants et participantes cette année, et des patins et des casques leur ont été prêtés gratuitement durant le programme.

Au printemps 2016, la piscine extérieure de Saint-Vital a été rouverte, munie de nouvelles installations, dont une piscine pente douce, de l'eau chauffée et huit différents jeux d'eau. La pataugeoire offre diverses expériences de jeu aquatique pour les jeunes enfants. Les enfants plus âgés peuvent s'amuser en sautant ou en plongeant des tremplins. En plus des installations aquatiques, on y retrouve un bâtiment tout neuf qui renferme des vestiaires, des cabines accessibles (y compris deux cabines universelles/spécialisées) et des bureaux.

En octobre 2016, la Ville de Winnipeg a inauguré un nouveau sentier pédestre à la mémoire de Gabriel Dufault, qui avait milité pendant plus de 30 ans pour la cause métisse et la reconnaissance des francophones métis. Le sentier se situe sur la rive ouest de la rivière Seine, entre le chemin John Bruce et l'avenue Richfield.



Haute direction de 2017. De gauche à droite : Georges Chartier, Dave Wardrop*, Michael Jack, Doug McNeil, Michael Ruta, Michael Legary* et Felicia Wiltshire

Administration de la Ville de Winnipeg

Il existe plusieurs services municipaux et organismes de services spéciaux (OSS) qui offrent toute une gamme de services, y compris dans les domaines de la sécurité publique, du transport, de l'environnement, de l'urbanisme et de l'aménagement, ainsi que des loisirs et du bien-être.

TITULAIRES D'UNE CHARGE CRÉÉE PAR LA LOI

Le Conseil municipal (Conseil) nomme quatre titulaires d'une charge créée par la loi, à savoir le directeur municipal, le chef des finances, le greffier et le vérificateur de la Ville. Le directeur municipal est l'administrateur en chef de la Ville, et guide et avise le Conseil en ce qui concerne le fonctionnement des affaires municipales. Cette personne veille également à la mise en œuvre des politiques et des programmes, offre des commentaires au nom de l'administration municipale en ce qui a trait aux objectifs et aux stratégies du Conseil et supervise le personnel de la Ville. Elle est responsable de l'entretien des biens réels et des autres actifs de la Ville, ainsi que de l'approbation et de la coordination des rapports soumis aux comités d'orientation permanents, au comité exécutif (CE) et au Conseil, entre autres responsabilités.

Le chef des finances relève du directeur municipal. Il est chargé de la supervision du Service de l'évaluation et des taxes et du Service des finances générales. En outre, il contrôle la situation financière de la Ville et fournit des conseils en matière de politique fiscale et de stratégie.

Le vérificateur ne fait pas partie de l'administration municipale. Il effectue des contrôles du fonctionnement de la Ville et de ses organismes affiliés en vue d'appuyer le Conseil, en sa qualité d'autorité, à veiller à l'imputabilité de l'administration municipale en ce qui a trait à la gestion des fonds publics et à l'optimisation des ressources dans le contexte du fonctionnement de la Ville.

Indépendant de l'administration municipale, le greffier appuie les travaux du Conseil, du CE, des comités d'orientation permanents, des comités municipaux, du maire et de son Bureau, ainsi que des membres du Conseil, et assure la liaison avec le directeur municipal ainsi que d'autres membres de la haute direction.

HAUTE DIRECTION

Dans le but d'améliorer l'efficacité de l'Hôtel de Ville, le directeur municipal a remanié en 2016 les structures hiérarchiques de la haute direction pour mieux équilibrer la distribution des responsabilités des cadres supérieurs et améliorer la transmission de renseignements au sein de l'administration.

Le nombre de personnes qui relèvent directement du directeur municipal est passé de trois – soit le directeur des services généraux (anciennement le directeur de l'exploitation), le chef des finances et la directrice du service à la clientèle et des communications – à six. Les nouveaux postes qui relèvent directement du directeur municipal sont le directeur de la gestion de l'actif et des projets, le directeur de l'innovation et le directeur des transports et des services publics.

Ce remaniement visait trois priorités clés :

- **Innovation** — Orienter les activités vers l'innovation en remaniant les services de la technologie des affaires, des données et des applications, et de la gestion des projets en TI;
- **Infrastructure** — Mettre davantage l'accent sur les infrastructures en regroupant les services ayant des besoins importants en cette matière;
- **Service à la clientèle** — Concentrer les efforts sur le renforcement du service à la clientèle et de l'éducation du public en regroupant la participation publique, le Service de renseignements 311, les services en français et les communications générales.

Le directeur des services généraux est responsable de cinq services (les Services juridiques, les Services communautaires, le Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement, le Service de police de Winnipeg et le Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence de Winnipeg) ainsi que de deux OSS (l'Agence des fourrières et l'Organisme de gestion des terrains de golf). Désormais, certaines divisions clés telles que les Relations avec la communauté autochtone, les Ressources humaines et les Relations du travail relèvent directement du directeur des services généraux.

Le poste de directeur de la gestion de l'actif et des projets a été créé pour assurer la coordination et la facilitation de l'examen des travaux effectués par les services municipaux, les consultants, les entrepreneurs, les chefs de service ainsi que le personnel technique, financier et de bureau qui contribuent aux projets d'immobilisations au nom de la Ville.

Le directeur de l'innovation est responsable d'établir l'orientation stratégique de l'innovation technologique de l'organisation dans le but d'améliorer la capacité de la Ville de fournir des services. La personne qui occupe ce poste met le cap sur les activités de prestation de services et de modification des processus à l'échelle de la Ville en vue de garantir l'optimisation des ressources, des systèmes, des plateformes et des applications technologiques existants de la Ville, tout en dégageant de nouvelles façons de répondre aux défis liés à la prestation de services, de planifier en fonction des besoins futurs et de profiter des possibilités économiques qui se présentent.

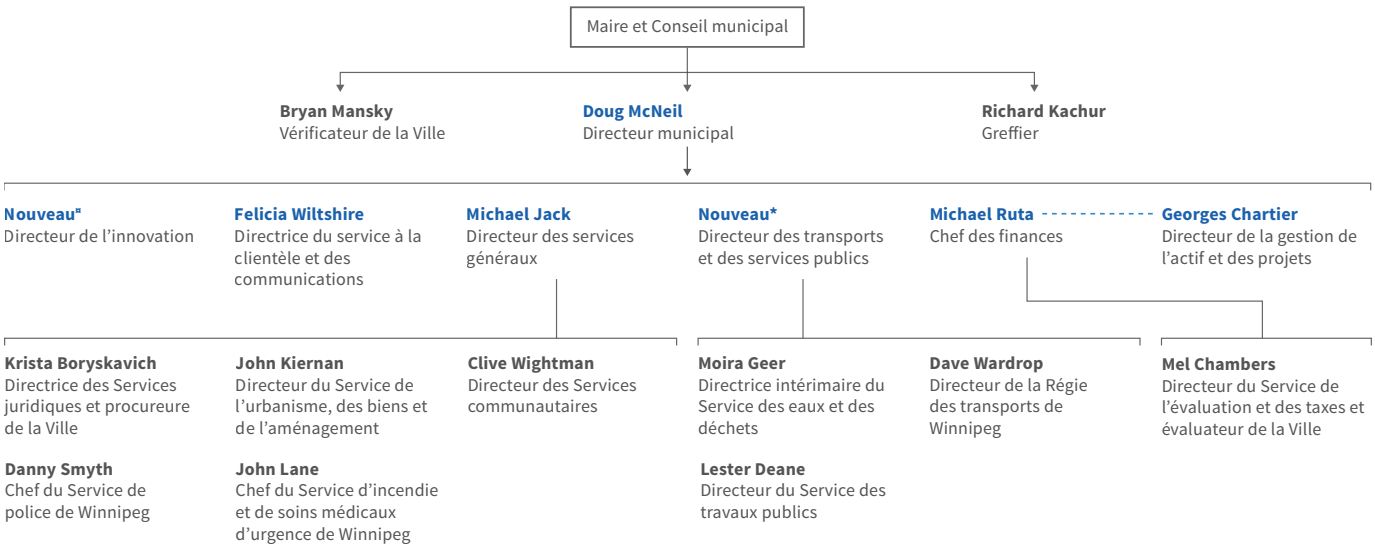
Le directeur des transports et des services publics est responsable des trois services ayant des besoins importants en infrastructure (le Service des eaux et des déchets, la Régie des transports de Winnipeg et le Service des travaux publics) ainsi que de deux OSS (la Direction du stationnement de Winnipeg et l'Agence de gestion du parc de véhicules).

La directrice du service à la clientèle et des communications est responsable des directions qui communiquent directement avec le public et les médias au nom de la Ville (le Service de renseignements 311, les communications générales, la participation publique, les services en français, le Web et les médias sociaux, et le marketing et la gestion de la marque).

ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF DE 2016

(en date du 31 décembre 2016)

*, ¤ = postes comblés en 2017





Message de la directrice du service à la clientèle et des communications

Cette année, on a fait porter l'accent sur les services en français à la Ville de Winnipeg en embauchant une directrice des services en français qui se consacrera à ce dossier à temps plein, et en adoptant une nouvelle structure hiérarchique pour la Division au sein du Bureau de la direction municipale. Nicole Young a été embauchée en octobre 2016 et a déjà commencé à renforcer les liens avec les services municipaux, les élus et les élues, d'autres ordres de gouvernement, ainsi que les organismes communautaires.

Dans le budget de 2016, le Conseil municipal a approuvé la création du nouveau poste de directeur ou directrice des services en français, faisant preuve ainsi de son engagement envers la prestation des services dans les deux langues officielles. La personne qui occupe ce nouveau poste est responsable de superviser les services de traduction et les services municipaux offerts au Centre de services bilingues, ainsi que de veiller au respect de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* et du *Règlement sur la prestation des services municipaux dans les deux langues officielles*. Dans le but de mieux focaliser les efforts de la Ville en matière de service à la clientèle et de la participation citoyenne, les services en français ont été regroupés avec les communications générales, le Service de renseignements 311, le Web et les médias sociaux, la participation publique, et le marketing et la gestion de marque pour créer, à l'automne 2016, la Division du service à la clientèle et des communications.

Ce rapport demeure le fruit d'un effort collaboratif des services et des organismes de services spéciaux de la Ville, qui poursuivent leurs efforts visant à recruter du personnel bilingue et à fournir des services dans les deux langues officielles. En privilégiant les services en français, la Ville s'engage à fournir plus de renseignements et à offrir à nos résidents et à nos résidentes plus de services de première ligne en français.



Felicia Wiltshire
Directrice du service à la clientèle et des communications

ORGANIGRAMME DE LA DIVISION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET DES COMMUNICATIONS

(en date du 31 décembre 2016)

Maire et Conseil municipal

Doug McNeil
Directeur municipal

Felicia Wiltshire
Directrice du service à la clientèle et des communications

Rica Mangahas Directrice, Service de renseignements 311	**David Driedger** Directeur, Communications générales	**Morgan Vespa** Directrice, Participation publique	**Nicole Young** Directrice, Services en français	**Kristen McLure** Directrice, Marketing et gestion de marque	**Ashley Sokal** Directrice, Web et médias sociaux

Points saillants des services de la Ville de Winnipeg

SERVICE DE L'ÉVALUATION ET DES TAXES

La page Web en français du Service de l'évaluation et des taxes a été révisée afin d'assurer l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements qui s'y retrouvent. L'information de cette page Web servira aux fins de la réévaluation foncière de 2018. Les relevés de taxes et les avis d'évaluation ont également été émis en anglais et en français.

De plus, le Service a engagé deux employées bilingues – une représentante du service à la clientèle et une agente de l'établissement de la valeur affectée au groupe résidentiel. L'ajout de ces employées permettra d'améliorer la prestation des services à la clientèle dans les deux langues officielles.

BUREAU DU GREFFIER

En 2016, le Bureau du greffier a convoqué une élection partielle au nom de la Division scolaire Louis-Riel afin de pourvoir un poste de commissaire d'écoles vacant. Le site Web de l'élection a été développé en français comme en anglais, et tous les postes de scrutin ont été pourvus de fonctionnaires électoraux pouvant fournir aux citoyens et aux citoyennes des services en anglais et en français.

Depuis l'automne, le service offre des services de mariage à l'hôtel de ville. Les formulaires de demande et les services de mariage sont offerts en anglais et en français. De plus, on a lancé une page Web qui permet aux groupes de soumettre des demandes de subvention de fonctionnement auprès du Conseil municipal. Les formulaires de demande en français et en anglais sont accessibles sur le site Web de la Ville.

BUREAU DE LA DIRECTION MUNICIPALE

Dans le but d'améliorer le service à la clientèle et l'éducation du public, les services en français, la participation publique, le Service de renseignements 311, les communications générales, le marketing et la gestion de marque, et le Web et les médias sociaux ont tous été rassemblés pour former la Division du service à la clientèle et des communications du Bureau de la direction municipale.

La première coordinatrice des services en français à temps partiel a été nommée par la Ville en septembre 1993. En 2016, le Conseil municipal a approuvé la création d'un poste à temps plein de directeur ou de directrice des services en français. La personne qui occupe ce rôle :

- offre la direction nécessaire à l'administration municipale pour assurer une mise en application efficace des dispositions de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* et du *Règlement municipal sur la prestation des services municipaux dans les deux langues officielles* et sur le respect des obligations légales imposées par le règlement en question;
- sert de point de contact principal avec les représentants et représentantes élus, les cadres supérieurs, les services et le personnel de la Ville, les médias, ainsi que le public, pour ce qui est des politiques et des objectifs liés à la prestation des services en français;
- coordonne, supervise et contrôle la prestation des services municipaux, et offre des conseils relativement à cette prestation, en conformité avec la *Charte* et le règlement municipal;
- élabore, recommande, met en application et évalue les politiques, les procédures et les programmes pour l'ensemble de la Ville et au sein de l'administration municipale, ainsi que les appels à l'action visant à assurer le respect, l'élargissement, la continuité et la pertinence des services en français de la Ville;
- dirige et gère les équipes du Centre de services bilingues et des services de traduction, et leur offre des conseils; gère les activités municipales au sein du Centre de services bilingues tripartite à Saint-Boniface;
- en facilitant un dialogue avec la communauté franco-manitobaine, veille à ce que le programme municipal de services en français continue à répondre aux besoins de la clientèle, reçoit les plaintes du public concernant les services en français et travaille de concert avec les services pour donner suite à celles-ci.

Désormais, l'équipe des services de traduction et le personnel du Centre de services bilingues de Saint-Boniface de la Ville relèvent directement de la directrice des services en français.

Les services de traduction ont vu une augmentation de 13 pour cent des demandes de traduction par rapport à 2015; au total, 262 996 mots ont été traduits de l'anglais au français. L'équipe se compose de deux traductrices, de deux lectrices d'épreuves à temps partiel et d'une adjointe administrative.

Depuis son emménagement au 170, rue Goulet, le Service de services bilingues (le Centre) a accueilli 10 982 résidents et résidentes en 2016. Ceux et celles qui visitent le Centre en personne peuvent obtenir de l'aide dans les deux langues officielles. Les transactions de caisse pour les services ambulanciers, les eaux et les déchets, l'évaluation, les impôts

et les taxes, ainsi que le transport en commun, demeurent les services les plus demandés. Avec le lancement de la carte *peggo*, le Centre offre un service additionnel à ceux et celles qui voudraient acheter et recharger cette carte.

Le Service de renseignements 311 fournit des services généraux au public dans les deux langues officielles par téléphone ou courriel. De plus, un membre du personnel bilingue continue à aider les résidents et les résidentes en répondant à des demandes générales et en effectuant des transactions de caisse au comptoir de service au 510, rue Main.

En 2016, le Service de renseignements 311 a reçu 1 074 895 appels, dont 6 647 appels en français. Le recrutement de personnel bilingue demeure prioritaire, et en 2016, six nouveaux employés bilingues ont été embauchés.

La Direction des communications générales continue à publier des communiqués en français. En 2016, 52 communiqués en français portant sur des projets ou des initiatives touchant le District de Riel ont été envoyés aux membres des médias francophones locaux. Dans le courant de l'année, quatorze entrevues médiatiques ont été menées en français.

La Ville a continué à ajouter du contenu en français à son site Web. En 2016, plus de 78 743 internautes ont accédé à du contenu en français sur le site Web de la Ville.

La Ville offre aussi de la formation linguistique en français à son personnel et elle est en train d'envisager des façons d'en faire la promotion. Dans le dernier trimestre de 2016, cette formation a été offerte de façon prioritaire au personnel en contact direct avec la clientèle. À la fin de 2016, 76 employés et employées étaient inscrits à la formation linguistique en français, ce qui représente une hausse de 38 pour cent par rapport à l'année précédente.

SERVICES COMMUNAUTAIRES

En 2016, les services aquatiques et les services de loisirs ont offert 122 programmes en français, auxquels 1 043 résidents et résidentes se sont inscrits. Des dépliants bilingues ou en français faisant la promotion de la programmation de loisirs ont été créés et distribués électroniquement; 552 exemplaires imprimés ont été distribués en personne.

Dans le but d'accroître leur visibilité lors d'activités au sein de la collectivité, les Services communautaires ont fait faire divers articles de promotion en 2016, y compris des nappes, des présentoirs et des bannières rétractables bilingues.

Les Services communautaires ont également collaboré avec le Centre canadien de protection de l'enfance (CCPE) en vue de mettre en œuvre un programme conçu pour traiter de la question de l'exploitation des enfants dans les installations de loisirs de la Ville et prévenir ce problème. Une campagne de sensibilisation publique a été lancée afin d'inciter le public à signaler les comportements suspects dans les installations de loisirs. Dans le contexte de cette campagne, plus de 130 affiches en français comportant douze différents messages de la campagne ont été créées et installées à des bibliothèques, des piscines et des centres de loisirs dans les quartiers francophones de Winnipeg.

Trois ententes de partenariat ont été établies cette année :

- Par l'entremise du Directorat de l'activité sportive, Sport Manitoba a offert des cours de patinage aux nouveaux arrivants francophones;
- Le Festival du Voyageur a offert des programmes de loisirs;
- L'école Lacerte a également offert des programmes de loisirs lors d'une activité communautaire.

En 2016, les services de bibliothèque ont acheté 1 420 nouveaux livres et trousses audio de langue française. Le personnel des services de bibliothèque a également lancé sa toute première carte de membre pour les enfants en français au mois de février 2016. Cette initiative comprenait des documents en français, dont une lettre à l'intention des parents des enfants inscrits aux écoles francophones et d'immersion qui comportait des informations sur les inscriptions à la bibliothèque.

Le personnel des services de bibliothèque a circulé dans la collectivité au cours de 2016. Le « Book Bike » (bicyclette-bibliothèque) s'est rendu au jardin de la Maison des artistes visuels francophones, où le personnel a interagi avec seize membres de la communauté, ainsi qu'à l'angle du boulevard Provencher et de l'avenue Taché, où le personnel a interagi avec quinze membres de la communauté. Les employés et les employées de la bibliothèque de Saint-Boniface ont participé à Nuit Blanche pour la première fois en 2016. Le personnel de la bibliothèque de Saint-Boniface a animé une séance de contes métis ainsi qu'un bricolage de création de lanternes. L'activité de Nuit Blanche a attiré plus de 230 résidents et résidentes. Le personnel des services de bibliothèque a également participé au Foire Fest de l'Université de Saint-Boniface, une soirée-rencontre étudiante où il a interagi avec 32 étudiants et étudiantes en leur fournissant de l'information sur les services de bibliothèque et l'obtention d'une carte de membre.

Au cours de l'été 2016, la bibliothèque du Millénaire a accueilli une exposition sur Anne Frank de l'Anne Frank House d'Amsterdam. L'exposition comportait des panneaux bilingues, et trois visites guidées ont été menées en français. La bibliothèque du Millénaire a également accueilli « Express Yourself/Le Poèmaton », un projet collaboratif du Community News Commons et de l'Alliance Française du Manitoba; une cabine vidéo installée sur les lieux a permis aux membres du public de lire et d'enregistrer un poème en français.

SERVICE D'INCENDIE ET DE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE DE WINNIPEG

Le Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence continue à offrir des services de réception en français à son quartier général. Présentement, huit préposés et préposées aux communications sont jugés bilingues; ces membres du personnel sont répartis sur l'ensemble des pelotons. Les préposés et préposées peuvent se servir de protocoles établis pour le traitement des appels d'urgence médicale ou d'incendie en français. La Direction de la prévention des incendies offre aussi des services en français, là où il y a besoin, lorsqu'elle effectue des inspections d'entreprises ou d'écoles. Afin de fournir de l'information au public, des présentations sur la sécurité incendie sont offertes à des enfants inscrits à des écoles publiques et privées partout dans la ville. Les personnes âgées ainsi que les entreprises du District de Riel sont également des priorités du Service. Les services des « roulottes pour la sécurité », qui ciblent 20 000 personnes au cours d'une période de quatre mois, sont aussi offerts en français sur demande. Tous les renseignements à l'intention de la collectivité qui portent sur la sécurité incendie sont bilingues, ce qui facilite le travail de l'étudiant ou de l'étudiante d'été que le Service embauche annuellement pour offrir ces services.

SERVICE DE L'URBANISME, DES BIENS ET DE L'AMÉNAGEMENT

Cet été, la Division de l'urbanisme a amorcé la modification du *Plan secondaire du nord de Saint-Boniface*. Dans le cadre du programme de participation publique de ce projet, tous les documents ont été fournis dans les deux langues officielles, y compris le contenu du site Web du projet. De plus, la séance portes ouvertes tenue en juin 2016 ainsi que toutes les rencontres avec les principales parties intéressées ont été menées dans les deux langues officielles.

L'urbaniste du District de Riel a répondu à plus de 50 courriels et appels en français de la part des résidents et des résidentes concernant le projet de modification du *Plan secondaire du nord de Saint-Boniface*.

SERVICE DE POLICE DE WINNIPEG

La capacité d'offrir des services en français de qualité est prioritaire pour le Service de police de Winnipeg (SPW), et de nombreuses initiatives sont en place pour répondre aux besoins et aux attentes du public à cet égard.

L'une des nombreuses approches adoptées par le SPW est d'offrir une gamme de présentations sur la sécurité aux enfants des écoles publiques et privées dans l'ensemble de la ville. Une proportion importante de ces présentations sont données en français. On y aborde des thèmes tels que la sécurité en ligne, la sensibilisation aux drogues, la sécurité personnelle, la marche à suivre aux passages pour piétons et l'intimidation, entre autres. Au total, le SPW a fait 134 présentations en français à 23 différentes écoles dans tous les coins de la ville en 2016.

Le SPW comprend le besoin d'offrir les présentations sur la sécurité à des personnes de tous les âges. En 2016, le SPW a fait cinq présentations en français portant sur la sécurité à différents groupes d'adultes. Il est à noter que trois de ces présentations étaient proposées à des parents qui voulaient connaître le contenu des présentations à l'intention de leurs enfants, et que les deux autres présentations étaient proposées à de grands groupes de réfugiés francophones arrivés à Winnipeg en 2016.

Tous les jours, le SPW transmet les incidents importants ou des informations d'intérêt aux médias locaux. Les communiqués sont présentés en anglais, mais le Bureau de l'information publique s'assure qu'un agent ou une agente francophone peut faire des commentaires en français lorsque cela est demandé par les médias francophones.

Le SPW continue à s'efforcer de se doter d'un effectif représentatif de la riche diversité culturelle de notre collectivité. L'embauche d'agents et d'agentes de police ainsi que de membres civils francophones demeure hautement prioritaire. La proportion de policiers et de policières francophones embauchés en 2016 se chiffre à sept pour cent. En plus des efforts d'embauche susmentionnés, nous sommes heureux de signaler que des formations linguistiques en français sont offertes à tous les policiers, les policières et les membres civils actuels du SPW. Au total, 177 policiers et policières se sont déclarés francophones, ce qui représente 10,87 pour cent de l'effectif du Service.

Le SPW tient compte des besoins du public lors du déploiement des ressources francophones, et ce, sur le plan de la fonction ainsi que de l'emplacement des ressources. On s'ef-

force de maintenir un plus grand pourcentage de personnel francophone à Saint-Boniface et à Saint-Norbert lors de l'affectation des agents et des agentes de police nouvellement formés, ainsi qu'au moment de la mutation annuelle.

Finalement, des versions française et anglaise du rapport annuel du Service de police de Winnipeg sont affichées en ligne.

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

En 2016, le Service des travaux publics a fait traduire des documents de participation publique et de communication lorsqu'il entreprenait des projets dans le District de Riel. Cela comprend la transmission de renseignements au public ainsi que le recueillement de commentaires par divers moyens. Afin d'assurer une communication efficace avec les résidents et les résidentes du District de Riel, les documents liés au projet, dont les avis de construction, les documents des séances portes ouvertes, les communiqués, les annonces dans le journal, les publications sur les médias sociaux, les sondages, ainsi que les dessins techniques, ont été traduits en français.

En 2016, les projets suivants entrepris dans le District de Riel avaient une composante en français (publicité de l'activité, invitation, scénarios-maquettes et sondage) :

- Travaux sur le mur de soutènement de la promenade Lyndale;
- Restauration du pont Fermor enjambant la rivière Seine et travaux de voirie;
- Les documents de la séance de participation publique pour le parc Happyland ont été traduits en français et des services en français étaient offerts à la séance.

De plus, le Service traduit en français diverses communications liées aux interdictions de stationner en hiver, dont les mises en vigueur des interdictions de stationner en hiver relativement à l'interdiction annuelle de stationner dans les artères à déneigement prioritaire, à l'interdiction de stationner dans les artères à déneigement prioritaire et à l'interdiction de stationner dans les rues résidentielles; des communiqués; des publications sur les médias sociaux; des panneaux dans les quartiers du District de Riel; et un dépliant d'information.

En octobre 2016, le Service a lancé l'application Connaissez votre zone, qui peut être téléchargée gratuitement à partir des boutiques d'applications Apple App Store et Google Play. Cette application, que l'on peut visualiser en anglais ou en français, fournit aux Winnipégois et aux Winnipégoises des renseignements actuels et facilement accessibles sur les zones de déneigement en cas d'interdiction de stationner dans les rues résidentielles.

En se servant des capacités GPS d'un appareil mobile et de la fonction interactive de repérage sur carte ou d'une adresse de voirie, les citoyens et les citoyennes peuvent facilement obtenir :

- la lettre de l'alphabet qui désigne la zone de déneigement d'un lieu donné;
- des cartes codées en couleurs représentant les zones de déneigement, lorsqu'une opération de déneigement est en cours :
  - les rues résidentielles où des opérations de déneigement se déroulent actuellement sont indiquées en rouge;
  - les rues résidentielles où des opérations de déneigement sont prévues au cours du prochain quart de douze heures sont indiquées en jaune;
  - les artères à déneigement prioritaire désignées sont indiquées en bleu;
- l'horaire du déneigement des rues résidentielles.

Des notifications poussées assurent l'envoi automatique d'un message aux utilisateurs et aux utilisatrices lorsqu'une interdiction de stationner dans les rues résidentielles est prononcée aux adresses enregistrées dans leurs favoris. L'application propose aussi un lien vers une description des cinq différentes interdictions de stationner en hiver et vers une page où l'on peut voir quelles interdictions de stationner en hiver sont en vigueur.

En 2016, la Direction de la lutte contre les insectes a publié la traduction française de l'annonce concernant l'application de pesticides dans le journal *La Liberté*.

La Division des parcs et des espaces ouverts a vu à ce que toute signalisation nouvelle ou de remplacement, que le panneau affiche le nom d'un parc, des règlements ou des renseignements, soit bilingue à l'intérieur du District de Riel.

RÉGIE DES TRANSPORTS DE WINNIPEG

La Régie des transports de Winnipeg a lancé sa nouvelle carte intelligente *peggo* en 2016. Les documents promotionnels ou d'information ont été publiés en français et en anglais, et distribués à des magasins de détail dans l'ensemble de la ville ainsi qu'aux centres de service à la clientèle de la Régie des transports. Les nouvelles cartes *peggo* bilingues ont également été produites et vendues partout dans la ville, y compris au Centre de services bilingues – Saint-Boniface.

SERVICE DES EAUX ET DES DÉCHETS

Le Service des eaux et des déchets fournit des factures de services publics bilingues à sa clientèle du District de Riel. En 2016, le Centre de facturation de services publics a traité 217 969 demandes de renseignements, dont 747 (soit 0,34 pour cent) en français. À l'heure actuelle, six membres du personnel du Centre de facturation de services publics sont bilingues, ce qui garantit la présence d'au moins une personne bilingue pour offrir des services en français en tout temps. La clientèle peut également transmettre son relevé de compteur en français au moyen du système téléphonique automatisé du Service.

Au sein du District de Riel, le Service fournit des avis bilingues aux résidents, aux résidentes et aux entreprises lorsque des travaux touchant les canalisations des eaux et des égouts sont entrepris, par exemple le nettoyage par chasse d'eau des conduites d'eau principales et le remplacement des conduites d'eau principales et des égouts collecteurs, dans leur secteur.

AGENCE DES FOURRIÈRES

Cette année, l'Agence des fourrières a lancé une campagne de publicité bilingue promouvant l'obtention des permis de garde d'animaux.

DIRECTION DU STATIONNEMENT DE WINNIPEG

Pour que les résidents et les résidentes aient accès à des informations complètes sur les programmes de stationnement, les documents informatifs du programme primé, Stationnez intelligemment, sont offerts dans les deux langues officielles. Ces dépliants accompagnent souvent les parties 1 et 2 d'un avis de pénalité (également bilingue). On peut se procurer des dépliants du programme Stationnez intelligemment en tout temps au bureau de la Direction du stationnement de Winnipeg (DSW). En 2016, environ 40 000 dépliants bilingues ont été déposés sur des véhicules à l'échelle de la ville. Environ 148 000 avis de pénalité (parties 1 et 2) bilingues ont été dressés.

De plus, la Direction du stationnement de Winnipeg assure un service de réception bilingue en personne grâce à un poste désigné bilingue. On peut également obtenir un service à la clientèle en français par téléphone ou par courriel sur demande.

Depuis la mise en application de la *Loi sur les contraventions municipales*, en ligne comme à notre bureau, en août 2016, environ 4 000 lettres de décision de l'agent ou de l'agente de contrôle ont été envoyées à des citoyens et à des citoyennes où il est énoncé en anglais comme en français l'avis de pénalité pertinent ainsi que les renseignements sur le paiement.

ORGANISME DE GESTION DES TERRAINS DE GOLF

Quand les Winnipégois et les Winnipégoises jouent au golf sur l'un des terrains exploités par la Ville et qui lui appartiennent, ils peuvent inscrire leur pointage sur des cartes de pointage en anglais ou en français. De plus, les panneaux affichés aux trous sont bilingues.

PLAINTES

L'ombudsman n'a reçu aucune plainte officielle en 2016.



Coordonnées de la Ville de Winnipeg

Des informations sur la Ville de Winnipeg sont accessibles à **winnipeg.ca/francais**.
On peut également faire des demandes de renseignements en composant le **311** | À l'extérieur de Winnipeg : **1-877-311-4974**

Mention de sources :

Avec la permission de Tourism Winnipeg :

Austin Mackay
COUVERTURE INTÉRIEURE

Aaron Cohen
PAGE 4

Brent Bellamy
PAGE 8

Aaron Cohen
PAGE 12

Winnipeg at a Glance



735,600¤ | Population

15,800¤ | Annual Population Change *(2015-2016)*

39.6± | Median Age

75,715¤ | Number of Bilingual Speakers (French and English)

¤ Statistics Canada

± Conference Board of Canada, Long Term Forecast 2015; City of Winnipeg

Introduction

The City of Winnipeg recognizes the importance of providing French language services to its residents and believes that being seen as a bilingual city serves as an important means to stimulate investment from local, national and international businesses who view the use of the two official languages as an important asset to the City of Winnipeg (the "City") as a whole. The City of Winnipeg continues to make progress with its compliance of the requirements of Part 9 of the *City of Winnipeg Charter*.

In accordance with section 462 of Part 9 of the Charter, the City must submit a report to the Minister of Indigenous and Municipal Relations on compliance with its obligations under the Charter with respect to services in French, on an annual basis.

More information is available at **winnipeg.ca**

The French Language Services Branch works in collaboration with the various departments and agencies within the City of Winnipeg in order to ensure compliance with Part 9 of the *City of Winnipeg Charter Act* and the *By-law for the Provision of Municipal Services in Both Official Languages*. Together, we will develop procedures to improve the active offer of service at the City of Winnipeg.

Message from the Council Francophone Liaison

The 2016 annual report on municipal French language services demonstrates our commitment to improving access to services offered in French. I do, however, believe that it is important that the community continue to call for French language services whenever they use City services.

Early in the year, we invited the residents of Winnipeg to a public meeting for the Lyndale Drive retaining wall. Information in French was provided on the website so that residents could access relevant information on this major project in the official language of their choice.

In the spring, the City of Winnipeg's Bilingual Service Centre moved to Accès-Access Saint-Boniface at 170 Goulet Street, allowing the City to connect with a larger clientele. Going forward, residents who have an appointment at the Centre de santé or Manitoba Families will also be able to access municipal services after their meeting, without even having to step foot outside the building.

The City has also made efforts in its technological innovations, introducing two initiatives whose French and English components were launched concurrently. The first was the *peggo* card, Winnipeg Transit's new electronic transit fee collection system, implemented in July. Residents can purchase their *peggo* card in person at the St. Boniface Bilingual Service Centre. The second was the "Know Your Zone" app, a free application that can be downloaded in French.

The 2016 annual budget included the creation of a new full-time French Language Services Manager position, a role which was filled in the fall. As part of her duties, the Manager will create new French language services policies, ensure that these policies are followed, as well as liaison with other levels of government and community groups. From an organizational standpoint, the French Language Services Manager falls under the Customer Service and Communications Division of the Office of the CAO.

We have implemented a number of successful initiatives this year, and it is thanks to the support of the mayor, my Council colleagues and the civic administration that we can continue to address the needs of Winnipeggers in both official languages.





Matt Allard
Council Francophone Liaison

2014–2018

14th Council of the City of Winnipeg
Members and Appointments

(As at December 31, 2016)



Mayor Brian Bowman
Chairperson, Executive Policy Committee



Jeff Browaty
NORTH KILDONAN WARD
Chairperson, Winnipeg Police Board



Ross Eadie
MYNARSKI WARD



Scott Gillingham
ST. JAMES-BROOKLANDS-WESTON WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Finance
Council Liaison for Labour Relations



Janice Lukes
SOUTH WINNIPEG-ST. NORBERT WARD



Marty Morantz
CHARLESWOOD-TUXEDO-WHYTE RIDGE WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Infrastructure Renewal and Public Works



Matt Allard
ST. BONIFACE WARD
Acting Deputy Mayor
Council Francophone Liaison
Council Liaison for Veteran and Military Affairs
Council Representative for Capital Region and Liaison for Transmodal Connectivity



Shawn Dobson
ST. CHARLES WARD
Council Representative for the Mayor's Age Friendly and Senior's Advisory Committee



Jenny Gerbasi
FORT ROUGE-EAST FORT GARRY WARD
Deputy Mayor
Deputy Speaker
Chairperson, Winnipeg Housing Steering Committee
Secretary of Urban Indigenous Opportunities



Cindy Gilroy
DANIEL MCINTYRE WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Innovation

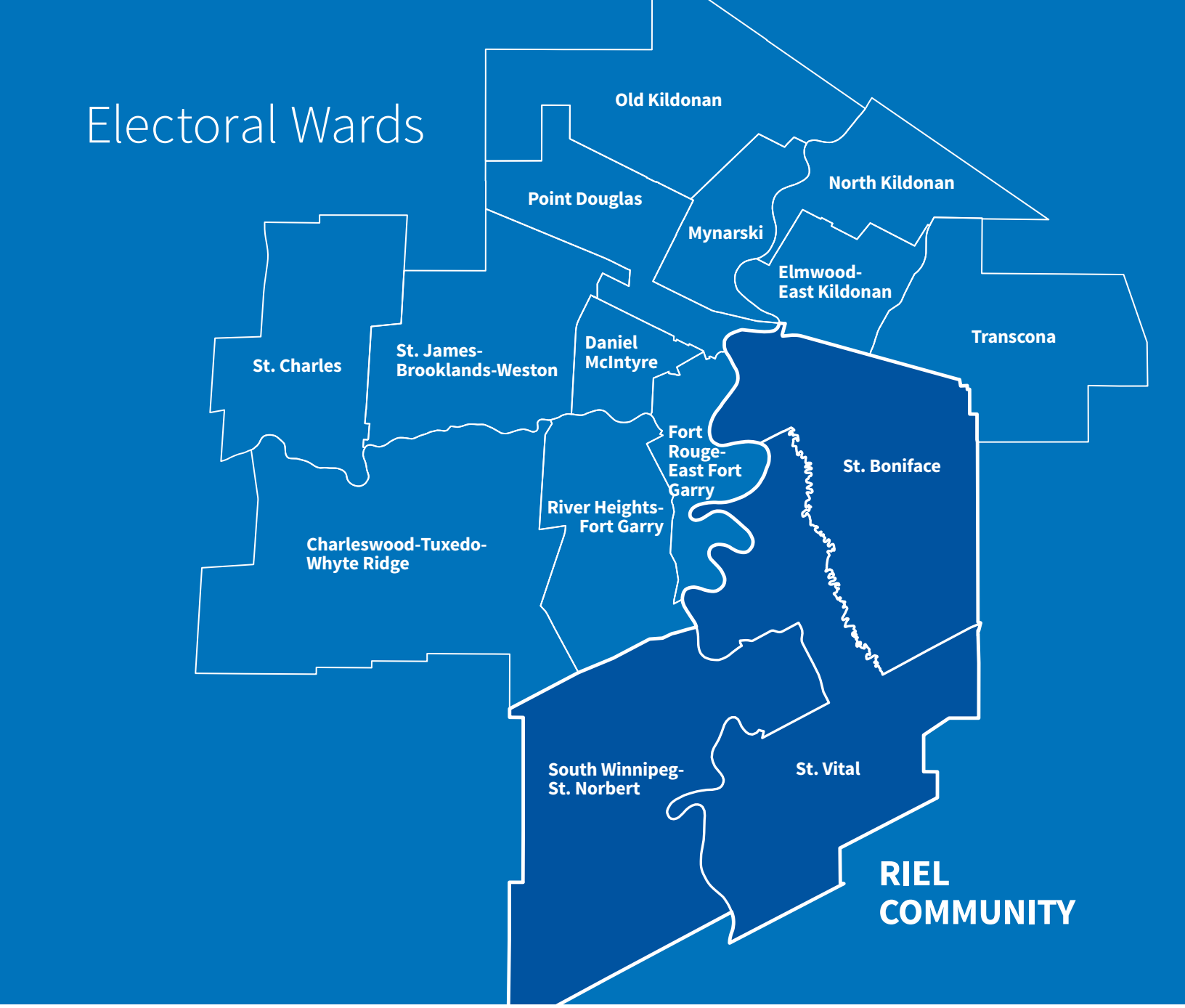


Brian Mayes
ST. VITAL WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Water and Waste, Riverbank Management and the Environment
Council Liaison for School Board and Youth Opportunities



John Orlikow
RIVER HEIGHTS-FORT GARRY WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Property and Development, Heritage and Downtown Development

Electoral Wards





Mike Pagtakhan
POINT DOUGLAS WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Protection, Community Services and Parks
Councillor Responsible for the Assiniboine Park Conservancy
Council Liaison for Project Management



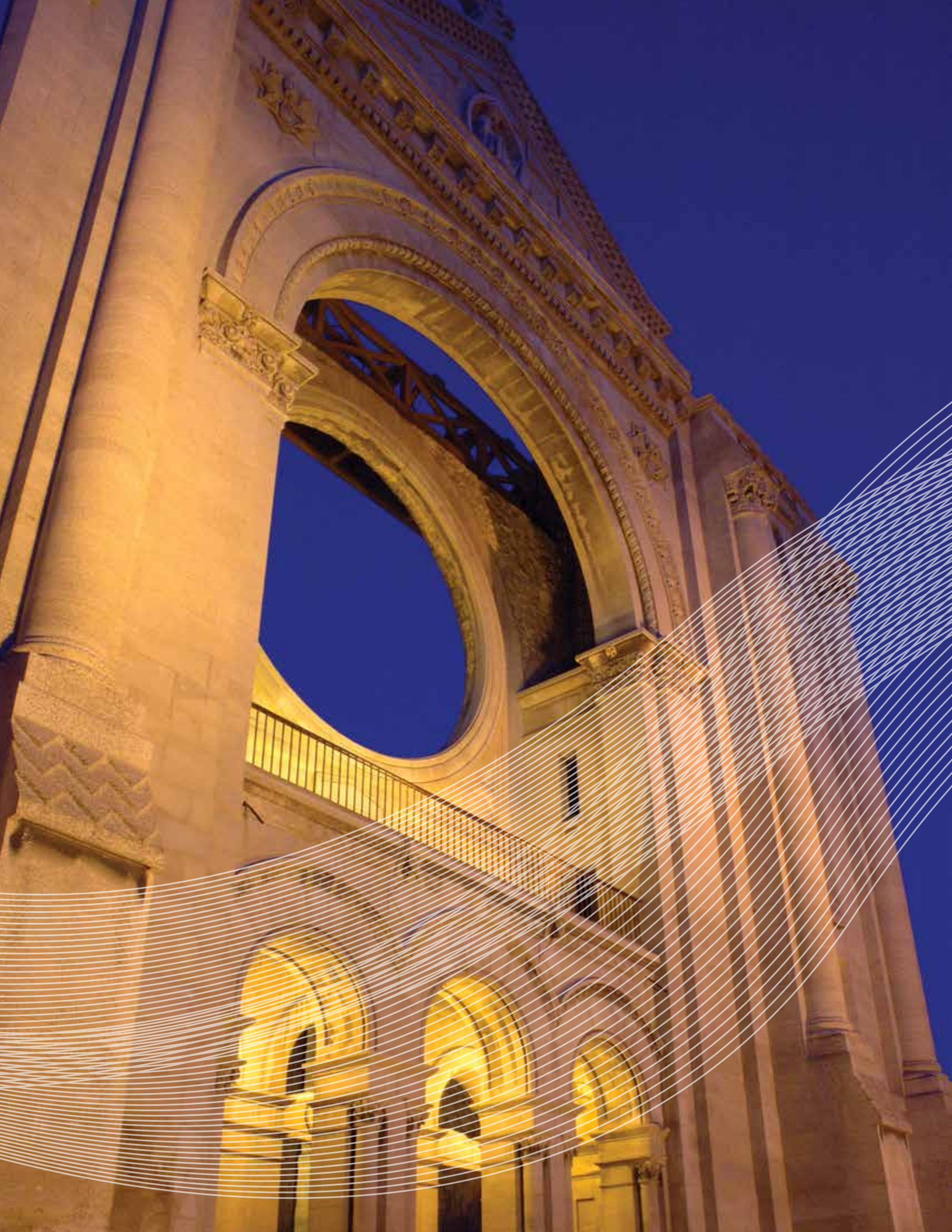
Jason Schreyer
ELMWOOD-EAST KILDONAN WARD
Secretary of the End Homelessness Strategies



Devi Sharma
OLD KILDONAN WARD
Speaker



Russ Wyatt
TRANSCONA WARD



Riel Community Highlights

The Riel Community encompasses the St. Boniface, St. Norbert and St. Vital wards of the city of Winnipeg. This community is the area that predominantly houses the majority of the Francophone community and businesses.

The Bilingual Service Centre – Saint-Boniface was relocated on the main floor of the Accès-Access Saint-Boniface Centre at 170 Goulet Street. The Bilingual Service Centre is your community access to government programs and services. Employees from the City of Winnipeg, the Province of Manitoba, and the Government of Canada offer service in the **official language of your choice**.

When the City of Winnipeg Act was passed, amalgamating the numerous municipalities in the area, the new City of Winnipeg assumed all the responsibilities of the former city of Saint-Boniface in connection with the Saint-Boniface Museum. Today, *Le Musée de Saint-Boniface* Museum located at 494 Taché Avenue is still housed within the walls of the original Grey Nuns' convent, and stands as Winnipeg's oldest building. The Museum currently hosts 15,000 visitors annually and offers all of their tours, gift shop services in both official languages in addition to maintaining their bilingual website. During the summer, French and English day camps are offered with in-depth tours and exploration of each exhibit and theme showcased in *Le Musée*.

In partnership with Sport Manitoba and the City of Winnipeg, the *Directorat de l'activité sportive* offered free skating lessons to newcomer ages 9-17 in St. Boniface. The program hosted 24 participants this year and made skates and helmets available to them for the duration of the program, free of charge.

In spring 2016, the Piscine St. Vital Outdoor Pool reopened with new amenities that included a beach entry, heated water, and eight splash features. The wading pool provides a range of water play experiences for toddlers and children. Older kids can have fun diving or jumping off the diving boards. In addition to the aquatic amenities, there is an entirely new building with change areas, accessible change rooms including two universal/specialty change rooms, and office areas.

The City of Winnipeg inaugurated a footpath named after Gabriel Dufault in October 2016. Dufault worked for more than 30 years for the Métis cause and the recognition of the Francophone Métis. The trail is located on the west bank of the Seine River, between John Bruce Road and Richfield Avenue.



2017 Senior Administration. From Left: Georges Chartier, Dave Wardrop*, Michael Jack, Doug McNeil, Michael Ruta, Michael Legary*, and Felicia Wiltshire.

City of Winnipeg Administration

There are a number of civic departments and special operating agencies (SOAs) which provide a variety of services, including in the areas of public safety, transportation, environment, planning and development, and leisure and wellness.

STATUTORY OFFICERS

City Council (Council) appoints four statutory officers: Chief Administrative Officer, Chief Financial Officer, City Clerk, and City Auditor. The Chief Administrative Officer is the administrative head of the City, and advises and informs Council on the operation and affairs of the City. They also ensure policies and programs are implemented, provide input on behalf of the administration to Council's goals, objectives, and strategies, supervise the City's employees, responsible for the care of the City's real property and other assets, and approve and coordinate administrative reports to the Standing Policy Committees, Executive Policy Committee (EPC), and Council, among other responsibilities.

The Chief Financial Officer reports to the Chief Administrative Officer, and supervises the Assessment and Taxation and Corporate Finance departments, monitors the financial status of the City, and provides advice on fiscal policy and strategy.

The City Auditor is independent of the City's Public Service. They conduct examinations of the operations of the City and its affiliated bodies to assist Council in its governance role of ensuring the Public Service's accountability for the quality of stewardship over public funds and for the achievement of value for money in City operations.

Independent of the City's Public Service, the City Clerk supports the work of Council, EPC, Standing Policy Committees, Community Committees, the Mayor and Mayor's Office, and members of Council, as well as liaises with the Chief Administrative Officer and senior administrators.

SENIOR ADMINISTRATION

In an effort to create more efficiency at City Hall, in 2016 the Chief Administrative Officer realigned the reporting structures for senior management to create a more even distribution of responsibilities at the senior administration level and to improve the flow of information within the administration.

The Chief Administrative Officer now has six direct reports, up from three previously – the Chief Corporate Services Officer (formerly called the Chief Operating Officer), the Chief Financial Officer, and the Director, Customer Service & Communications. The Chief Asset & Project Management Officer, Chief Innovation Officer, and Chief Transportation & Utilities Officer are the new direct reports.

The realignment focused on three key priorities:

- **Innovation**—a focus on innovation by realigning Business Technology Services, Data & Application Services, and IT Project Management.
- **Infrastructure**—a stronger focus on Infrastructure by aligning departments with strong infrastructure demands.
- **Customer Service**—focusing efforts on strengthening customer service and public education by aligning the Office of Public Engagement, 311 Contact Centre, and French Language Services with Corporate Communications.

The Chief Corporate Services Officer is responsible for five departments (Legal Services; Community Services; Planning Property & Development; Winnipeg Police Service; and, Winnipeg Fire Paramedic Service) and two SOAs (Animal Services and Golf Services). Key divisions such as Indigenous Relations, Human Resources, and Labour Relations are now reporting directly to the Chief Corporate Services Officer.

The Chief Asset & Project Management Officer position was created to co-ordinate and facilitate the review of work by civic departments, consultants, contractors, internal technical, clerical, financial, and department leads, involved in all City capital projects completed on behalf of the City.

The Chief Innovation Officer is responsible for setting the strategic direction of organizational innovation through technology to enhance the City's service delivery capabilities. This position provides leadership for service delivery activities and operational transformation activities across the City, ensuring the best possible use of the City's existing technology resources, systems, platforms, and applications, while finding new ways to meet service challenges, planning for future needs, and responding to economic opportunities.

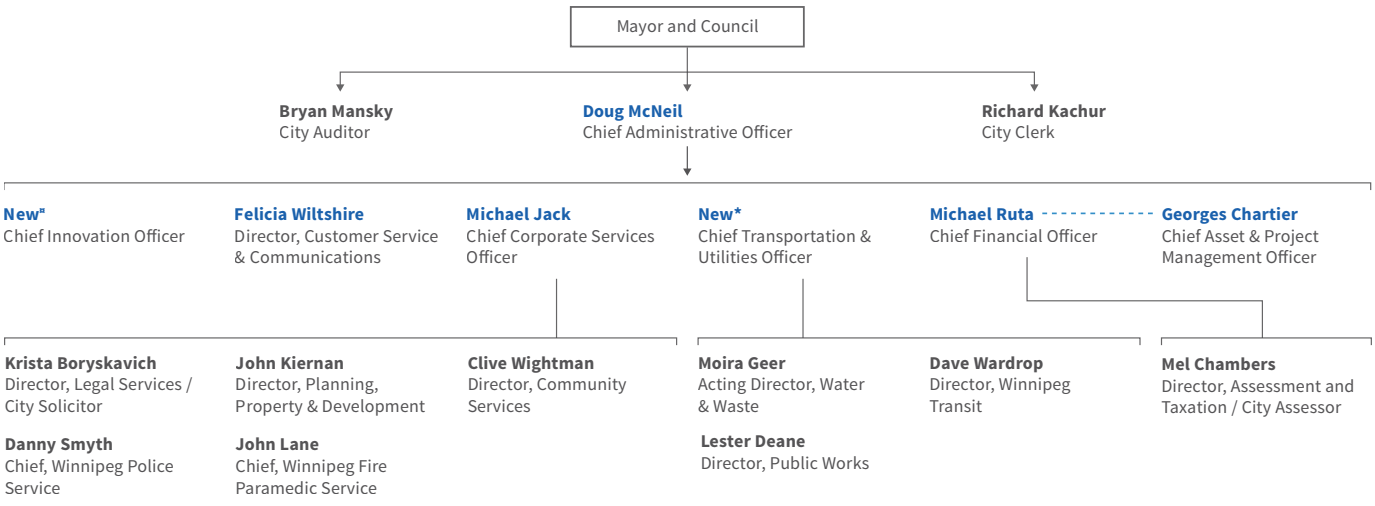
The Chief Transportation & Utilities Officer is responsible for the three large infrastructure departments (Water & Waste; Winnipeg Transit; and Public Works) along with two SOAs (Winnipeg Parking Authority and Fleet Management Agency).

The Director of Customer Service and Communications is responsible for the divisions that communicate with the public and media on behalf of the City (311 Contact Centre; Corporate Communications; Office of Public Engagement; French Language Services; Web & Social Media; and Marketing & Branding).

2016 ADMINISTRATION ORGANIZATION CHART

(As at December 31, 2016)

*,¤ = Positions filled in 2017.





Message from the Director, Customer Service & Communications

This year has seen an increased focus on French Language Services at the City of Winnipeg with the hiring of a dedicated, full-time Manager, French Language Services, as well as a new reporting structure for the division within the Office of the Chief Administrative Officer. Nicole Young was hired in October 2016, and has begun fostering stronger relationships with City departments, elected officials, other levels of government, and community organizations.

In the 2016 Budget, Council approved the creation of the new Manager, French Language Services position, demonstrating their commitment to providing City services in both official languages. This new position is responsible for overseeing Translation Services and City services offered at the Bilingual Service Centre, as well as ensuring that the requirements of Part 9 of the *City of Winnipeg Charter* and the *By-Law for the Provision of Municipal Services in Both Official Languages* are met. In the fall of 2016, French Language Services was brought together with Corporate Communications, 311 Contact Centre, Web & Social Media, Public Engagement, and Marketing & Branding, under the umbrella of the Customer Service & Communications Division, as part of an effort to better focus the City's efforts in customer service and citizen engagement.

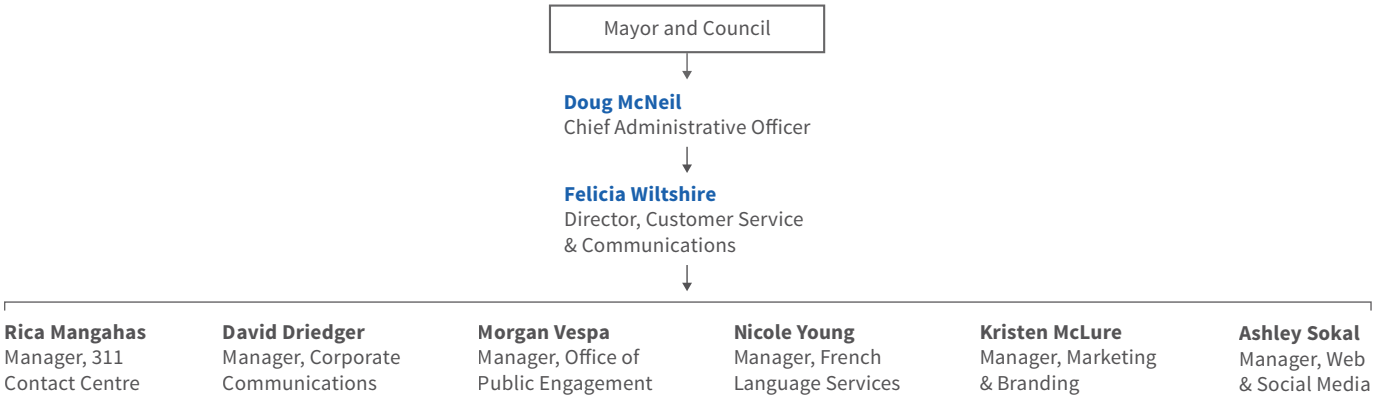
This report is, and remains, the result of a collaborative effort between City departments and Special Operating Agencies, who continue to make efforts to hire bilingual employees and to provide services in both official languages. With this increased focus on French Language Services, the City is committed to providing more information and to delivering more frontline services in French for our residents.



Felicia Wiltshire
Director, Customer Service & Communications

CUSTOMER SERVICE & COMMUNICATIONS ORGANIZATION CHART

(As at December 31, 2016)



City of Winnipeg Service Highlights

ASSESSMENT & TAXATION

The Assessment and Taxation Department's French language Assessment webpage was reviewed to ensure the information online was accurate and complete. Information on this webpage will be used for the 2018 property reassessment rollout.

Tax bills and assessment notices were also produced in both French and English. In addition, the department recruited two bilingual employees – one Customer Service Representative and one Valuation Officer in the Residential Group. The addition of these employees will help the department provide improved customer service to residents in both official languages.

CITY CLERK'S

In 2016, the City Clerk's Department convened a by-election on behalf of the Louis Riel School Division for a vacant school trustee position. The election website was developed in both French and English, and all polling stations were staffed with election officials who could provide service to citizens in both French and English.

In the fall, the department began offering marriage services at City Hall. Application forms and marriage services can be provided in both French and English. Furthermore, a webpage was launched to allow groups to apply for operating grants from City Council. The application forms are available on the City's website in both French and English.

CHIEF ADMINISTRATIVE OFFICE

To strengthen and improve customer service and public education, French Language Services, Office of Public Engagement, and the 311 Contact Centre were aligned with Corporate Communications, Marketing & Branding, and Web & Social Media. Combined, these branches form the Customer Service & Communications Division, within the Chief Administrative Office.

The City first appointed a part-time French Language Services Coordinator in September 1993. In 2016, City Council approved a full-time manager of French Language services. In her role, the manager:

- Provides leadership to the Public Service to ensure the efficient and effective implementation of the provisions of Part 9 of the *City of Winnipeg Charter* and *By-law for the Provision of Municipal Services* in Both Official Languages, relating to the delivery of services in both official languages and compliance with its statutory obligations..
- Acts as prime point of contact with respect to policies, goals and targets for the provision of French language services (FLS) for elected officials, senior administration, Departments, employees, the media, and the public.
- Advises on, coordinates, oversees, and monitors the provision of municipal services in accordance with, and in satisfaction of the requirements, of the Charter and the By-law.
- Develops, recommends, implements and evaluates policies, procedures, programs for the City as a whole and within the Public Service, and calls to action to ensure compliance, expansion, continuity, and relevance of the City's French language services.
- Leads, manages, and provides advice and guidance to both the Bilingual Service Centre and translation services. Manages and administers the civic operations within the tri-level government St. Boniface Bilingual Service Centre.
- Ensures that the City's French language services program remains relevant to client needs by facilitating discussion with the Franco-Manitoban community, receives complaints from the public regarding French language services, and collaborates with departments to resolve such complaints.

The City's translation services team and Bilingual Service Center – Saint-Boniface employees now report directly to the Manager of French Language Services.

Translation employees saw a 13 percent increase in translation requests compared to 2015, for a total of 262,996 words translated from English to French. The team is comprised of two translators, two part-time proofreaders, and one administrative assistant.

Since its relocation to 170 Goulet Street, the Bilingual Service Centre (the "Centre") welcomed 10,982 residents in 2016. Residents visiting the Centre in person can receive assistance in both official languages. Cashier transactions for ambulance services, water and waste, assessment, taxes, and Winnipeg Transit continue to be the most sought-after services. With the launch of the *peggo* card, the Centre offers additional service to those seeking to purchase and reload this rechargeable card.

The 311 Contact Centre provides general services to the public by telephone or e-mail in both official languages. In addition, a bilingual employee continues to assist residents with general inquiries and cash services at the service counter located at 510 Main Street.

In 2016, the 311 Contact Centre received 1,074,895 calls, of which 6,647 were in French. Recruitment of bilingual individuals continues to be a priority, and in 2016, six new bilingual staff were hired.

The Corporate Communications Branch continues to issue news releases in French. In 2016, fifty-two French news releases were sent to members of the local Francophone media on projects or initiatives that touched on the Riel Community. Throughout the year, 14 media interviews were conducted in French.

The City has continued to bolster its French website content. Over 78,743 visitors accessed French web content on the City's website in 2016.

The City provides French language training for its employees, and we are looking at ways to increase awareness of the available training. In the last quarter of 2016, a priority was given to front-line employees that provide customer service to take French language training. By the end of 2016, 76 employees were enrolled in French language training, a 38 percent increase from the previous year.

COMMUNITY SERVICES

Recreation and Aquatics offered 122 French-language recreation and leisure programs and aquatics program in 2016, with 1,043 residents signing up to participate. French-language and bilingual brochures for recreation programming were developed and distributed electronically, and in person, 552 hard copies were distributed.

In 2016, the Department had a variety of promotional items made, including bilingual tablecloths, display units, and pull-up banners for departmental visibility at various events throughout the community.

Community Services worked with the Canadian Centre for Child Protection (C3P) to implement a program designed to prevent and address child exploitation in City recreation and leisure facilities. A public awareness campaign was launched to promote public participation in the reporting of suspicious behavior in these facilities. As part of this campaign, over 130 French language signs reflecting 12 unique campaign messages were created and installed at libraries, pools and recreation/leisure centres in Winnipeg's French language communities.

Three partnership agreements were developed and initiated this year:

- Sport Manitoba through the *Directorat de l'activité sportive* offered "Learn to Skate" classes for French-speaking newcomers.
- The *Festival du Voyageur* provided recreation-based programming.
- *École Lacerte* also provided recreation-based programming at a community event.

In 2016, Library Services purchased 1,420 new French-language books and audio kits. Library Services employees also launched their first-ever French children's library card in February 2016, with various French materials produced, including a letter for Francophone and immersion schools to send home to parents with information about library membership.

Library Services employees were out in the community throughout 2016. They brought their Book Bike to *La Maison des artistes visuels francophones* sculpture garden, where they interacted with 16 people, and Provencher at Taché, where they interacted with 15 people. St. Boniface Library employees participated in *Nuit Blanche* for the first time in 2016. The St. Boniface staff provided a storytelling program, Weave me a story, and a lantern-making craft. This *Nuit Blanche* event attracted over 230 residents. Library Services employees participated in *Foire Fest* at the *Université de Saint-Boniface*, a student mixer where Library Services employees interacted with 32 students, providing information about library services and setting up library cards for those interested.

During the summer of 2016, the Millennium Library hosted an Anne Frank display. This display was from the Anne Frank House in Amsterdam and included bilingual panels. Additionally, three tours of the exhibit were offered in French. The Millennium Library also hosted "Express Yourself/Le Poèmaton," a collaborative project of the Community News Commons and *Alliance française du Manitoba*. The video booth provided the public with an opportunity to read and record a poem in French.

WINNIPEG FIRE PARAMEDIC SERVICE

The Fire Paramedic Service continues to offer bilingual reception at their headquarters. There are currently eight Communications Operators who have been assessed as bilingual and staffed across the platoons. There are French protocols for both medical and fire-related emergency calls that operators working in the Communications Centre can utilize when speaking to a French residents. The Fire Prevention Branch provides French language services to whomever requires them when inspections are done for businesses or schools. Public Education awareness classes are also offered in a variety of fire safety presentations to children enrolled in public and private schools throughout the city. Seniors are also a main focus, along with businesses in the Riel Community. The safety trailers, which target 20,000 individuals in a four-month period, are also provided in French when requested.

All community-based fire safety information is bilingual, which helps better equip the bilingual summer student hired annually to offer these sessions.

PLANNING, PROPERTY AND DEVELOPMENT

In the summer, the Urban Planning Division initiated an amendment to the North St. Boniface Secondary Plan. As part of the public engagement program for this project, all materials were provided in both official languages, including the project website. Additionally, the public open house conducted in June 2016, as well as all key stakeholder meetings were conducted in both official languages.

The Planner for the Riel Community responded to over 50 phone calls and emails in French to community residents related to the North St. Boniface Secondary Plan project.

WINNIPEG POLICE SERVICE

The ability to provide high-quality French language services is a priority with the Winnipeg Police Service (WPS), and there are a number of initiatives in place to ensure they meet the public's needs and expectations.

One of the many proactive approaches taken by WPS is to offer a variety of safety presentations to children enrolled in public and private schools throughout the city. A large portion of these presentations are delivered in French and include topics such as online safety, drug awareness, personal safety, crosswalk protocol, and discussions on the topic of bullying, among others. In 2016, the WPS delivered a total of 134 presentations in French to 23 different schools throughout the city.

The WPS understands the need to extend safety presentations to people of all ages. In 2016, the WPS delivered five safety based presentations in French, to different adult groups. It should be noted that three of the presentations were delivered to parents wanting to know what was being delivered to their children, and the remaining two presentations were provided to large groups of French-speaking refugees who arrived in Winnipeg in 2016.

The WPS communicates major incidents or newsworthy items to local media on a daily basis. These media releases are presented in English, however the Public Information Office has ensured a French-speaking officer is available to provide comments in French when requested by French media.

The WPS continues to build a workforce that best represents the rich cultural diversity of our community. Efforts to employ French speaking police and civilian members remains a high priority. The percentage of French-speaking police officers hired in 2016 has been calculated at seven percent. In addition to the aforementioned hiring efforts, we are pleased to report that French language training is made available to all current police and civilian members of the WPS. The overall number of police members who have declared an ability to speak French 177, which represents 10.87 percent of the entire complement.

Consideration is given with respect to how and where French speaking resources are deployed in order to best meet the needs of the public. Efforts to retain a greater percentage of French-speaking members in the St. Boniface and St. Norbert areas of the city are taken into account when assigning newly graduated police constables and then again when the annual transfer period takes place.

The WPS's Annual Report is also available online in both French and English.

PUBLIC WORKS

In 2016, the Public Works Department translated public engagement materials and communications materials when undertaking projects in the Riel Community. This includes communicating project information with the public and seeking input through a variety of methods. To ensure effective communication with residents of the Riel Community, project materials including construction notices, open house materials, news releases, newspaper ads, social media posts, surveys, and technical drawings were translated into French.

In 2016, the department undertook the following projects in the Riel Community which had a French component (advertisement of event, invitation, information boards, and survey):

- Lyndale Drive Retaining Wall Construction;
- Fermor Avenue Bridge over Seine River Rehabilitation and Roadworks, and;
- The public engagement session for Happyland Park was translated into French and French services were available on site.

Additionally, the department translates into French a wide variety of communications materials related to winter parking bans including official winter parking ban declarations for the annual snow route parking ban, the declared snow route parking ban, and the residential parking ban; news releases; social media posts; outdoor billboards in neighborhoods in the Riel Community; and an informational brochure.

In October 2016, the department launched the "Know Your Zone" app, which is now available for free download at the Apple App Store and Google Play App Store. App information can be viewed in either English or French and provides Winnipeggers with easy to access, up-to-date snow zone information when a Residential Parking Ban is called during the winter.

By using the GPS capabilities of a mobile device combined with either the app's interactive mapping feature, or by entering the street address, citizens can easily access:

- The designated snow zone letter of the alphabet associated with that location;
- Color coded maps of snow zones when snow clearing is underway;
  - Red streets indicate residential streets currently being cleared of snow;
  - Amber streets indicate residential streets to be plowed in the next 12-hour shift;
  - Blue streets indicate streets designated as snow routes; and,
- The residential street snow clearing schedule.

The app features push notifications that automatically send a message to the user when a residential parking ban is declared for the addresses saved as favourites. The app also links to descriptions of all five winter parking bans, and an "in effect" page that indicates which winter parking bans are currently declared.

In 2016, the Insect Control Branch placed a French translated version of the Pesticide Use Ad in the *La Liberté* newspaper. The Parks and Open Space Division ensured that any new or replacement park naming, regulatory, or information signage was in both official languages in the Riel Community.

WINNIPEG TRANSIT

Winnipeg Transit launched its new *peggo* smart card in 2016. Promotional and informational materials were produced in French and English and distributed to retailers around Winnipeg and at Transit Customer Service Centres. The new bilingual *peggo* smart cards were also produced and sold throughout the city, including at the Bilingual Service Centre – Saint-Boniface.

WATER AND WASTE

The Water and Waste Department provides customers in the Riel Community with bilingual utility bills. In 2016, the Utility Billing Centre handled 217,969 customer inquiries, of which 747 (or 0.34 percent) were in French. There are currently six bilingual employees in the Utility Billing Centre, ensuring that there is always a bilingual staff person available to provide services in French. Customers can also provide their meter reading in French through the automated meter reading line.

When delivering services within the Riel Community, the department provides bilingual notices to residents and businesses for water and sewer infrastructure work being done in their neighborhood, including water main flushing, and water and sewer main renewals.

ANIMAL SERVICES

This year, Animal Services launched a pet licensing advertising campaign, featuring both French and English materials.

WINNIPEG PARKING AUTHORITY

To ensure residents receive thorough information on parking operations, the award-winning 'Park Smart' educational material is available in both official languages. These pamphlets are often served with Part 1 and Part 2 penalty notices that are also bilingual. The 'Park Smart' pamphlets are always available in Winnipeg Parking Authority (the "WPA") office.

In 2016, approximately 40,000 bilingual Park Smart pamphlets were delivered to vehicles city-wide. Approximately 148,000 bilingual Part 1 penalty notices were issued, in conjunction with the bilingual Part 2 of the penalty notices.

The WPA also provides bilingual reception service for residents in-person, via the designation of a bilingual position. Customer service assistance is also available in French over the phone, or through email, upon request.

Since the implementation of the Municipal By-law Enforcement Act in August 2016, both in the office and online, WPA screening officers provided approximately 4,000 Decision of Screening Officer letters to citizens outlining the relevant penalty notice and payment information in English and French.

GOLF SERVICES

When Winnipeggers hit the links at any City-owned and operated golf courses, they can write their scores on either French or English scorecards. In addition, hole signs are marked in both languages.

COMPLAINTS

No formal complaints were received by the Ombudsman in 2016.



City Contact Information

Information on the City of Winnipeg is available at **winnipeg.ca**
Inquiries may also be directed to **311** | Outside of Winnipeg: **1-877-311-4974**

Photo Credits

Courtesy of Tourism Winnipeg:

Austin Mackay
INSIDE COVER

Aaron Cohen
PAGE 20

Brent Bellamy
PAGE 24

Aaron Cohen
PAGE 28



510, rue Main | 510 Main Street | Winnipeg | Manitoba | Canada | R3B 1B9 | winnipeg.ca