

Rapport annuel de 2017 sur les services en français de la Ville de Winnipeg

The City of Winnipeg 2017 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.

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 **12**

- Titulaires d'une charge créée par la loi
- Haute direction
- Organigramme administratif de 2017

Message de la directrice du service à la clientèle et des communications ... **15**

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

Points saillants des services de la Ville de Winnipeg **16**

COORDONNÉES DE LA VILLE ET MENTION DE SOURCES **25**

Table of Contents

ENGLISH

Winnipeg at a Glance **26**

Introduction **26**

Message from the Council Francophone Liaison **27**

City Council **28**

Riel Community Highlights **31**

City of Winnipeg Administration **34**

- Statutory Officers
- Senior Administration
- 2017 Administration Organization Chart

Message from the Director, Customer Service & Communications **37**

- Customer Service & Communications Organization Chart

City of Winnipeg Service Highlights **38**

CITY CONTACT INFORMATION AND PHOTO CREDITS **46**

Coup d'œil sur Winnipeg



749 500¤ | Population

13 900¤ | Variation annuelle de la population *(2016 à 2017)*

70 245¤ | Nombre de personnes bilingues (français et anglais)

¤ Statistique Canada

Introduction

La Ville de Winnipeg reconnaît qu'il est important de fournir des services en français à ses résidents et comprend qu'être une ville bilingue est un moyen d'attirer des entreprises locales, nationales et internationales. La Ville continue de faire des progrès en ce qui concerne le respect des exigences de la partie 9 de la Charte de la Ville de Winnipeg.

En vertu de l'article 462 de la 9e partie de la Charte, la Ville doit soumettre un rapport annuel au ministre des Relations avec les municipalités portant sur son respect des exigences relatives aux services en français.

Message de l'agent de liaison francophone du Conseil

Aujourd'hui, la francophonie de Winnipeg est dynamique et pleine d'énergie. La collectivité est diverse et composée de Métis, de nouveaux arrivants et de francophones de naissance. La francophonie est l'un des piliers du Manitoba, et nous continuons de faire en sorte que les services en français soient une priorité pour notre municipalité.

La Direction des services en français a travaillé avec les autres services municipaux et des organismes de service spéciaux pour améliorer et promouvoir les services municipaux importants offerts en français aux membres de la communauté francophone. Le rapport annuel fournit une mise à jour sur le travail qui a été effectué et sur celui qui est en train de l'être. La technologie et les médias sociaux améliorent la capacité des résidents à rester connectés et à jour. Beaucoup de points saillants de ce rapport concernent des services de la Ville et des initiatives disponibles en ligne.

Je tiens à remercier le service public pour son travail continu d'élaboration, de prestation et de promotion de services en français. Je voudrais aussi remercier les résidents et les organismes francophones d'avoir soulevé des questions qui leur tiennent à cœur. J'ai bon espoir qu'en travaillant ensemble, nous pourrons continuer à développer et à améliorer les services en français de la Ville.



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 2017)



Brian Bowman, maire de Winnipeg
Président du comité exécutif



Matt Allard
QUARTIER ÉLECTORAL DE SAINT-BONIFACE
Maire suppléant intérimaire
Agent de liaison du Conseil pour la connectivité des modes de transport en commun
Agent de liaison francophone du Conseil
Secrétaire, Stratégies de lutte contre l'itinérance
Agent de liaison du Conseil pour les relations du travail



Jeff Browaty
QUARTIER ÉLECTORAL DE KILDONAN-NORD



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 affaires militaires et les anciens combattants
Représentant du Conseil pour le Partenariat de la région de la capitale



Cindy Gilroy
QUARTIER ÉLECTORAL DANIEL-MCINTYRE
Présidente du comité d'orientation permanent de l'innovation
Représentante du Conseil pour l'initiative mondiale d'ONU Femmes « Des Villes sûres »



Janice Lukes
QUARTIER ÉLECTORAL DE WINNIPEG-SUD–SAINT-NORBERT
Représentante du Conseil pour le Partenariat de la région de la capitale



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

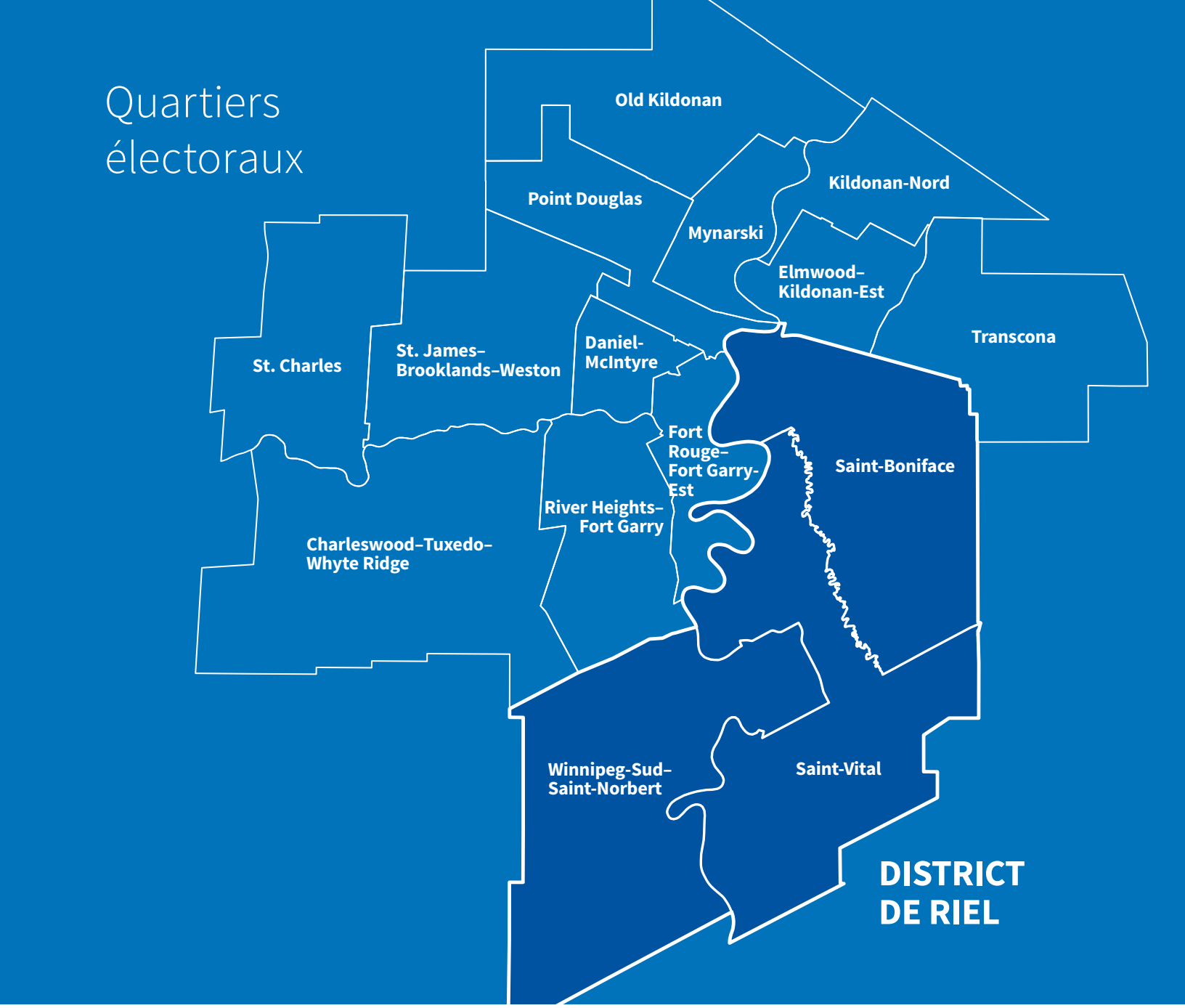


Marty Morantz
QUARTIER ÉLECTORAL DE CHARLESWOOD–TUXEDO–WHYTE RIDGE
Président du comité d'orientation permanent du renouvellement des infrastructures et des travaux publics



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



Jason Schreyer

QUARTIER ÉLECTORAL D'ELMWOOD–KILDONAN-EST



Devi Sharma

QUARTIER ÉLECTORAL D'OLD KILDONAN

Présidente du Conseil municipal



Russ Wyatt

QUARTIER ÉLECTORAL DE TRANSCONA



Points saillants du District de Riel

QUARTIER ÉLECTORAL DE SAINT-BONIFACE

Musée Saint-Boniface

Lorsque la *Loi sur la Ville de Winnipeg* a été adoptée en 1972, fusionnant les nombreuses municipalités de la ville, la Ville a assumé « toutes les responsabilités de l'ancienne ville de Saint-Boniface relatives au Musée de Saint-Boniface[1] ». Aujourd'hui, le Musée de Saint-Boniface, situé au 494, avenue Taché, se trouve toujours entre les murs de l'ancien couvent des Sœurs grises, qui reste le bâtiment le plus ancien de Winnipeg. Le Musée accueille actuellement 17 000 visiteurs chaque année et offre toutes ses visites guidées et services de boutique de souvenirs dans les deux langues officielles. Il maintient également son propre site Web bilingue. Des visites guidées de groupe et des programmes éducatifs sont offerts toute l'année dans la langue du choix des participants, et la merveilleuse expérience théâtrale intitulée *Sur les traces de Riel* est offerte de mai à août tous les ans. Pendant l'été, *La Récré au Musée* est tenue deux fois par semaine en français et en anglais, et des visites guidées détaillées sur chaque exposition et thème exposés dans le Musée sont offertes au public dans la langue officielle de son choix.

Parc Happyland

Les mises à jour du parc Happyland ont été terminées en octobre 2017. À la suite de séances de participation publique et de rétroactions de parties prenantes et de membres du public, ces améliorations apportées au parc ont inclus de nouveaux équipements de jeu pour les enfants de deux à cinq ans et de cinq à douze ans; un nouveau bac à sable; un nouveau chemin granuleux et de nouvelles zones de places assises; de nouveaux bancs; une nouvelle table de pique-nique d'accès facile; un nouveau panneau bilingue double-face; de nouveaux barbecues et foyers; et de nouveaux arbres, en plus d'autres installations.

Transport en commun rapide

En 2017, la Ville a entamé l'Étude sur le couloir est. L'Étude recommandera le parcours préférentiel pour un service de transport en commun rapide de qualité entre le centre-ville et l'est de Winnipeg. Plusieurs événements de participation publique ont été tenus à Saint-Boniface, et les renseignements sur le projet étaient disponibles dans les deux langues officielles, y compris les panneaux et les sondages en ligne.

Promenade Taché

Le projet de la Promenade Taché a commencé en 2017. Il permettra d'améliorer l'espace public et la zone riveraine qui longent l'avenue Taché, entre le boulevard Provencher et la rue Despins. Il prévoit une piste élargie, de type promenade, et un belvédère piétonnier qui surplombera la berge et sur lequel une œuvre d'art sera installée. À elles deux, ces réalisations ajouteront à la popularité des zones riveraines principales de Winnipeg et amélioreront les diverses connexions avec les destinations de Saint-Boniface ainsi que le réseau piétonnier et cyclable. Le projet comprend également des travaux de stabilisation de la rive visant à protéger la promenade, la chaussée et certaines infrastructures d'eau et d'égout essentielles à cette zone, et aussi à rendre la digue primaire de la ville plus fiable.

Les travaux de stabilisation de la rive ont commencé en décembre 2017.

QUARTIER ÉLECTORAL DE SAINT-VITAL

Terrain de golf du Canoe Club

Le terrain de golf de 48 acres du Winnipeg Canoe Club appartient à la Ville, qui en confie l'exploitation et l'entretien à un sous-traitant par l'entremise de contrats de cinq ans. Comme le bail doit expirer en 2019, la Ville voulait savoir l'usage que les résidents faisaient de cet espace, et s'ils voulaient qu'il demeure un terrain de golf, ou s'ils désiraient un espace récréatif polyvalent offrant des services supplémentaires.

Un sondage en français et en anglais était disponible sur le site Web de la Ville de juin à août 2017. En tout, 1 414 soumissions en ligne ont été reçues, ainsi que 38 copies papier soumises lors d'une réunion de quartier.

À l'heure actuelle, la Ville compte conserver la majeure partie du terrain de golf tout en cherchant des possibilités d'amélioration des installations actuelles, de partage de l'espace et d'incorporation d'activités supplémentaires.

Pour la deuxième phase de participation de ce projet, les rétroactions sur les futures options de loisirs pour le terrain de golf du Canoe Club de Winnipeg seront recueillies par l'entremise d'un sondage public et d'une séance d'information publique supplémentaires.

[1] Arrêté municipal du Musée de Saint-Boniface No 4824/88

Parc Saint-Vital

Le nouveau point d'observation et les glissades situées dans le parc Saint-Vital ont officiellement ouvert le 22 décembre 2017. La nouvelle structure comprend une rampe d'accès facile menant à deux glissades ainsi qu'à un poste d'observation situés en haut d'un abri d'où l'on a une vue panoramique du parc.

Le projet terminé inclut deux glissades (de deux hauteurs différentes) ainsi qu'un abri quatre saisons disposant de portes pivotantes et d'un poste d'observation. Une autre de ses caractéristiques uniques est la rampe d'accès facile menant à la glissade la moins haute, qui fait partie intégrante du projet global.

Sentier de la Giclais

En juin 2017, le Sentier de la Giclais de River Park Sud, récemment renommé, a été inauguré. En avril 1958, le Conseil de la municipalité rurale de Saint-Vital a changé le nom de l'avenue de la Giclais en avenue Sterling à cause de la difficulté qu'éprouvaient beaucoup de gens à prononcer son nom. Le nom de la rue initial était en l'honneur de Marie Joseph Alain Magon de la Giclais, un homme d'affaires de la zone de Saint-Boniface ayant des liens étroits avec la communauté française locale. Magon de la Giclais s'est battu pour la France pendant la Première Guerre mondiale et s'est vu remettre la Croix de la Légion d'honneur.

En janvier 2017, le Comité communautaire Riel a voté en faveur du rétablissement du nom français « de la Giclais » en reconnaissance de la présence historique de la langue française dans le quartier de Saint-Vital et de la communauté francophone qui se développe dans la zone de River Park Sud.

Le nouveau Sentier de la Giclais va du cercle Twickenham au chemin Frobisher, et dessert River Park Sud, l'École Christine-Lespérance et le Centre scolaire Léo-Rémillard.

Monument Louis Riel

Un monument en l'honneur du fondateur du Manitoba a été redédié en août 2017. Le parc Riel de Saint-Vital abrite la statue en béton de Louis Riel depuis 1979. Le monument comporte maintenant une deuxième plaque commémorative en français et en anglais, placée au-dessus de la plaque originale qui se trouve à la base. Le monument a été déplacé au bout est du parc, et un petit sentier et plusieurs bancs ont été ajoutés.

WINNIPEG-SUD – QUARTIER ÉLECTORAL DE SAINT-NORBERT

Transport en commun rapide

La voie de transport en commun rapide du sud-ouest est une route à grande vitesse pour les autobus, physiquement séparée du réseau routier. La création d'un réseau de transport en commun rapide est une composante clé du Plan directeur sur les transports de la Ville, lequel vise à offrir aux résidents une alternative viable à l'automobile pour réduire la congestion des routes et construire un réseau de transport qui servira les futures générations.

La 2e étape du projet est composée de travaux d'infrastructure importants dans le sud-ouest de la ville, notamment la terminaison de la voie de transport en commun rapide; l'ajout d'une infrastructure de transport actif; la réfection et l'expansion du passage inférieur du chemin Pembina; et des correspondances pour l'Université du Manitoba et le stade Investors Group. La participation publique pour la 2e étape a démarré début 2017, et tous les documents étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Rénovation de parcs

Les parcs Grandmont et Kirkbridge ont été rénovés en 2017. Le parc Grandmont abrite une petite forêt ainsi que des structures de jeu, et rejoint le parc Ducharme grâce à un sentier faisant le tour d'un petit lac. Les améliorations des parcs comprennent 1 500 mètres carrés d'asphalte neuf et 1 775 mètres carrés de nouveaux sentiers en pierres calcaires et de nouveaux bancs. Les travaux ont commencé à la fin de l'été 2017 et ont pris fin à la fin du mois de septembre 2017.

Le parc Kirbridge abrite maintenant 3 400 mètres carrés de sentiers en asphalte neufs et refaits qui améliorent son accessibilité, de nouveaux bancs, des aires de jeux et des terrains de sport. Les travaux ont commencé au début de l'été 2017.





Haute direction 2017. De la gauche vers la 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 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 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.

Le greffier est indépendant de l'administration municipale. Il 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 il assure la liaison avec le directeur municipal ainsi que d'autres membres de la haute direction.

HAUTE DIRECTION

Six personnes relèvent directement du directeur municipal : le chef des finances, le directeur des services généraux, le directeur de la gestion de l'actif et des projets, le directeur de l'innovation, le directeur des transports et des services publics, et la directrice du service à la clientèle et des communications.

Le chef des finances supervise le Service de l'évaluation et des taxes et le 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 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). 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 directeur de la gestion de l'actif et des projets coordonne et facilite 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 à 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 2017

(En date du 31 décembre 2017)





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

La Direction des services en français continue d'introduire des mesures et de fournir des conseils aux services municipaux en ce qui concerne les services en langue française.

L'un des domaines sur lesquels nous nous sommes concentrés en 2017 était la création d'une version française du site winnipeg.ca dans le but d'améliorer la disponibilité des renseignements relatifs aux services municipaux pour les membres de la communauté francophone.

En 2017, 486 371 mots ont été traduits, la plupart de l'anglais vers le français, ce qui représente une augmentation de 54 % par rapport à l'année dernière.

En 2017, le comptoir du Centre de services bilingues de la Ville a reçu 10 903 clients qui ont pu payer leurs factures d'eau, leurs services d'ambulance, leurs permis de garde de chiens et de chats, et leurs impôts fonciers dans la langue officielle de leur choix. Lorsqu'un bureau n'est pas désigné bilingue et n'offre pas de services en français, les employés du Centre de services bilingues essaient d'appuyer les clients en personne, au téléphone ou par courriel pour assurer une prestation de services de grande qualité.

D'importantes améliorations ont été apportées au processus de désignation bilingue des postes, ainsi qu'à notre engagement visant à fournir à nos employés de la formation langagière ainsi qu'un accès amélioré aux renseignements de la Ville dans les deux langues officielles sur internet. Soixante-huit employés ont assisté à des classes allant du niveau débutant au niveau intermédiaire en 2017. La priorité a été donnée aux employés de postes de première ligne désignés et aux employés interagissant quotidiennement avec des membres de la communauté francophone.

Pour améliorer le service à la clientèle et appuyer les employés de première ligne dans leur prestation de services municipaux, nous sommes en train de constituer un répertoire interne d'employés pouvant fournir de l'assistance lorsqu'un résident demande des services en français.

Plusieurs services de la Ville ont rédigé des ébauches de plans de service en langue française en 2017, et nous avons continué notre offre active de séances de formation pour tous les employés de première ligne. Bien que des mesures importantes aient été entreprises l'année dernière, nous continuerons à travailler au développement de la prestation de services en langue française et à l'amélioration du service à la clientèle dans les deux langues officielles.



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 2017)

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

Le Service de l'évaluation et des taxes s'efforce continuellement d'améliorer la prestation de services et le service à la clientèle dans les deux langues officielles.

Le Service collabore avec la Direction des services en français à la suite d'une plainte déposée auprès du Bureau de l'Ombudsman du Manitoba. L'équipe de gestion du Service et la directrice des services en français sont en train de rédiger une ébauche de plan de services en français qui inclura des composantes essentielles pour faire en sorte que les services soient offerts dans les deux langues officielles. Ils sont également en train d'élaborer un processus de recrutement bilingue pour recruter des employés bilingues qualifiés, et de former les employés de première ligne actuels en offre active. À l'heure actuelle, un processus visant à faire en sorte que les résidents puissent être servis dans la langue de leur choix est en place.

BUREAU DE LA DIRECTION MUNICIPALE

Le Bureau de la direction municipale a recruté un réceptionniste bilingue qui sert la clientèle dans les deux langues officielles.

Service à la clientèle et des communications

311

En 2017, le 311 comptait 12 représentants du service à la clientèle bilingues, soit trois employés de plus par rapport à 2016. Sur ces 12 représentants, neuf travaillent à temps partiel et trois à plein temps. Les représentants bilingues sont gérés par un chef d'équipe bilingue, ce qui fait qu'il y a 13 employés bilingues au 311, ou 8,5 ETP en tout.

Dans un effort d'amélioration du recrutement d'employés bilingues, de nouveaux processus de présélection ont été établis en collaboration avec la Direction des services en français. Le nouveau processus inclut la participation d'un gestionnaire francophone, permettant au comité de sélection de tenir des entretiens bilingues. Le 311 a également ajouté des activités postérieures à la formation comme des simulations d'appels en français pour préparer les représentants à recevoir de véritables appels en français. Ces processus supplémentaires mettent davantage l'accent sur le recrutement de représentants bilingues qualifiés.

En 2017, le 311 a reçu 959 676 appels, soit 115 219 appels de moins qu'en 2016. Sur tous ces appels, 5 687 étaient en français. C'est-à-dire que 0,59 % de tous les appels au 311 en 2017 requéraient des services en français. C'est une légère baisse par rapport à 2016.

Communications générales

Le Service des communications générales est chargé de la direction et de l'appui aux services, agences et domaines de service de la Ville en ce qui concerne la communication avec le public et les médias. En 2017, 140 communiqués de presse ont été diffusés en français, et la Ville a réussi à mener 36 entrevues en français dans les médias.

Direction des services en français

La Direction des services en français continue d'élaborer des lignes directrices et des plans d'action permettant aux services municipaux de participer à la prestation de services en français. La haute direction reconnaît le besoin d'améliorer les services en français de la Ville pour offrir de meilleurs services à la clientèle et mieux répondre aux besoins de la communauté francophone de Winnipeg. Dans cette optique, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre tout au long de l'année.

En 2017, la Ville a accordé une importance accrue au soutien des employés de première ligne et à la recherche de solutions pratiques pour appuyer les employés non bilingues. La Ville a entamé le processus d'élaboration d'un répertoire de tous les employés bilingues pouvant être joints lorsqu'un résident souhaite parler à un employé municipal en français.

Tout au long de l'année, la directrice des Services en français a travaillé avec les ressources humaines de la Ville à l'évaluation globale de la capacité du service public municipal d'offrir ses services à la fois en anglais et en français. Cela a mené à la mise en place d'importantes améliorations liées au recrutement d'employés bilingues, et a aidé à identifier les postes devant être désignés bilingues; les meilleures méthodes appuyant notre engagement à rendre les formations en langue française disponibles pour nos employés; et les meilleures façons de faire en sorte que les renseignements importants sur les services de la Ville soient disponibles dans les deux langues officielles.

En 2017, les traductrices et les relectrices de la Ville ont traduit plus de 437 503 mots. De plus, les événements de participation publique et les documents connexes des projets et initiatives du District de Riel étaient offerts en anglais et en français, grâce aux traductions effectuées par des traducteurs externes. Ces traducteurs externes ont traduit 48 868 mots supplémentaires, et les coûts de ce service tiers ont été partagés dans le cadre de l'Entente Canada-Manitoba pour les services en français.

La Direction des services en français a lancé une offre active de séances de formation pour les employés de première ligne. Les employés désignés bilingues du service public ayant effectué la formation peuvent être identifiés grâce à une épinglette sur laquelle est inscrit « Hello | Bonjour ».

Les employés du Centre de services bilingues situé au 170, rue Goulet continuent de servir les résidents dans les deux langues officielles. Le centre a accueilli 10 903 clients qui ont été capables de payer leurs factures d'eau, leurs services d'ambulance, leurs permis de garde de chiens et de chats, et leurs impôts fonciers. Le Centre aide également d'appuyer plusieurs services de la Ville à fournir des renseignements ou l'emplacement la plus proche où les services sont offerts dans les deux langues officielles.

Soixante-huit employés ont suivi des formations en français en 2017; ils ont assisté à des classes allant du niveau débutant au niveau intermédiaire. La priorité a été donnée aux employés de postes désignés de première ligne et aux employés interagissant fréquemment avec des membres de la communauté francophone.

Marketing et gestion de marque

Le Service de marketing et de gestion de la marque a conçu un nouvel identifiant d'offre active. Il permet d'identifier les employés de la Ville pouvant servir le public dans les deux langues officielles. Le Service a également créé et réservé des placements de publicités en français sur papier, numériques et extérieures pour des initiatives de la Ville et du District de Riel. Ces publicités ont représenté environ 5 % des dépenses publicitaires totales. Comme les médias sociaux sont économiques et que la Ville dispose d'un public en ligne, le Service a également créé de nouvelles images bilingues ou en français pour appuyer les services.

Participation publique

Comme la Ville a concentré son énergie sur une vaste gamme d'activités de participation publique incluant les résidents et les membres du public, le Bureau de la participation publique a travaillé en étroite collaboration avec le Service de traduction pour s'assurer que les initiatives de la Ville et du District de Riel soient disponibles dans les deux langues officielles. Les renseignements relatifs à la participation publique pour les initiatives concernant plusieurs services étaient facilement accessibles pour les membres de la communauté francophone, grâce au travail consciencieux du Bureau de la participation publique assurant que les documents étaient traduits et formatés avant les événements. Les documents comprenaient, sans s'y limiter, des documents promotionnels, des renseignements sur le Web, des sondages, des panneaux d'affichage et des cahiers d'activités. En 2017, le Bureau de la participation publique a offert 17 possibilités de participation publique bilingues, en personne ou en ligne.

Site Web et médias sociaux

En 2017, le point de mire de la Direction était la création d'une version française du site Web winnipeg.ca. Au cours du premier trimestre, l'équipe Web a mis à jour l'apparence et les fonctionnalités du site français et a élaboré une restructuration du système des pages existantes pour mettre en place la fonctionnalité de miroir. Le lancement du nouveau site Web en français, à la fin du mois d'avril, a compris l'inclusion du contenu en français pour la page principale, pour le site du directeur municipal, pour les pages de renvoi principales des services, pour WebUrgences et pour la Direction des services en français. Pendant l'été, et avec l'aide de concepteurs Web du service, du contenu a été ajouté à la version française du site et à de nombreuses pages d'information de projets de la Ville, et toute la partie du site concernant la neige a été lancée en français à l'automne. Cette partie comprenait des mises à jour sur les opérations de déneigement et des renseignements sur les interdictions de stationner.

Par ailleurs, l'utilisation d'adresses URL personnalisées en français a augmenté, permettant un accès facile aux projets, événements et renseignements sur la version française du site Web. En 2017, 141 324 pages ont été consultées sur la version française du site, une augmentation de 57 % par rapport à 2016. Le service est résolu à entretenir et à développer la version française du site de façon continue, pour faire en sorte que son contenu soit à jour de la version anglaise.

BUREAU DU GREFFIER

Commission de délimitation des quartiers électoraux

Le Bureau du greffier a organisé la création d'une page consacrée à la Commission de délimitation des quartiers électoraux sur le site Web de la Ville. Elle contient des renseignements pertinents dans les deux langues. Des services en français et de l'interprétation simultanée ont également été offerts pendant les audiences publiques de la Commission.

Les limites des quartiers électoraux composant le District de Riel ont été modifiées. Les changements entreront en vigueur en septembre 2018, à la fermeture de la période de nomination pour les élections municipales de 2018, et s'appliqueront à tous les candidats. Les changements des délimitations des quartiers électoraux décidés par le Comité communautaire de Riel ont créé des divergences entre les délimitations établies par ce dernier et celles de la Collectivité de Riel telle qu'elle est définie dans la Partie 9 de la Charte. Ainsi, l'élaboration d'un plan continuera en 2018, lequel sera présenté au Conseil pour approbation. Le rapport final de la Commission a été publié en ligne en français et en anglais.

Traduction des réunions du Conseil et des comités

Le Bureau du greffier continue d'offrir de l'interprétation simultanée du français vers l'anglais lors des réunions du Conseil pour ses membres, et pour les membres du Comité municipal de Riel lors de ses réunions. Le service est également fourni lors d'autres comités sur demande avec un préavis de 48 h.

Services de mariage à l'hôtel de ville

Les services de mariage à l'hôtel de ville sont disponibles en français, et les renseignements sur ce service sont offerts en ligne dans les deux langues officielles.

Sites Web et applications

Le Bureau du greffier a travaillé avec la Direction des services en français pour créer une page de renvoi principale en français, et la traduction de contenu supplémentaire du site est en cours.

En 2017, le Bureau du greffier a affiché des postes pour les élections municipales et celles des commissaires d'école de 2018. Le processus de recrutement entier a insisté sur l'importance de la maîtrise de la langue française pour offrir des services dans les deux langues pour les élections de 2018. À l'avenir, les efforts de recrutement continueront d'insister sur ce point.

SERVICES COMMUNAUTAIRES

Service aquatique

En 2017, un total combiné de 295 guides des programmes de loisirs et récréatifs ont été publiés, et les programmes ont accueilli 1 057 participants.

Des améliorations des programmes offerts en français ont été effectuées dans le Service aquatique. Pendant la session d'automne, les leçons de natation du samedi soir étaient offertes en français, et ont accueilli environ 70 participants. Le Service a pris contact avec le Directorat de l'activité sportive, une division de Sport Manitoba, pour offrir des leçons pendant une semaine au cours de la pause de décembre. Ce programme a accueilli 41 participants. Pour promouvoir davantage le programme de leçons de natation en français de la Ville, la directrice des Services en français de la Ville et le Directorat de l'activité sportive ont reçu des renseignements à distribuer à leurs groupes de contacts et à leurs partenaires communautaires.

Des sessions d'offre active ont été présentées aux employés du Service aquatique. Les employés bilingues portent maintenant des épinglettes indiquant qu'ils parlent français. Tous les panneaux des piscines Bonivital et Margaret Grant, qu'ils soient permanents ou temporaires, ont été envoyés à la Direction des services en français en 2017 pour être traduits.

Le Service aquatiques a travaillé avec la Direction des services en français pour faire traduire 15 pages Web de services municipaux. Les pages Web comprenaient les pages des piscines intérieures de Bonivital, Margaret Grant et Pan Am, et celles des piscines extérieures de Saint-Vital, Happyland, Provencher et Windsor Park. Les pages sur les conditions d'entrée, sur les règles et la sécurité, et sur les fêtes à la piscine ont également été traduites, ainsi que toutes les offres d'emploi pour les postes bilingues.

Bibliothèques

En 2017, les Services de bibliothèque ont offert une vaste gamme de programmes, de services et de campagnes de promotion pour la communauté francophone. Pour la promotion des documents en français, 10 collections permanentes d'ouvrages en français pour les enfants et les jeunes adultes ont été établies dans différentes bibliothèques en plus de la Bibliothèque de Saint-Boniface, qui est l'agence centrale des services en français des bibliothèques de Winnipeg.

Ces collections sont disponibles aux bibliothèques Charleswood, Henderson, Millennium, Pembina Trail, Louis Riel, River Heights, Saint-Vital, Transcona, Kildonan Ouest et Windsor Park. Les documents en français destinés aux adultes sont disponibles et font toujours l'objet d'un roulement dans toutes les bibliothèques tous les six mois.

Le Service des bibliothèques a offert des bases de données et des documents électroniques en français. *Choixmédia* offre des ressources émanant de documents papier, électroniques et audiovisuels, ainsi que de logiciels. *L'Encyclopédie Découverte* fournit du contenu provenant de la *World Book Encyclopedia*, et *l'Encyclopédie Universalis* est une encyclopédie générale publiée par Encyclopaedia Britannica. Des livres électroniques en français sont disponibles au moyen d'Overdrive, et des magazines électroniques peuvent être trouvés en cherchant dans RBdigital et Flipster. *Repère* offre divers articles de magazines en français.

La Bibliothèque de Saint-Boniface offre divers programmes en français pour les enfants, les adolescents, les familles et les adultes. Pour la première fois, la Bibliothèque a offert un nouveau programme de comptines bilingues appelé *Bébés* pour aider les parents voulant faire écouter du français à leurs tout-petits. Pendant l'événement Nuit Blanche, le Service a offert un programme bilingue intitulé *Tisse-moi un conte – Weave me a story* qui était accompagné de conteurs métis et d'un spectacle d'ombres chinoises. Pour tisser des liens communautaires, les employés ont offert des visites guidées aux éducateurs de l'Université de Saint-Boniface et participé à des activités de sensibilisation. Certaines de ces activités consistaient à amener la bibliothèque roulante à

des lieux comme l'Université de Saint-Boniface, le boulevard Provencher, l'avenue Taché, et le Fishing Derby à La Fourche, ou encore assister à des événements communautaires comme la *Pre-School Growing and Learning Fair* de la Division Louis Riel, *Grouille ou rouille*, et l'événement *Hive* de l'Hôpital Saint-Boniface.

Direction de la gestion stratégique et des services d'appui aux entreprises

Une campagne en français dans les médias sociaux a été élaborée pour promouvoir la programmation du *Guide Loisirs* de l'automne 2017.

Direction du développement communautaire et des services de loisirs

En plus de l'offre de programmation basée sur les loisirs en français au Festival du Voyageur, deux nouveaux événements francophones ont été inclus : La célébration de la Saint-Jean-Baptiste du Centre culturel franco-manitobain et la journée Kids Fest francophone.

Les membres de la Direction du développement communautaire et des services de loisirs (DDCSL) et la directrice des services en français de la Ville se sont réunis en 2017 pour discuter du partenariat de longue date entre la Ville et le Directorat de l'activité sportive. Avant cette réunion, la DDCSL avait déjà ajouté quatre classes de patinage supplémentaires pour les nouveaux arrivants francophones, ainsi qu'une séance en automne. Le partenariat de la Ville avec le Directorat de l'activité sportive a été développé, et inclut maintenant les programmes de leçons de patinage et de natation en français pour les nouveaux arrivants francophones.

L'élaboration et la mise en œuvre du programme de subvention des frais d'inscription ont été rendues accessibles en français et diffusées auprès d'organismes communautaires clés.

Des brochures promotionnelles en français et bilingues ont été rédigées et distribuées en ligne et en personne auprès de la communauté francophone. En tout, 1 730 copies papier ont été distribuées.

Les Services communautaires continuent de recruter du personnel bilingue pour le Service des bibliothèques, la Direction du développement communautaire et des loisirs, et le Service aquatiques. En 2017, le Service a réussi à embaucher quatre nouveaux employés à des postes désignés bilingues. Les offres d'emplois concernant les postes bilingues sont maintenant affichées en français et en anglais, et diffusées dans divers groupes communautaires et listes de diffusion.

Tous les employés de la Bibliothèque de Saint-Boniface sont bilingues, et sept postes de commis au rangement des documents sont désignés bilingues dans la ville. L'édifice au 395, rue Main dispose d'un guichet d'accueil à chaque étage. Dans le passé, elle n'embauchait de réceptionniste bilingue que pour le premier étage, mais elle essaie maintenant de recruter davantage des réceptionnistes et des employés de bureau bilingues pour chaque étage. Les piscines Bonivital et Margaret Park comptent 22 instructeurs/maîtres nageurs bilingues qui offrent des leçons de natation et de l'instruction en français. Le Service des loisirs continue de recruter des animateurs de programmes qui fournissent des services en français.

RESSOURCES HUMAINES

Capacité bilingue en date du mois de décembre 2017

Services municipaux et Organismes de services spéciaux	Poste bilingue requis en vertu réglement municipal 8154/2002	Postes désignés bilingues occupés par un employé bilingue	Employés bilingues de postes non désignés	**Capacité bilingue totale**
311	10*±	8±	5±	13±
Agence des fourrières	1	0	2	2
Service de l'évaluation et des taxes	3	1	–	1
Bureau du directeur municipal	1	1	9	10
Bureau du greffier	6	2	2	4
Services communautaires	36	27	18	45
Service des finances générales	3	0	0	0
Services de soutien généraux	2	0	–	0
Bureau des conseillers municipaux et Bureau des conseillers du District Riel	1	0	0	0
Organisme de gestion des terrains de golf	1	1	0	1
Bureau du maire	2	0	1	1
Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement	7	3	–	3
Service des travaux publics	6	0	0	0
Service des eaux et des déchets	6	5,5	–	5,5
Service d'incendie et de soins médicaux	32*	11	–	11
Direction du stationnement	2±	2±	–	2±
Service de police	47*	56	–	56
Régie des transports	5	1‡	–	1
Total	172	118,5	37	155,5

* Centre d'appels inclus (postes à temps partiel et à plein temps) 7 jours par semaine et 24 heures par jour.

– Inconnu en date du 31 décembre 2017.

± Établi après l'adoption du réglement municipal.

‡ Postes n'existant plus dans le service ou supprimés.

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

NotreWinnipeg

En septembre 2017, la révision et la mise à jour de NotreWinnipeg ont été lancées publiquement. Dans le cadre de cette initiative pluriannuelle, les Winnipegois et Winnipegoises ont été invités à y participer pour aider à façonner les priorités stratégiques et les plans d'urbanisme de 2017 de la Ville. Les documents de participation étaient disponibles en français, et comprenaient des sondages, des « cartes d'idées » imprimées sur lesquelles les résidents pouvaient écrire leur vision pour le futur de Winnipeg, ainsi qu'un cahier d'activités autodirigées. Le site Web speakupwinnipeg.ca, centre d'information et de participation publique en ligne utilisé pendant le premier processus NotreWinnipeg de 2009, a été relancé. Le site Web mis à jour avait une nouvelle apparence et une nouvelle convivialité, et toutes les pages d'information ont été rendues disponibles en français. En plus de la diffusion de documents papier et en ligne, des discussions en table ronde ont été organisées, indépendamment ou avec des partenaires communautaires. L'une de ces discussions, organisée en partenariat avec le Réseau St-Boniface|St. Boniface Network, a été animée en français.

Participation publique

Le contenu Web de la participation publique pour les projets du Service a inclus :

- La Révision du Plan secondaire du nord de Saint-Boniface et du développement organisé du secteur du boulevard Provencher
- Le Plan d'accessibilité de la Ville de Winnipeg
- L'examen de l'utilisation du terrain de golf du Canoe Club
- La Série de conférences sur le logement
- La Stratégie sur les logements intercalaires
- Le Plan directeur sur les terrains pour chiens en liberté
- Le Processus d'établissement de plan secondaire pour Waverley West B
- Le Conseil alimentaire de Winnipeg

Plan d'action sur le changement climatique de Winnipeg

Le travail pour le Plan d'action sur le changement climatique de Winnipeg a officiellement commencé à l'automne 2017, et a consisté à effectuer des recherches sur les pratiques exemplaires et à organiser des activités de participation interne et externe. Plusieurs documents ont été envoyés à la Direction des services en français pour être traduits, notamment :

- **Des cartes d'idées sur le changement climatique** — des cartes format carte postale créées pour recueillir des renseignements et les points de vue des personnes ayant assisté aux événements spontanés.
- **Le site Web** — à l'exception d'une partie de la campagne publicitaire et de certains documents de contexte technique, tous les documents ont été traduits en français.
- **Des documents de participation publique** — le Service de traduction a fourni des publicités en français.

Contenu du site Web

Le contenu de la version française du site Web du Service comprend la page d'accueil du Service ainsi que la page d'accueil des cimetières municipaux.

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

Pages de renvoi du Service des travaux publics

Toutes les pages de renvoi du Service des travaux publics sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles sur winnipeg.ca.

Des renseignements sur les opérations actuelles de plusieurs domaines clés du Service des travaux publics sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles, tout comme de nombreuses pages liées au déneigement, à la lutte contre les insectes et aux travaux de construction routière.

Pages Web des projets de construction et contenu en ligne des études de projet

La disponibilité de renseignements en français sur les projets de construction et sur les études de projets est essentielle pour l'efficacité de nos efforts de participation publique, tout particulièrement dans les quartiers de Saint-Boniface, Saint-Vital et Saint-Norbert. Les renseignements dans les deux langues officielles comprennent la publicité, le contenu Web, les panneaux des événements portes ouvertes et les services d'interprétation lors des séances d'information publique dans le District de Riel. Ce qui suit souligne les pages Web qui ont été traduites en français :

Projets de construction disponibles dans les deux langues officielles

- Promenade Taché
- Restauration du pont Fermor enjambant la rivière Seine et travaux de voirie
- Restauration du pont Fermor enjambant la rivière Seine et travaux de voirie
- Remplacement du ponceau et réfection de la chaussée de la rue des Trappistes
- Élargissement de la rue Marion et aménagement d'un carrefour à niveaux différents
- Pont piétonnier et cyclable du boulevard Bishop Grandin enjambant le chemin Pembina
- Pont traversant la rivière Seine
- Étude et conception du corridor sud-ouest
- Raccordement du chemin River à la promenade Rivergate

SERVICE DES EAUX ET DES DÉCHETS

Dans le but de prévenir les résidents de certains changements entrés en vigueur en octobre 2017 concernant le jour de la collecte du recyclage et des déchets, la Ville a effectué une campagne d'information complètement bilingue qui comprenait un envoi postal direct d'avis bilingues à plus de 200 000 clients, ainsi que de la publicité bilingue, des messages dans les médias sociaux et des renseignements en ligne. Les résidents peuvent accéder à leur calendrier de collecte ainsi qu'à d'autres renseignements importants sur le recyclage et les déchets dans les deux langues officielles grâce à l'application « My Waste » (maintenant renommée « Recycle Coach »).

Le Service des eaux et des déchets a ajouté près de 50 pages Web en français sur winnipeg.ca pour fournir aux résidents de nouveaux renseignements ou des mises à jour sur l'eau, les inondations, le recyclage et les déchets, et les activités de participation publique.

À l'heure actuelle, le Centre de facturation de services publics compte 6 employés bilingues, ce qui permet de toujours avoir un employé bilingue capable de fournir des services en français. En 2017, le Centre a répondu à 927 appels et 20 courriels en français.

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

Les municipalités produisent un plan d'urgence pour la sécurité de leurs quartiers, et, dans cette optique, le service des mesures d'urgence reconnaît l'importance de rendre l'information facilement accessible aux résidents dans la langue officielle de leur choix. Le site Web a été lancé à l'automne en anglais et en français. Plus de 31 pages Web, documents d'appui et liens ont été créés pour rendre l'information accessible dans les deux langues pour toutes les pages Web.

Un numéro d'interprétation téléphonique a été ajouté au système téléphonique du Service.

À l'heure actuelle, il y a 8 opérateurs bilingues au 911. Au sein du Centre d'appels 911, des protocoles en français pour les appels liés aux urgences médicales et aux incendies ont été élaborés. Les opérateurs peuvent s'en servir lorsqu'ils ont affaire à un client francophone. Ils ont également la capacité de communiquer par SMS avec les appelants francophones qui sont sourds, malentendants ou qui ont des troubles de la parole.

La Direction de la prévention des incendies compte deux membres francophones pouvant fournir des services en français sur demande. Si quelqu'un demande des services en français au comptoir d'accueil, on demandera à l'un des membres francophones de se présenter. Les renseignements communautaires sur la protection contre les incendies sont offerts dans les deux langues officielles, et les présentations peuvent être effectuées en français sur demande.

SERVICE DE POLICE DE WINNIPEG

Le Service de police de Winnipeg (SPW) est déterminé à construire un service qui connaît et reflète les collectivités dont il est au service. Le SPW a une relation de coopération solide avec la communauté francophone et reconnaît le besoin et la possibilité d'explorer de nouvelles façons d'améliorer le service global qu'il offre à la collectivité.

La communication entre le SPW et la directrice des Services en français a inspiré le SPW à examiner ses stratégies d'embauche concernant les nouveaux candidats et les membres actuels francophones. C'est devenu l'un des points de mire des ressources humaines en 2017.

Le SPW a fourni des efforts concertés pour recruter des employés capables de fournir des services en français. Les résultats finaux comprennent les statistiques suivantes concernant les recrutements effectués en 2017 pour l'Unité de cadets auxiliaires et pour les postes d'agent de police.

- Sur toutes les nouvelles recrues du programme de cadets auxiliaires, 15 % sont francophones.
- Sur tous les nouveaux agents de police embauchés, 28 % sont francophones.

Les embauches mentionnées ci-haut représentent des augmentations respectives de 9 % et 22 % par rapport à 2016. Des efforts continus visant à atteindre une base minimum de 15 % ont été incorporés dans les buts en matière de ressources humaines du SPW pour 2018.

Le SPW comprend le besoin d'affecter les bonnes personnes aux bons postes. Faire en sorte que les premières lignes soient composées d'agents de police et d'employés de soutien civils capables de fournir des services en français est une priorité.

Les exemples ci-dessous représentent ***une partie*** des nombreux placements ayant eu lieu pour faire en sorte que les services en français soient fournis de façon régulière :

- un employé bilingue a été embauché en tant que représentant au service à la clientèle civil à l'accueil de l'hôtel de police;
- un employé bilingue a été embauché en tant que civil au sein du bureau des relations publiques, offrant ainsi au SPW davantage de possibilités de communiquer directement avec les résidents francophones de Winnipeg;
- cinq agents francophones ont récemment été embauchés et affectés à l'accueil de l'hôtel de police, ce qui améliorera la capacité à servir le public en français;
- un membre bilingue de l'équipe civile de soutien a été promu au rang de fonctionnaire chargé des communications au centre d'appels 911 du SPW;
- vingt-sept agents de police francophones ont été affectés à des fonctions de patrouille générales de première ligne dans le district 4 (district chargé du service de Saint-Boniface);
- vingt-et-un agents de police francophones ont été affectés à des fonctions de patrouille générales de première ligne dans le district 2 (district chargé du service des quartiers de Saint-Vital, Saint-Boniface et de Saint-Norbert);

Le SPW continuera de déployer ses agents et ses employés civils de façon à servir au mieux la communauté francophone de Winnipeg.

Le SPW a activement participé aux festivités entourant le Festival du Voyageur et le pavillon français de Folklorama en y envoyant des agents de police et des cadets pour superviser ces événements.

La présence de la police a été reconnue comme étant une contribution positive par le personnel et par le public lors ces événements. Le SPW considère ces efforts comme une victoire pour toutes les parties intéressées.

Le SPW est déterminé à donner suite aux partenariats de cette nature et est ouvert à toute discussion sur sa participation à d'autres événements culturels français si l'intérêt s'en faisait sentir.

L'Unité des relations communautaires du SPW a fait plus de 40 présentations sur la sécurité à des élèves francophones en 2017. Des présentations pour les adultes ont également été rendues disponibles pour les centres et les groupes communautaires. Ces efforts proactifs sont reconnus comme d'importants liens avec la nouvelle génération, et il est impératif que le SPW continue d'offrir des présentations et des documents en anglais et en français pour faire en sorte que tous les enfants en âge d'aller à l'école y aient accès.

RÉGIE DES TRANSPORTS DE WINNIPEG

Deuxième étape de la voie réservée au transport en commun rapide et passage inférieur du chemin Pembina

Des panneaux d'information ont été rendus disponibles en français et en anglais pour les séances portes ouvertes d'information publique, et des avis de travaux et des lettres en français ont été diffusés aux résidents de Saint-Norbert.

Étude sur le couloir est

En 2017, la Ville a commencé l'Étude sur le couloir est. L'Étude recommandera le parcours le plus approprié pour un transport en commun rapide de grande qualité entre le centre-ville et l'est de Winnipeg. Elle identifiera également les possibilités d'aménagement des quartiers le long du parcours de transport en commun; des améliorations du réseau de transport pour les piétons, les cyclistes, les usagers des transports en commun et les automobilistes; et déterminera les emplacements préférentiels pour les passerelles. Les renseignements en ligne relatifs à ce projet sont disponibles dans les deux langues officielles.

AGENCE DES FOURRIÈRES

L'Agence des fourrières a commencé à envoyer des courriels de renouvellement des licences bilingues au dernier trimestre de 2017. L'Agence a continué d'offrir des services de délivrance de licences bilingues en 2017. Ces services sont fournis à travers le système de paiement des licences en ligne ainsi qu'à travers le Centre de service bilingues. L'Agence des fourrières continue de recruter du personnel bilingue pour tous ses besoins de première ligne.

ORGANISME DE GESTION DES TERRAINS DE GOLF

Les cartes de pointage des trois terrains de golf municipaux sont toujours présentées dans un format bilingue, et les panneaux affichés aux trous et aux tertres du terrain de golf de Windsor Park sont maintenant bilingues.

DIRECTION DU STATIONNEMENT DE WINNIPEG

Pour que les résidents stationnant à Winnipeg aient accès à des informations complètes sur les programmes de stationnement, les documents informatifs du programme « 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 Parking Store situé au 495, avenue Portage, où la Direction du stationnement de Winnipeg (DSW) assure un service de réception bilingue en personne grâce à un poste désigné bilingue, ou en ligne. On peut également obtenir un service à la clientèle en français par téléphone ou par courriel sur demande.

En 2017, environ 170 000 avis de pénalité (parties 1 et 2) bilingues ont été dressés. Environ 25 000 dépliants bilingues ont été déposés sur des véhicules à l'échelle de la ville.

La campagne « Stationnez avec vigilance » a été élaborée dans le but d'aborder des inquiétudes concernant la sécurité et l'accessibilité. Cette campagne a été produite et diffusée dans les deux langues officielles.

Dans le cadre de la *Loi sur les contraventions municipales*, en ligne comme à notre bureau, environ 15 000 lettres de décision de l'agent ou de l'agente de contrôle ont été envoyées à des citoyens. Ces lettres énoncent en anglais comme en français l'avis de pénalité pertinent ainsi que les renseignements sur le paiement. Deux agents de contrôle bilingues ont été embauchés à plein temps au cours de cette période.

En novembre 2017, la Direction a également mis en œuvre des services de contrôle et d'assurance de la qualité bilingues concernant plus de 500 infractions aux arrêtés municipaux supplémentaires pour les services suivants : les Services communautaires, le Service des eaux et des déchets, la Régie des transports, l'Agence des fourrières, le Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement, le Service de police et le Service des travaux publics.

Au cours de l'année 2017, 26 formulaires de permis ont été rendus disponibles dans les deux langues officielles. Quatre-vingt-seize formulaires de permis ont été rendus disponibles sur le site de la Direction du stationnement de Winnipeg.

Il est maintenant possible, pour les clients requérant un permis de stationnement dans une zone consacrée aux activités du stade ou un permis pour résidents, de faire une demande de permis ou de renouvellement en ligne en français grâce aux formulaires électroniques de la Direction. Des services en français ont été fournis pour les demandes reçues en français, et les paiements relatifs à ces demandes ont été traités par les commis bilingues de la Direction. Un avis d'approbation de permis pour toutes les ventes de permis de stationnement dans la rue ou dans des installations effectuées en ligne est maintenant disponible en anglais et en français.

PLAINTES

Plaintes non officielles

En 2017, la Ville a reçu 16 plaintes par l'entremise de la Direction des services en français. Beaucoup de ces plaintes étaient des plaintes individuelles concernant une vaste gamme de problèmes comme le manque de services en français au comptoir; des communications et de la correspondance en anglais seulement; et des services de la Ville disponibles en français, mais qui n'étaient pas équivalents aux services en anglais.

Plaintes officielles

Par ailleurs, une plainte officielle a été déposée auprès du Secrétariat aux affaires francophones et une autre auprès du Bureau de l'Ombudsman du Manitoba.

En date du mois de décembre 2017, cette plainte officielle soumise au sujet du Service de l'évaluation et des taxes n'était pas résolue.

Plaintes officielles pour 2017

Services	Plaintes reportées à 2017	Nouvelles plaintes en 2017	Total des plaintes pour 2017	Plaintes en cours au 31/12/2017	Plaintes résolues	Plaintes refusées	Plaintes non prises en charge	Plaintes partiellement résolues	Plaintes résolues	Recommandation(s) émise(s)
Services communautaires	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1
Service de l'évaluation et des taxes	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0



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

Roger Harris
PAGE 11

Aaron Cohen
PAGE 14

Winnipeg at a Glance



749,500¤ | Population

13,900¤ | Annual Population Change *(2016-2017)*

70,245¤ | Number of Bilingual Speakers (French and English)

¤ Statistics Canada

Introduction

The City of Winnipeg (the City) recognizes the importance of providing French language services to its residents and understands the value that being a bilingual city has as a means to attract local, national, and international businesses. The City of Winnipeg continues to make progress with its compliance of the requirements of Part 9 of *The City of Winnipeg Charter* (The Charter).

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

Message from the Council Francophone Liaison

Today, the Francophonie in Winnipeg is vibrant and full of energy. The community is diverse and is made up of Métis people, newcomers, as well as native Francophones. Today the Francophonie is one of the pillars of Manitoba and we continue to ensure that French-language services are a priority for our municipality.

The French Language Services branch has been working with civic departments and special operating agencies to enhance and promote the valuable City services offered in French for members of the francophone community. The annual report provides an update on the work that has been, and is being undertaken. Technology and social media are improving residents' ability to stay connected and updated. Many highlights in this report are related to City services and initiatives that are available online.

I would like to extend my appreciation to the Public Service for its continued work in the development, delivery, and promotion of French-language services. I would also like to thank residents and francophone organizations for raising issues that are important to them. It is my hope that by working together, we can continue to increase and enhance the City's French-language services.



Matt Allard
Council Francophone Liaison

2014–2018

14th Council of the City of Winnipeg
Members and Appointments

(As at December 31, 2017)



Mayor Brian Bowman
Chairperson, Executive Policy Committee



Jeff Browaty
NORTH KILDONAN WARD



Ross Eadie
MYNARSKI WARD



Scott Gillingham
ST. JAMES-BROOKLANDS-WESTON WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Finance
Council Liaison for Veteran and Military Affairs
Council Representative for the Partnership of the Capital Region



Janice Lukes
SOUTH WINNIPEG-ST. NORBERT WARD
Council Representative for the Partnership of the Capital Region



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 Liaison for Intermodal Connectivity
Council Francophone Liaison
Secretary of the End Homelessness Strategies
Council Liaison for Labour Relations



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
Council Representative for the United Nations Women Safe Cities Global Initiative

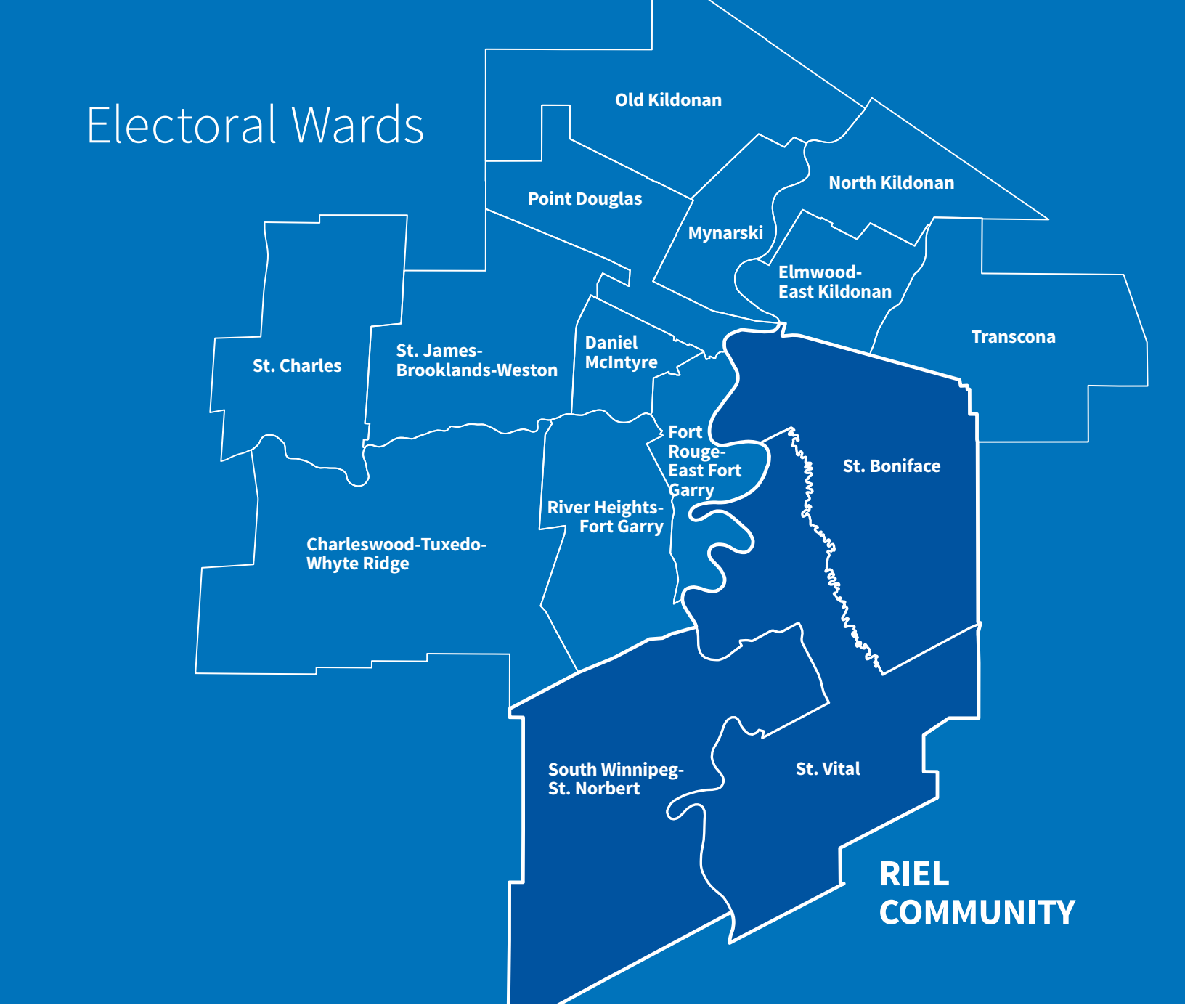


Brian Mayes
ST. VITAL WARD
Chairperson, Standing Policy Committee on Water and Waste, Riverbank Management and the Environment
Council Liaison for School Board and Youth Opportunities



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



Devi Sharma
OLD KILDONAN WARD
Speaker



Russ Wyatt
TRANSCONA WARD



Riel Community Highlights

SAINT-BONIFACE WARD

Musée Saint-Boniface Museum

When the City of Winnipeg Act was passed in 1972, amalgamating the numerous municipalities in the area, the City assumed "all the responsibilities of the former city of Saint-Boniface in connection with the Saint-Boniface Museum[1]." Today, the *Musée de Saint-Boniface Museum* located at 494 Taché Ave. is still housed within the walls of the original Grey Nun's convent, and stands as Winnipeg's oldest building. The museum currently hosts 17,000 visitors annually and offers all of its tours and gift shop services in both official languages, and maintains its own bilingual website. Group tours and educational programs are offered year-round in the participants' language of choice. The wonderful bilingual theatrical experience "In Riel's Footsteps" is offered from May to August each year. During the summer, family fun days are held twice a week in both French and English, and in-depth tours of each exhibit and theme showcased in the museum are available to the public in their official language of choice.

Parc Happyland Park

In October 2017, Parc Happyland Park upgrades were completed. Following public engagement sessions and input from stakeholders and members of the public, improvements to the park included new play equipment for children ages two to five and five to 12, a new sandbox, a new granular pathway and seating areas, new benches, a new accessible picnic table, a new double-sided bilingual park sign, new barbecues and fire pits, and new trees, in addition to other amenities.

Rapid Transit

In 2017, the City began the Eastern Corridor Study. The study will recommend the preferred route for high-quality rapid transit service between downtown and eastern Winnipeg. Several public engagement events were held in St. Boniface, while project information was available in both official languages, including boards and online surveys.

Taché Promenade

The Taché Promenade project commenced in 2017, which will improve public spaces and the riverfront area along Taché Avenue between Provencher Boulevard and Despins Street, featuring a widened promenade-style walkway and pedestrian belvedere elevated above the riverbank that incorporates public art. Together, these features will build on the success of Winnipeg's core waterfront areas, improve connections with destinations in St. Boniface and enhance pedestrian and cycling opportunities. The project also involves riverbank stabilization work, which will protect the promenade, protect important sewer and water infrastructure in the area, and increase the reliability of the City's primary dike.

Riverbank stabilization work began in December 2017.

SAINT-VITAL WARD

Winnipeg Canoe Club Golf Course

The City owns the 48-acre Winnipeg Canoe Club Golf Course and leases out operations and maintenance of the course for five-year terms. Because the lease will expire in 2019, the City was interested in knowing how residents used the space, if they supported the continuation of golf course operations, or if they desired a mixed-use recreational space that includes additional services.

A French and English online survey was available on the City's website from June to August, 2017. A total of 1,414 online submissions were received as well as an additional 38 paper copies submitted at a neighbourhood meeting.

At this time, the City plans to retain the majority of the golf course while seeking opportunities to enhance current facilities, share the space, and incorporate additional activities.

Moving forward into the second phase of engagement on this project, feedback on future recreation options for the Winnipeg Canoe Club Golf Course will be collected through an additional public survey and public information session.

Parc St. Vital Park

The new treetop lookout and toboggan slides located at St. Vital Park were officially opened on December 22, 2017. The new structure features a fully accessible ramp leading to a pair of slides and a viewing deck situated on top of a warming shelter with panoramic views of the park.

The completed project includes two toboggan slides (each at different heights) as well as a four-season shelter with pivoting doors and viewing deck. Another of its unique features is the accessibility ramp leading to the lower slide which was designed as an integrated feature of the overall project.

[1] The St. Boniface Museum By-law No. 4824/88

Sentier de la Giclais Pathway

In June 2017, the newly named Sentier de la Giclais Pathway in River Park South was unveiled. In April 1958, the Rural Municipality of St. Vital Council changed the name of “de la Giclais Avenue” to “Sterling Avenue” because of the difficulty many people had in pronouncing the name. The original street name was in honour of Marie Joseph Alain Magon de la Giclais, a St. Boniface-area businessman with strong ties to the local French community. Magon de la Giclais fought for France in World War I and was awarded the *Croix de la Légion d'honneur*.

In January 2017, the Riel Community Committee voted to restore the French name “de la Giclais” acknowledging the historical presence for the French language in St. Vital and the growing Franco-Manitoban community in the River Park South area.

The newly-named Sentier de la Giclais Pathway leads from Twickenham Circle to Frobisher Road and services River Park South and the nearby École Christine-Lespérance and Centre scolaire Léo-Rémillard.

Louis Riel Monument

A monument to Manitoba's founder was rededicated in August 2017. Parc Riel Park in St. Vital has been home to the concrete sculpture of Louis Riel since 1979. The monument received an adjacent dedication plaque in French and English, along with the original plaque at the bottom. The monument was moved to the eastern end of the park, and a small pathway and several benches were added.

SOUTH WINNIPEG – SAINT-NORBERT WARD

Rapid Transit

The Southwest Rapid Transitway is a high-speed roadway for buses, physically separated from the regular street system. Development of a rapid transit system is a key component of the City's Transportation Master Plan to provide residents with a viable alternative to the automobile, to reduce road congestion, and to build a transportation system that serves future generations.

Stage 2 of the Southwest Rapid Transitway project is comprised of significant infrastructure components in the southwest quadrant of the city, including the completion of Stage 2 of the Southwest Rapid Transitway, the addition of active transportation infrastructure, the renewal and expansion of the Pembina Highway Underpass, and connections to the University of Manitoba and Investors Group Field. Stage 2 public engagement was launched in early 2017 and all materials were available in both official languages.

Parks upgrades

Grandmont and Kirkbridge parks received upgrades in 2017. Parc Grandmont Park boasts a small forest and play structures and is connected by a pathway wrapping around a small lake to Parc Ducharme Park. Enhancements to the parks include 1,500 square metres of new asphalt and 1,775 square metres of new limestone pathways and new park benches. Construction on the upgrades began in late summer 2017 and were finished by end of September 2017.

The Parc Kirbridge Park now boasts 3,400 square metres of new and repaired asphalt pathways to enhance accessibility, new park benches, and existing playground structures and athletic fields. Construction on the upgrades began in early summer 2017.





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

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 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

The Chief Administrative Officer has six direct reports – the Chief Financial Officer, the Chief Corporate Services Officer, the Chief Asset & Project Management Officer, the Chief Innovation Officer, the Chief Transportation & Utilities Officer, and the Director, Customer Service & Communications.

The Chief Financial Officer 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 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 report directly to the Chief Corporate Services Officer.

The Chief Asset & Project Management Officer co-ordinates and facilitates 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.

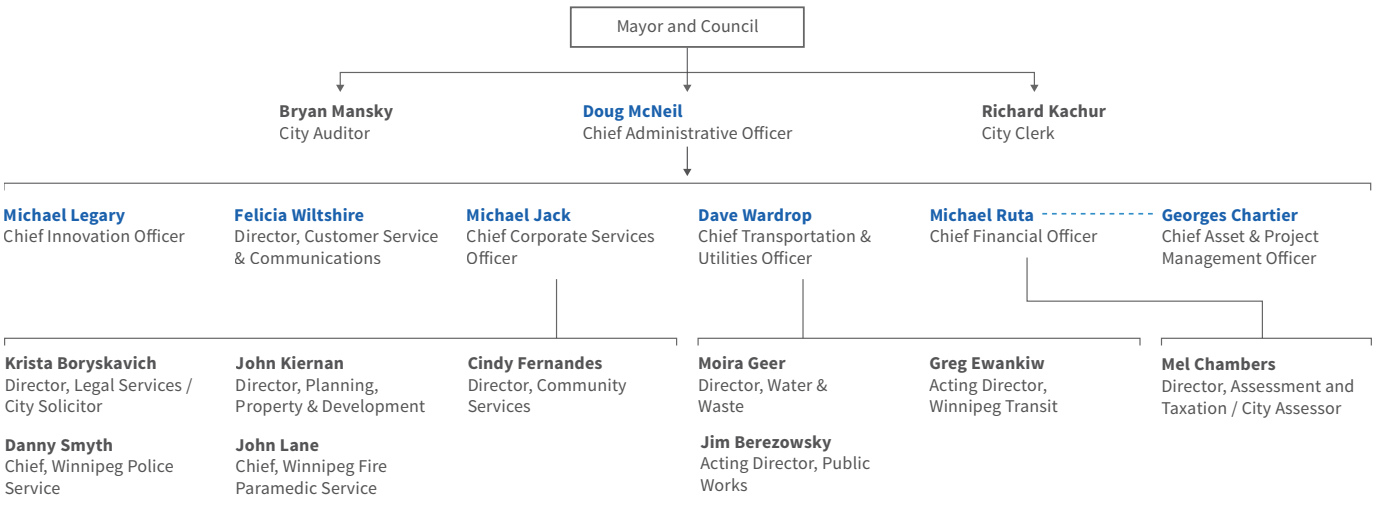
The Chief Innovation Officer sets the strategic direction of organizational innovation through technology to enhance the City's service delivery capabilities. This position provides leadership for service delivery activities and operational transformation activities across the City, ensuring the best 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 & Communications is responsible for the divisions that communicate with the public and media on behalf of the City (311; Corporate Communications; Office of Public Engagement; French Language Services; Web & Social Media; and Marketing & Branding).

2017 ADMINISTRATION ORGANIZATION CHART

(As at December 31, 2017)





Message from the Director, Customer Service & Communications

The French Language Services branch continues to introduce measures and provide guidance to civic departments related to French-language services.

One of our main focus areas in 2017 was the creation of a mirror French website on winnipeg.ca to improve and enhance the information available to members of the Francophone community related to City services.

In 2017, 486,371 words were translated, the majority from English to French, a 54 percent increase from the previous year.

In 2017, the City's Bilingual Service Centre counter welcomed 10,903 customers who were able to pay their water bill, ambulance, cat and dog permit, and property tax in their preferred official language. When an office is not designated bilingual and does not offer services in French, the Bilingual Service Centre employees try to support the client either in person, over the phone, or through email to ensure high-quality service delivery.

Significant improvements to the designated bilingual position designation process were made, as was our commitment to provide our employees with language training and improved access to City information in both official languages online. Sixty-eight employees attended beginner to intermediate level language in 2017, with priority given to employees in designated front-line positions and employees who interact with members of the Francophone community on a daily basis.

To enhance customer service and to help support front-line employees in the delivery of City services, we are producing an internal directory of all bilingual employees that can provide assistance whenever a resident requests services in French.

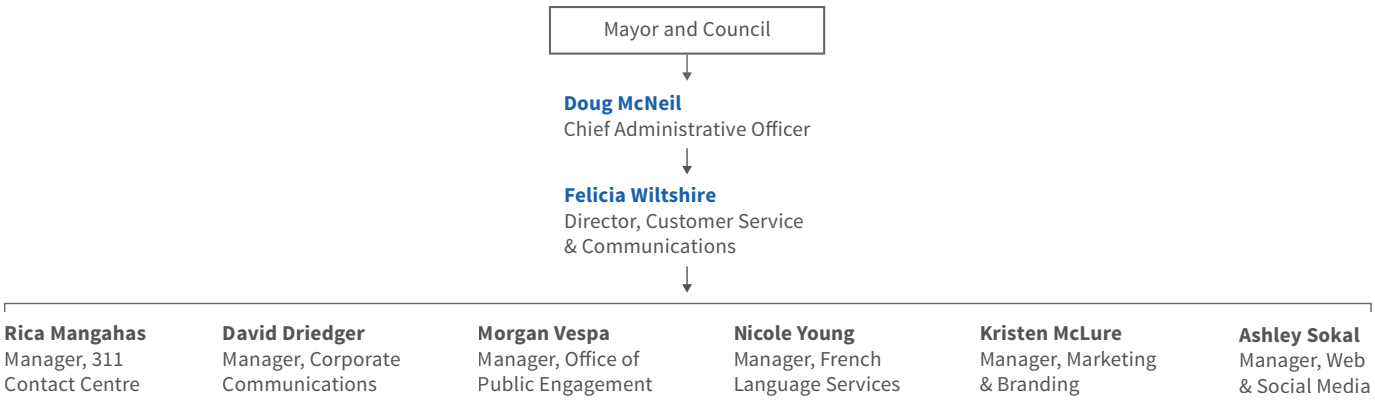
Several City departments drafted French-language service plans in 2017, while we continued to provide active offer sessions to all front-line employees. While important steps have been taken in the last year, we will continue to work towards the enhancement of French-language service delivery and improved customer service in both official languages.



Felicia Wiltshire
Director, Customer Service & Communications

CUSTOMER SERVICE & COMMUNICATIONS ORGANIZATION CHART

(As at December 31, 2017)



City of Winnipeg Service Highlights

ASSESSMENT & TAXATION

The Assessment and Taxation Department continually strives to improve service delivery and customer service in both official languages.

The Department is working with the French Language Services branch following a complaint filed with the Manitoba Ombudsman's Office. The Department's management team and the Manager, French Language Services, are drafting a French language services plan which will include key components to ensure services are offered in both official languages, developing a bilingual recruitment process to recruit qualified bilingual employees, and training current front-line employees on active offer. Currently, a process is in place to ensure residents receive service in the official language of their choice.

CHIEF ADMINISTRATIVE OFFICE

The office of the Chief Administrative Officer recruited a bilingual receptionist who provides service in both official languages.

Customer Service & Communications Division

311

In 2017, there were 12 bilingual customer service representatives (CSRs) at 311, an increase of three bilingual staff from 2016. Of the 12 CSRs, nine work part-time hours and three work full-time, which includes one senior bilingual CSR. The bilingual CSRs are managed by one bilingual supervisor/team lead, totalling 13 bilingual staff at 311, or 8.5 total FTEs.

In an effort to improve bilingual recruitment, new hire screening processes were established with the French Language Services branch. The revised process includes a French-speaking manager to allow the selection board to conduct bilingual interviews. 311 also added post-training activities such as French mock calls in an effort to prepare CSRs for live French calls. These additional processes placed a greater emphasis on hiring qualified bilingual CSRs.

In 2017, 311 received 959,676 calls, a decrease of 115,219 from 2016. Of this total, 5,687 of calls were in French. This equates to 0.59% of all calls to 311 requesting service in French for 2017. This is slightly lower compared to French calls in 2016.

Corporate Communications

The Corporate Communications branch is responsible for leadership and support to City departments, agencies, and service areas in communicating with the public and media. In 2017, 140 news releases were issued in French, while the City was able to conduct 36 French media interviews.

French Language Services Branch

The French Language Services branch continues to develop guidelines and action plans for civic departments to help ensure the provision of City services in French. Senior management recognizes the need to improve the City's French-language services in order to provide superior customer service to better meet the needs of Winnipeg's Francophone community. A number of initiatives were implemented throughout the year to meet this objective.

In 2017, the City placed an increased emphasis on supporting front-line employees and finding practical solutions to support non-bilingual employees. The City began the process of developing a directory of all bilingual employees available to contact whenever a resident wishes to speak to a City employee in French.

Throughout the year, the Manager, French Language Services worked with the City's human resources departments to conduct a global assessment of the Public Service's ability and capacity to offer its services in both official languages. This led to the implementation of significant improvements related to the recruitment of bilingual employees, and helped to identify what positions ought to be designated bilingual, best methods to support our commitment to making French-language training available for employees, and how best to ensure information about City services is available in both official languages.

In 2017, the City's translators and proofreaders translated over 437,503 words. In addition, public engagement events and related materials for projects and initiatives in the Riel District were available in both English and French, which were translated with the support of external translators. These external translators translated an additional 48,868 words, and the third-party service was cost-shared through the Canada-Manitoba Agreement on French-Language Services.

The French Language Services branch began offering training sessions on active offer for front-line employees. Designated bilingual employees in the Public Service who have completed the training can be identified by their "*Hello* | *Bonjour*" pin.

Employees at the Bilingual Service Centre, located at 170 Goulet St., continue to provide services to residents in both official languages. The Centre welcomed 10,903 customers who were able to pay their water bill, ambulance, cat and dog permit, and property tax. The Centre also supports various City departments in the provision of French-language services by either providing the required information, or by indicating the nearest location where services are available offered in both languages.

Sixty-eight employees attended French language training in 2017, attending classes ranging from beginner to intermediate levels. Priority to attend the classes was given to employees in designated front-line positions and employees who frequently interact with members of the Francophone community.

Marketing & Branding

Marketing & Branding designed a new active offer identifier. This new visual helps to identify bilingual City employees who can provide assistance in both official languages. Marketing & Branding also created and booked advertisements in French for print, digital, and out-of-home placements for city-wide and Riel District initiatives. These ads accounted for approximately five percent of their advertising spend. Utilizing the cost-effectiveness of the City's social media and web audiences, Marketing & Branding also created new bilingual or French images to support departments across the organization.

Public Engagement

As the City focused its energy on a wide range of public engagement activities involving residents and members of the public, the Office of Public Engagement worked closely with Translation Services to ensure that public engagement opportunities for city-wide and Riel District initiatives were available in both official languages. Public engagement information for initiatives touching a variety of departments was readily available to members of the French community thanks to the diligent work undertaken by the Office of Public Engagement in ensuring that materials were translated and formatted in advance of events. Materials included, but were not limited to, promotional materials, webpage information, surveys, display boards, and workbooks. In 2017, the Office of Public Engagement offered 17 public engagement opportunities with a bilingual capacity, either in-person or online.

Website and Social Media

The Branch's primary focus in 2017 was the creation of a mirror French website on winnipeg.ca. In the first three months of the year, the web team updated the look and feel of the French site and developed backend restructuring of the existing pages to enable mirroring functionality. The launch of the new French website at the end of April included mirrored content on the main page, the CAO site, departments' main landing pages, EmergWeb, and the French Language Service branch. During the summer months, and with the help of departmental web designers, the French site was augmented with additional mirrored content, numerous City project information pages, and the entire Snow site launched in French in the fall, which included snow operations updates and parking ban information.

Additionally, the use of Vanity URLs in French increased to help easily access online projects, events, and information on the French site. In 2017, 141,324 total pages were viewed on the French website, a 57% increase from 2016. The branch is fully committed to the ongoing maintenance and growth of the French site to ensure content is up-to-date as the English site is updated and augmented.

CITY CLERK'S

Wards Boundaries Commission

City Clerk's facilitated a dedicated page on the City's website related to the Wards Boundaries Commission that contained relevant information in both official languages. French language services and/or simultaneous translation were also offered during the Commission's public hearings.

Boundaries of the wards comprising the Riel Community Committee have been altered. The changes to the boundaries of the Riel Community Committee's constituent wards results in discrepancies between the boundaries of the Riel Community Committee and the Riel Community as defined in Part 9 of the Charter. Therefore, the developement of a plan will continue in 2018 and be brought to Council for approval. The Commission's final report was made available in both French and English.

Translation at Council and Committee Meetings

City Clerk's continues to provide live translation of French spoken at Council meetings for members of Council, and for Committee members at the Riel Community Committee meetings. This service is also provided at other committees upon request with 48 hours notice.

Marriage Services

Marriage services are provided at City Hall in French, and information on this service is provided in both official languages online.

Websites and Applications

City Clerk's worked with the French Language Services Branch to create a mirrored French main landing page, and work on translating additional website content is ongoing.

In 2017, the City Clerk's advertised positions for the 2018 School Board and Civic Election. The entire recruitment process placed an emphasis on the importance of French language proficiency to provide service in both official languages for the 2018 election. Future recruitment endeavours will continue to place an emphasis on French language proficiency.

COMMUNITY SERVICES

Aquatic Services Division

In 2017, there was a combined total of 295 French language Aquatic and Recreation Leisure Guide programs, with an enrollment of 1,057 participants.

French program enhancements were made in Aquatic Services. In the fall session, Saturday evening Learn to Swim lessons were offered in French, with an enrollment of approximately 70 people. The division connected with Directoriat de l'activité sportive, a division of Sport Manitoba, to offer lessons during the December interim break for one week, with an enrollment of 41 participants. To further promote the City's French language Learn to Swim program, the City's Manager, French Language Services and Directoriat de l'activité sportive were sent information to distribute to their community group contacts and partners.

An Active Offer session was presented to employees in the Aquatic Services Division. Bilingual employees now wear pins indicating that they speak French. All signage for Bonivital and Margaret Grant pools, both permanent and temporary, were sent to French Language Services for translation in 2017.

The Aquatic Services Division worked with the French Language Services team to have 15 Community Services Department web pages translated to French. Web pages included the indoor pool facility pages for Bonivital, Margaret Grant, and Pan Am Pools, and outdoor pool facility pages for St. Vital, Happyland, Provencher, and Windsor Park outdoor pools, as well as the entry requirements page, the pool rules/safety page, and the pool parties page. In addition, all job descriptions and postings were translated into French.

Library Services Division

In 2017, Library Services offered a wide range of programming, services, and outreach to the Francophone community. To promote French materials, 10 permanent French collections of children and young adult materials were established in various branches in addition to the Saint-Boniface Library, the Winnipeg Public Library's central French service branch. These collections can be found at Charleswood, Henderson, Millennium, Pembina Trail, Louis Riel, River Heights, St. Vital, Transcona, West Kildonan and Windsor Park locations. Adult French materials are accessible and continue to rotate at all locations every six months.

Library Services offered various French databases and eMaterials. *ChoixMédia* offers resources from printed, electronic, audiovisual, and software documents. *L'Encyclopédie Découverte* provides content from the World Book encyclopedia, and *L'Encyclopaedia Universalis* is a general encyclopedia published by Encyclopaedia Brittanica. French eBooks are available through OverDrive, and eMagazines are found by using RBdigital and Flipster. *Repère* provides various magazine articles in French.

Saint-Boniface Library offers various French programming for children, teens, families, and adults. For the first time, the branch offered a new bilingual baby rhyme time program called *Bébés* to support parents interested in introducing their babies to the French language. During the Nuit Blanche event, the branch offered a bilingual program called *Tisse-moi un conte / Weave me a story* which was accompanied by Métis storytellers and a shadow puppet show. To create community connections, employees offered tours to educators from *Université de Saint-Boniface* and participated in outreach activities. Some outreach activities included taking the *Book Bike* to locations like *Université de Saint-Boniface*, Provencher Boulevard, Taché Avenue, and the Fishing Derby at The Forks, as well as attending community events like Louis Riel School Division's Pre-School Growing and Learning Fair, *Grouille ou rouille*, and St. Boniface Hospital Hive.

Strategic Management & Business Support Services Division

A French social media campaign was developed to promote Fall 2017 Leisure Guide programming.

Community Development & Recreation Services Division

In addition to the department's provision of recreation-based programming at the Festival du Voyageur, two new Francophone events were included – Centre Culturel Franco-Manitobain Saint-Jean-Baptiste Celebration and francophone Kids Fest day.

The Community Development and Recreation Services (CDRS) Division, together with the Manager, French Language Services, met in 2017 to discuss the existing long-time partnership between the City and the Directorat de l'activité sportive. Prior to this meeting, CDRS had already added four additional "Learn to Skate" classes for French-speaking newcomers, as well as the addition of a session in the fall.

The City's partnership with the Directorat de l'activité sportive has now expanded to include both *Learn to Skate* and *Learn to Swim* programming in French for Francophone newcomers.

The development and implementation of the Fee Subsidy Program was made accessible in French and shared with key community organizations.

French-language and bilingual promotional brochures were developed and distributed electronically and in-person to the francophone community. In total, 1,730 hard copies were distributed.

The Community Services Department continues to recruit bilingual staff in Library Services, Community Development and Recreation Services, and Aquatic Services. The department successfully hired four new employees into designated bilingual positions in 2017. Job postings for bilingual positions are now posted in both French and English, and promoted in various community groups and distribution lists.

The Saint-Boniface Library is exclusively staffed with bilingual employees, and there are seven shelver positions designated as bilingual throughout the city. The building at 395 Main St. has a reception on each floor. In the past they hired a bilingual reception for the main floor only, but are now trying to recruit more bilingual clerical/receptionnist for each floor. Bonivital and Margaret Grant pools have 22 bilingual instructor guards that provide swimming lessons and instruction in French. Recreation Services continues to recruit bilingual program leaders to provide services in French.

HUMAN RESOURCES

Bilingual Capacity as of December 2017

Departments and Special Operating Agencies	By-law 8154/2002 bilingual position required	Bilingual Designated Positions filled with bilingual incumbent	Bilingual incumbents in non-designated positions	**Total Bilingual Capacity**
311	10*±	8±	5±	13±
Animal Services	1	0	2	2
Assessment and Taxation	3	1	–	1
CAO's Office	1	1	9	10
City Clerk's	6	2	2	4
Community Services	36	27	18	45
Corporate Finance	3	0	0	0
Corporate Support Services	2	0	–	0
Councillors' general office and Riel Councillors' office	1	0	0	0
Golf Services	1	1	0	1
Mayor's Office	2	0	1	1
Planning, Property and Development	7	3	–	3
Public Works	6	0	0	0
Water and Waste	6	5.5	–	5.5
Winnipeg Fire Paramedic Service	32*	11	–	11
Winnipeg Parking Authority	2±	2±	–	2±
Winnipeg Police Service	47*	56	–	56
Winnipeg Transit	5	1‡	–	1
Total	172	118.5	37	155.5

* Includes call centre (part-time and full-time positions) 7 days a week/24 hours/day.

– Not known on November 30, 2017.

± Established after the By-law was passed.

‡ Position(s) no longer within department or has been eliminated.

PLANNING, PROPERTY AND DEVELOPMENT

OurWinnipeg

In September 2017, the review and update of *OurWinnipeg* was publicly launched. As part of the multi-year undertaking, Winnipeggers were invited to participate in the review and update to help shape the City's strategic priorities and development plans in 2017. Engagement materials were available in French, and included surveys, printed 'idea cards' for residents to write their vision for Winnipeg's future, and a self-guided workbook. The website **speakupwinnipeg.ca**, the online information and public engagement hub used during the initial *OurWinnipeg* process in 2009 was relaunched. The updated website provided a new look and feel, and all information pages were made available in French. In addition to print and online materials, round-table discussions, either independently or with community partners, were facilitated. One of these round table conversations, organized in partnership with Réseau St-Boniface|St. Boniface Network, was facilitated in French.

Public Engagement

French public engagement web content for the department's projects included:

- North St. Boniface Secondary Plan and Boulevard Provencher Planned Development Overlay
- City of Winnipeg Accessibility Plan
- Canoe Club Golf Course Reimagining
- Housing Speaker Series
- Residential Infill Strategy
- Off-Leash Dog Areas Master Plan
- Waverley West 'B' Secondary Planning Process
- Winnipeg Food Council

Winnipeg's Climate Action Plan

Work formally commenced on Winnipeg's Climate Action Plan in the fall of 2017 and consisted of best practices' research and internal and external engagement activities. A number of products were shared with French Language Services for translation including:

- **Climate Idea Cards**—postcard-sized cards created to gather information and perspectives from attendees at pop-up events
- **Website**—with the exception of some of the advertising and technical background documents, materials were translated into French
- **Public engagement materials**—Translation Services provided French advertisements

Website Content

The department's French website content includes the department's main web page as well as the Municipal Cemeteries main page.

PUBLIC WORKS

Public Works Landing Web Pages

All Public Works landing pages on winnipeg.ca are now available in both official languages.

Information about current operations for a number of key areas in the Public Works Department is now available in both official languages, as are many web pages related to snow clearing, insect control, and road construction.

Construction Project Web Pages and Project Studies Online Content

Construction project and project study information is critical to the effectiveness of our public engagement efforts, particularly in the communities of St. Boniface, St. Vital, and St. Norbert. Information in both official languages includes advertising, website content, open house boards, and in-person translation services at public information sessions in the Riel District. The following outlines web pages that were translated in French:

Construction Project Available in Both Official Languages

- Taché Promenade
- Fermor Avenue Bridge Rehabilitation and Roadworks
- Bridge over Seine River Rehabilitation and Roadworks
- Rue des Trappistes Culvert Replacement and Road Reconstruction
- Marion Street Widening and Grade Separation
- Bishop Grandin Walk Bike Bridge over Pembina Highway
- Seine River Crossing
- Southeast Corridor Study and Design
- River Road to Rivergate Drive Connection

WATER AND WASTE

In order to advise residents of possible changes to their recycling and garbage curbside collection day which started in October 2017, the City ran a fully bilingual information campaign, which included direct mailing of bilingual notices to over 200,000 customers, as well as bilingual advertising, social media messaging, and web information. Residents can access their collection schedule, as well as other important information about recycling and garbage, in either official language, through the MyWaste App.

The Water and Waste Department added almost 50 web pages in French on winnipeg.ca to provide residents with new and/or updated information related to water, drainage and flooding, recycling and garbage, and public engagement activities.

There are currently six bilingual employees in the Utility Billing Centre, which ensures there is always a bilingual staff person available to provide services in French. In 2017, the centre answered 927 French calls and responded to 20 French emails.

WINNIPEG FIRE PARAMEDIC SERVICE

Municipalities produce an emergency plan for the safety of their communities, and as such, Emergency Measures recognizes the importance of making information readily available to residents in the official language of their choice. The newly updated website was launched in both English and French in 2017. Over 31 web pages and supporting documents and links were created to mirror the information in both French and English across the web pages.

An over-the-phone interpreter services number was added to the department's telephone system.

Currently, there are eight bilingual 911 operators staffed across the platoons. Within the 911 Call Centre, French protocols for both medical and fire call types were developed that operators can utilize if speaking to a French client. Operators also have the ability to text with French callers who are deaf, hard of hearing, or have speech impairments.

The Fire Prevention Branch has two French-speaking members who can provide French language services upon request. In the event service is requested in French at front counter, one of the French-speaking members will be contacted and requested to assist. Community-based fire safety information is bilingual, while presentations can be provided in French by request.

WINNIPEG POLICE SERVICE

The Winnipeg Police Service (WPS) is committed to the building of a service that knows and reflects the communities it serves. The WPS has enjoyed a strong working relationship with the francophone community and recognizes the need and opportunity to explore new ways to enhance the overall service that is provided to the community.

Communication between the WPS and the Manager, French Language Services inspired the Service to examine WPS recruitment strategies with respect to French-speaking applicants and current members. This became one of the key human resources focuses for 2017.

The WPS made concerted efforts to hire new employees capable of delivering services in the French language. The end results include the following numbers with respect to the 2017 hiring of members of the Auxiliary Cadet Unit and to the position of Police Constable.

- Fifteen percent of all newly hired members to the Auxiliary Cadet program are French-speaking
- Twenty-eight percent of all newly hired Police Constables are French-speaking

The above mentioned hirings represent increases of 9 percent and 22 percent respectively over figures from 2016. Continued efforts to achieve a minimum base of 15% or greater have been incorporated as one of WPS Human Resource goals for 2018.

The WPS understands the need to assign the right people to the right position. Ensuring front lines are resourced with officers and civilian support staff members capable of providing French language services is considered a priority.

The examples listed below represent ***some*** of the many placements which have taken place to ensure French language services are provided on a consistent basis:

- A bilingual new hire was employed to fill the civilian role of Customer Service Representative at the front desk of the Police Headquarter facility
- A bilingual new hire was employed to fill the civilian role within the Public Media Office thereby providing the WPS with further opportunities to communicate directly with French-speaking residents of Winnipeg
- Five newly hired French-speaking constables have been assigned to the Police Headquarters front desk which will enhance the ability to serve the public in the French language
- A bilingual member of the civilian support staff was promoted to the rank of senior communications officer within the WPS 911 call Centre
- Twenty-seven French-speaking police officers were assigned to front line general patrol duties in District Four, which is the district responsible to serve the St. Boniface
- Twenty-one French-speaking police officers were assigned to front line general patrol duties in District Two, which is the district responsible to serve the Riel/St-Norbert community

The WPS will continue to deploy its police officers and civilian staff members in ways that best serve Winnipeg's francophone community.

The WPS has actively participated in the festivities surrounding the annual Festival du Voyageur and Folklorama's French pavilion by sending police and members of the Cadet Unit to oversee these special events.

The police presence has been acknowledged as a positive contribution by event staff and guests of the event. The WPS recognizes these efforts as a win for all involved parties.

The WPS is committed to continued partnerships of this nature and is open to dialogue on participating in other French cultural events should the request be made.

The WPS Community Relations Unit delivered more than 40 safety-related presentations to French speaking school students in 2017. Adult presentations were also made available to community centres or groups. These proactive efforts are recognized to be important connections with the younger generation and it is imperative the WPS continue to offer the material in English and French to ensure access to all school-aged children.

WINNIPEG TRANSIT

Southwest Rapid Transitway Stage 2 and Pembina Highway Underpass

Public information session story boards were made available in both French and English at the open houses, while construction notices and letters to residents were issued in French in St. Norbert.

Eastern Corridor Study

In 2017, the City began the Eastern Corridor Study. The study will recommend the preferred route for high-quality rapid transit service between downtown and eastern Winnipeg. The study will also identify neighbourhood development opportunities along the transit route, identify related transportation network improvements for pedestrians, cyclists, transit users, and motorists, and determine preferred locations for river crossings. Information online related to this project is available in both official languages.

ANIMAL SERVICES

Animal Services began sending bilingual email license renewals in the last quarter of 2017. Animal Services continued to offer bilingual licensing in 2017. This is provided through the online license payment system as well as through the Bilingual Service Centre. Animal Services continues to recruit bilingual staff for their front-line needs.

GOLF SERVICES

Scorecards at all three municipal courses continue to be presented in a bilingual format, while hole signage and tee marker signs are bilingual at the Windsor Park Golf Course.

WINNIPEG PARKING AUTHORITY

To ensure residents parking in Winnipeg receive thorough information, the award winning *'Park Smart'* educational material continued to be available in both official languages. These pamphlets are often served with Part 1 and Part 2 of a penalty notice that is also bilingual. The *'Park Smart'* pamphlets are always available in-person at the Parking Store located at 495 Portage Ave. where the Winnipeg Parking Authority (WPA) provides bilingual reception service for residents in person via the designation of a bilingual position, and online. Customer service assistance is also provided in French over the phone or through email upon request.

In 2017, approximately 170,000 bilingual Part 1 penalty notices were issued in conjunction with the 170,000 bilingual Part 2 of the penalty notices. Additionally, approximately 25,000 *'Park Smart'* pamphlets were placed on vehicles' windshields.

The "Be Aware, Park with Care" campaign was developed to address concerns around safety and accessibility. This campaign was produced and marketed in both official languages.

Under *The Municipal By-law Enforcement Act (MBEA)* both in-office and online, screening officers provided approximately 15,000 Decision Of Screening Officer letters to residents outlining the relevant penalty notice and payment information in English and French. Two full-time bilingual screening officers were hired during this time.

November 2017 also saw the WPA implement the MBEA with bilingual screening and quality assurance services for an additional 500+ by-law offences for the following departments: Community Services, Water and Waste, Winnipeg Transit, Animal Services, Planning, Property and Development, Winnipeg Police Service, and Public Works.

Within 2017, 26 permit forms were made available in both official languages. Ninety-six French permit forms were made available on the WPA website.

The ability for Residential and Stadium Event Zone customers to apply and renew permits online through the WPA's electronic web forms was made available in French. French language service was provided for applications received in French and processed for payment through one of WPA's bilingual parking service representatives. A permit approval notification for all virtual permit sales for both on-street and facilities was provided in both English and French.

COMPLAINTS

Informal Complaints

In 2017, the City received 16 complaints directed to the French Language Services branch. Many of them were individual complaints about a wide variety of issues and concerns ranging from a lack of counter service in French to unilingual-English communications and correspondence, as well as City services that were available in French but not equivalent to English-language services.

Formal Complaints

In addition, one formal complaint was made to the Francophone Affairs Secretariat and one formal complaint was made to the Manitoba Ombudsman's office.

As of December 2017, this formal complaint to Assessment and Taxation had not been resolved.

2017 Formal Complaints

Departments	Carried over into 2017	New Cases in 2017	Total Cases in 2017	Pending at 12/31/2017	Case Resolved	Declined	Not Supported	Partly Resolved	Resolved	Recommendation(s) made
Community Services	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1
Assessment and Taxation	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0



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**
510 Main Street | Winnipeg, Manitoba, Canada R3B 1B9

Photo Credits

Courtesy of Tourism Winnipeg:

Austin Mackay
INSIDE COVER

Aaron Cohen
PAGE 26

Brent Bellamy
PAGE 30

Roger Harris
PAGE 33

Aaron Cohen
PAGE 36



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