# RAPPORT ADMINISTRATIF

**Titre : Consultation auprès de la communauté française sur la prestation de services en français**

**Chemin critique :** Comité exécutif – Conseil municipal

**AUTORISATION**

| Auteure | Chef de service | Chef des finances | Directeur municipal |
|---|---|---|---|
| N. Young | F. Wiltshire | | |

**RÉSUMÉ**

Ce rapport reflète les priorités de la communauté francophone en ce qui concerne la prestation des services en français par la Ville de Winnipeg, avec une plus grande responsabilité de la part de l'administration municipale. Les principales parties prenantes recommandent une approche plus collaborative et inclusive afin de mieux comprendre les besoins de la communauté francophone et devrait inclure un dialogue régulier avec les principaux dirigeants de la communauté afin de réaliser les priorités, de soutenir, d'améliorer et d'accroître la prestation des services municipaux à nos résidents francophones.

Aux mois de février et mars 2023, les organismes francophones qui fournissent des services <a la population Winnipegoise francophones et défendent leurs intérêts ont été invités à participer à un processus d'engagement visant à recueillir leurs commentaires sur les services de la Ville française et sur l'avenir de la prestation des SLF.

Les organisations communautaires ont reçu des informations et des questions avant les réunions afin de leur donner le temps de se préparer. Lors des réunions, les intervenants ont identifié plusieurs obstacles à l'accès aux SLF. De plus, ils ont insisté sur la nécessité de veiller à ce que les membres de la communauté francophone puissent avoir accès à des services d'urgence en français en temps opportun. Les participants ont identifié les services utilisés par leurs clients afin d'appuyer les discussions sur l'établissement des priorités et sur les domaines où il faut concentrer les efforts pour améliorer la prestation des SLF.

Afin d'aider l'administration municipale à administrer les recommandations ci-dessous, des groupes clés de la communauté francophone locale ont offert d'aider la Ville à obtenir des possibilités de financement à frais partagés qui aideraient à répondre aux priorités de la communauté francophone dans la prestation intégrale des services municipaux. À l'heure actuelle, ces services ne répondent pas aux besoins des résidents francophones de la ville, en particulier ceux qui sont les plus vulnérables lorsqu'il s'agit d'accéder aux services d'urgence.

Les recommandations suivantes seront considérées comme la première étape d'une approche plus collaborative et d'un partenariat avec les principales parties prenantes de la communauté francophone.

## RECOMMANDATIONS

1. Il est recommandé que l'administration municipale revoie son processus de planification quinquennale et identifie les possibilités de consulter les principales parties prenantes de la communauté lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de son plan quinquennal, qui inclurait une prestation de services à l'échelle de la ville.
2. Il est recommandé que l'administration municipale examine et fasse rapport sur les comités consultatifs des services en français d'autres administrations et sur la possibilité de créer un comité consultatif des membres sur la prestation des services en français pour la Ville de Winnipeg.
3. Il est recommandé que l'administration municipale examine la possibilité de conclure, en partenariat avec des organismes communautaires, des ententes financières pour obtenir des ressources supplémentaires offertes par des entités fédérales et provinciales afin de permettre à la Ville de continuer à satisfaire aux exigences de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* et du règlement municipal nº 8154/2002.
4. Il est recommandé que les agents de la Ville concernés soient autorisés à prendre toutes les mesures voulues pour faire appliquer les intentions exprimées dans ce qui précède.

## MOTIF DU RAPPORT

Le 26 janvier 2023, le Conseil a approuvé la recommandation du Comité exécutif de politique générale et a adopté ce qui suit :

Que l'on demande à l'administration municipale de Winnipeg de consulter la Société de la francophonie manitobaine, la Division scolaire franco-manitobaine, les organismes de la communauté francophone de Winnipeg et le conseiller du quartier électoral de Saint-Boniface, et de faire rapport au comité exécutif dans les 120 jours en formulant des recommandations sur les points suivants :

Que l'administration municipale soit chargée de mettre en œuvre les mesures suivantes :

i. Que l'on maintienne l'engagement de la Ville de Winnipeg à élaborer un plan quinquennal des services en français et que sa mise en œuvre soit priorisée.
ii. Que la Division des services en français de la Ville de Winnipeg relève directement du Bureau de la direction municipale afin de promouvoir une approche intégrée pour améliorer les services en français. À l'heure actuelle, chaque service agit de manière indépendante, sans être tenu de prendre au sérieux les droits linguistiques de la minorité de langue officielle. Toutes les directions de la Ville de Winnipeg doivent s'engager

à rencontrer la Société de la francophonie manitobaine une fois par année pour discuter des progrès en matière de services en français et le maire doit présider ces réunions.

iii. Que la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* soit modernisée selon les principes suivants :

   a. Élargir les limites géographiques définies dans la partie 9 afin que tous les résidents de la ville de Winnipeg aient un droit égal aux services en français;
   b. Mettre en place des mécanismes plus rapides et plus efficaces pour assurer le respect intégral de la partie 9. Cela pourrait inclure des sanctions pour les services qui ne respectent pas leurs obligations;
   c. Adopter des mesures positives pour améliorer la prestation des services en français. Les communautés francophones de Winnipeg doivent être activement consultées et participer à la mise en œuvre des services qui leur sont destinés.

iv. Que la Ville de Winnipeg, en adoptant cette motion, demande à la Province du Manitoba et au gouvernement du Canada un nouvel engagement financier permanent pour soutenir l'amélioration, la prestation et la mise en œuvre de services en français pour la ville de Winnipeg et les autres municipalités bilingues du Manitoba et du Canada.

v. Que la Ville de Winnipeg, en adoptant cette motion, demande à l'Association des municipalités bilingues du Manitoba et à la Fédération canadienne des municipalités d'appuyer les objectifs énoncés dans la présente résolution par tous les moyens à leur disposition.

## PORTÉE DE L'APPROBATION DES RECOMMANDATIONS

Un examen initial du processus actuel de planification des services en langue française (slf) et de mise en œuvre du plan quinquennal de la Ville de Winnipeg serait effectué afin d'inclure un dialogue avec la Société de la francophonie manitobaine (SFM) et la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM), en tant que principales parties prenantes de la communauté francophone, pour s'assurer de leurs priorités et des suggestions qu'elles proposent. La SFM et la DSFM aideraient les services à finaliser et à mettre en œuvre leur plan, ce qui comprendrait un dialogue et des conversations avec les chefs de service afin d'adopter des mesures et des changements positifs pour améliorer la prestation des services en français dans toute la ville.

Les recommandations proposées permettraient d'assurer un dialogue plus inclusif entre les organismes de la communauté francophone, leurs représentants élus et la haute administration. Cela permettrait de mieux comprendre les priorités de la communauté et de l'administration municipale et d'établir de meilleures relations de travail lorsque des obstacles surgissent.

Dans le cadre des commentaires de la communauté, on s'inquiète de l'absence de prestation de services en français sur une base constante, où les répercussions se font sentir sur les résidents francophones les plus vulnérables et à risque qui tentent d'accéder aux services d'urgence liés à leur santé et à leur sécurité qui font partie intégrante de leurs besoins fondamentaux. Le plan d'action des priorités stratégiques du conseil municipal s'aligne sur au moins deux thèmes clés auxquels les parties prenantes de la communauté accordent la priorité :

- Offrir des services de qualité en français, conformément à la *Charte de la ville de Winnipeg*.
- Moderniser et élargir ces services afin que tous les résidents francophones aient un droit égal d'accès à ces services.

## HISTORIQUE / DISCUSSION

En vertu de l'article 23 de la *Loi de 1870 sur le Manitoba*, le français et l'anglais ont un statut officiel égal dans les domaines législatif et judiciaire du Manitoba. L'objectif fondamental de cette disposition est de veiller à ce que les services et les organismes gouvernementaux fournissent leurs services en anglais et en français dans tous les secteurs de la ville où la population francophone est concentrée. La partie 9 de la Loi sur la Charte de la ville de Winnipeg et le règlement no 8154/2002 sur les langues officielles des services municipaux établissent les exigences et la prestation des services municipaux en français à Winnipeg.

La Ville a consulté la Société de la francophonie manitobaine (SFM), la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) et des groupes qui représentent certains de nos résidents les plus vulnérables de février à mars 2023. Un résumé de la consultation figure à l'annexe A du présent rapport. Les commentaires reçus des parties prenantes de la communauté francophone ont réitéré le besoin d'égalité des droits et des privilèges pour les deux groupes linguistiques à la lumière des services offerts et de l'incohérence des services qui sont en mesure de les fournir. Les intervenants ont indiqué qu'il était important d'améliorer le dialogue et que la Ville réaffirme à la communauté et à ses employés son engagement à l'égard du bilinguisme et qu'elle élabore un plan avec la consultation de la communauté pour faire progresser sa priorité en matière de bilinguisme.

La Ville de Winnipeg, comme toutes les municipalités bilingues du Manitoba, investit chaque année des sommes importantes dans la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles. Cependant, cet investissement n'a pas changé depuis plus d'une décennie. Bien qu'il existe un mécanisme d'appariement financier entre les gouvernements provincial et fédéral (Entente Canada-Manitoba pour les services en français), le problème demeure que l'investissement municipal n'est pas directement reconnu. Ce manque de ressources a deux conséquences :

1. Il retarde toute amélioration tangible et concrète des services gouvernementaux en français (dans les deux langues officielles) à tous les niveaux : municipal, provincial et fédéral; et

2. Les communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) sont confrontées à des services limités, ayant peu accès à des services dans les deux langues officielles, ce qui entrave leur développement à long terme.

Depuis 2017, la Division des services en français appuie les services et les agences de service spécial dans la préparation de leur plan stratégique pluriannuel et aide l'administration municipale à se conformer à la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* et au *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles nº 8154/2002*, un règlement qui guide l'élaboration des plans stratégiques. Ces deux documents devront être mis à jour et modernisés afin de mieux refléter les priorités et les services actuels de la communauté francophone.

Tous les services continuent à lutter continuellement et à rencontrer des obstacles dans la mise en œuvre des services en français. La division des services en langue française continue de recevoir un nombre croissant de plaintes concernant l'impossibilité de fournir un service cohérent en français dans l'ensemble de notre organisation.

Un processus révisé sera mis à l'essai pour l'élaboration du plan quinquennal 2022-2026 des SLF à l'aide du modèle de maturité municipale (3M) : un outil pratique élaboré pour les membres des municipalités bilingues du Manitoba afin de faire progresser leur prestation de services municipaux dans les deux langues officielles du Canada. La gestionnaire de la Division des services en français et les services incluront les principaux intervenants communautaires dans ce processus.

Un examen de la prestation de services pourrait être effectué chaque année avec les directions de service, les principales parties prenantes et les représentants élus pour faire connaître les besoins et les priorités afin de trouver des solutions à court et à long terme qui incluraient également les ressources humaines et financières. Cela pourrait inclure un examen des postes désignés et de l'endroit où ils sont identifiés dans le règlement 8154/2002.

Le profil socioculturel de la communauté francophone de Winnipeg évolue et les services existants n'en tiennent pas compte. Lors de l'accès aux services, plusieurs défis subsistent :

- La responsabilité de demander des services en français, qui ne sont pas activement offerts par la fonction publique de Winnipeg, ne devrait pas être assumée par les résidents parlant la langue de la minorité;
- Bien que les zones désignées de la partie 9 de la Charte comprennent le quartier de Riel, il y a des francophones dans tous les coins de Winnipeg. Nous devons trouver des moyens équitables de les servir;
- L'immigration francophone ne peut pas s'intégrer aussi rapidement ou correctement lorsque les logements abordables se trouvent souvent en dehors du quartier de Riel. Cette population continue à devenir plus vulnérable et à faire face à des besoins sociaux et de sécurité accrus;
- Les résidents dont les enfants suivent un programme d'immersion en français veulent pouvoir accéder aux services municipaux en français et nous devrions continuer à

veiller à ce qu'ils fassent partie intégrante de la stratégie de la « communauté francophone »;

- Les Métis francophones sont confrontés à des obstacles différents en matière d'accès aux services et risquent de ne pas satisfaire aux exigences de notre politique lorsque nous parlons de nos communautés autochtones et francophones;
- L'offre de logiciels en anglais seulement entrave l'accès aux programmes et services municipaux en français;
- La capacité à accéder aux services en français par divers moyens (en personne, en ligne, par téléphone, par courrier électronique, par correspondance écrite, etc.) n'est pas la même d'un service à l'autre.

Winnipeg se distingue à l'échelle nationale en tant que ville bilingue et multiculturelle. Elle est l'incarnation de l'identité canadienne et du système des langues officielles. La SFM souhaite que la francophonie fasse rayonner notre ville sur les plans économique, social et culturel. Il est important de considérer les services en français dans la ville comme le résultat d'une culture organisationnelle et non comme une simple case à cocher d'un processus procédural.

**RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

## Financial Impact Statement Date: June 1, 2023

## Project Name:

## French Language Services Alignment

**COMMENTS:**

There are no immediate financial implications from recommendations in this report.

Lioubov Gavrilova-Crozier, June 1, 2023

Lioubov Gavrilova-Crozier, CPA, CA
Manager of Finance & Administration
Campus Departments

## CONSULTATION

Ce rapport a été rédigé en collaboration avec les Services juridiques (pour ce qui est des questions d'ordre juridique),

## CONFORMITÉ AVEC *NOTREWINNIPEG*

Ce rapport est conforme aux objectifs suivants de *NotreWinnipeg 2045* :

Leadership et bonne gouvernance : Assurer une prestation de services adaptés aux besoins de la collectivité grâce à une culture organisationnelle alignée, intégrée, collaborative et axée sur les résultats.

- 1.1 Alignement organisationnel
- 1.07 Access équitable aux services
- 1.10 Démocratie représentative et participative
- 1.12 Planification régionale intégrée
- 1.14 Leadership des jeunes
- 1.16 Répartition équitable des fonds
- 1.17 Évaluation des besoins des quartiers
- 1.18 Main-d'œuvre réactive, représentative et résiliente
- 1.19 Accès équitable aux services

Prospérité économique :

- 3.4 Développement économique communautaire
- 3.10 Développement économique autochtone
- 3.12 et 3.13 Réduction de la pauvreté
- 3.16 Optimisation de l'accès aux installations
- 3.18 Communications numériques
- 3.19 et 3.21 Développement des capacités communautaires
- 3.20 Soutien aux entreprises stratégiques

Santé et bien-être

- 4.1 Équité en matière de santé
- 4.2 Action sanitaire fondée sur des données probantes
- 4.3 Intervention proactive en matière de santé
- 4.6 et 4.7 Sécurité communautaire
- 4.9 Lieux publics inclusifs
- 4.10 Sécurité des transports
- 4.11 Accès équitable aux services
- 4.12 Lieux publics inclusifs
- 4.13 Lieux publics inclusifs
- 4.14 Sécurité communautaire
- 4.15 Communication numérique

Équité sociale

- 5.1 Accès équitable aux services
- 5.4 Réconciliation avec les peuples autochtones

- 5.5 Perspective autochtone
- 5.6 Accès équitable aux services
- 5.7 et 5.8 Cohésion communautaire
- 5.9 Conservation du patrimoine

Édification de la ville

- 6.2 Caractéristiques des collectivités complètes

La Charte et le règlement municipal 8154/2002 portent sur la représentation et l'inclusion, reflétant la nécessité d'offrir l'accès aux services et aux programmes dans les deux langues officielles. Ils permettent également de soutenir et de traiter les questions communautaires en tenant compte des commentaires et des réactions sur tout projet municipal dans la langue de leur choix.

**CONFORMITÉ AVEC LE PLAN D'ACTION SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DE WINNIPEG**

S. O.

**CONFORMITÉ AVEC LA STRATÉGIE DE RÉDUCTION DE LA PAUVRETÉ DE WINNIPEG**

- OBJECTIF 1 : L'équité et une culture d'entraide sont démontrées par la mise en œuvre de la stratégie et le changement des systèmes.
- OBJECTIF 3 : L'équité est intégrée dans toutes les possibilités d'emploi et de revenu de la Ville.
- OBJECTIF 4 : Les mesures de soutien au bien-être communautaire pour ceux qui en ont le plus besoin sont augmentées.
- OBJECTIF 5 : L'équité du système de transport est améliorée.
- OBJECTIF 6 : Tous les services municipaux sont équitables, inclusifs et accessibles.
- OBJECTIF 8 : L'équité en matière de sécurité communautaire est améliorée grâce à la collaboration.

**SOUMIS PAR**

Service : Service à la clientèle et des communications
Division : Services en français
Fait par : Nicole Young
Date : Le 5 juin 2023
Dossier n$^{o}$ :

Pièces jointes :

# *Résumé de la participation des parties prenantes*

## Contexte

La langue et la culture françaises ont largement contribué à façonner Winnipeg. La Ville de Winnipeg (la Ville) reconnaît la valeur de la langue française et s'est engagée à améliorer la prestation de services en français partout à Winnipeg. Le 30 janvier 2020, le conseil municipal a adopté la Stratégie de revue des services en français et a demandé à l'administration municipale d'offrir des services en français sur demande, de créer un plan quinquennal et de revoir et de mettre à jour le *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles*. Le prochain plan quinquennal des services en français portera sur la période 2022-2026.

Le 17 janvier 2023, le Comité exécutif a demandé à la Division des services en français de rencontrer les principales parties prenantes pour discuter des moyens d'améliorer la prestation des services en français pour les Winnipégois et Winnipégoises.

## Participation

En février et mars 2023, les organismes qui fournissent des services aux Winnipégois et Winnipégoises francophones et qui défendent leurs intérêts ont été invités à participer à un processus de participation visant à recueillir leurs commentaires sur les services en français de la Ville et sur l'avenir de la prestation des services en français.

Les organismes de la communauté francophone ont reçu des renseignements et des questions avant les réunions afin de leur donner le temps de se préparer. La trousse envoyée aux parties prenantes se trouve à l'annexe A. Lors des réunions, les parties prenantes ont identifié plusieurs obstacles à l'accès aux services en français. De plus, elles ont insisté sur la nécessité de veiller à ce que les membres de la communauté francophone puissent avoir accès à des services d'urgence en français en temps opportun. Les participants ont identifié les services utilisés par leurs clients afin d'appuyer la discussion sur l'établissement des priorités et sur les domaines où il faudrait concentrer les efforts pour améliorer la prestation des services en français.

Le tableau 1 présente une vue d'ensemble de toutes les possibilités de participation du public.

**Tableau 1 : Possibilités de participation du public**

| Date (2023) | Activité | Détails |
|---|---|---|
| 30 janvier | Réunion avec le conseiller Allard, conseiller du quartier électoral de Saint-Boniface | Première réunion avec la gestionnaire des services en français pour discuter de l'approche de la consultation. |
| 1er mars | Réunion avec la présidence et la vice-présidence de la SFM et le conseiller Allard | Examen des documents de l'annexe A et réponses aux questions qui s'y rapportent. |
| 10 mars | Réunion avec le directeur général de la DSFM et le conseiller Allard | Examen des documents de l'annexe A et réponses aux questions qui s'y rapportent. |
| 20 mars | Réunion avec le directeur général de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM) | Réunion avec la gestionnaire des services en français pour examiner et planifier les ressources supplémentaires requises pour améliorer la prestation des services en français.<br>L'ordre du jour de la réunion figure à l'annexe B. |

| | | |
|---|---|---|
| 22 et 24 mars | Réunion avec le directeur général de l'Association des Juristes d'expression française du Manitoba | Examen des documents de l'annexe A et réponses aux questions qui s'y rapportent. |
| 27 mars | Réunion avec les organismes francophones | Quatorze (14) partenaires communautaires et leurs conseils d'administration ont été invités à examiner les documents figurant à l'annexe A et à répondre aux questions qui s'y rapportent. |

## Qui nous a parlé

Conformément aux directives du Conseil, l'administration municipale a consulté la Société de la francophonie manitobaine (SFM), la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM), les communautés francophones de Winnipeg et le conseiller de Saint-Boniface.

Pour représenter les communautés francophones, l'administration municipale a rencontré les personnes et organismes suivants :

- Directeur général, *Association des municipalités bilingues du Manitoba* (AMBM)
- Directeur général, *Association des juristes d'expression française du Manitoba* (AJEFM)
- Directrice générale, *Fédération des aînés de la francophonie manitobaine* (FAFM), et les membres du conseil d'administration
- Présidente, *Union nationale métisse Saint-Joseph du Manitoba* (UNMSJM)
- Directeur général, *Conseil jeunesse provincial* (CJP)
- *Réseau de l'immigration francophone du Manitoba* (RIF MB)

## Ce que nous avons entendu

Les notes de cette activité sont présentées à la figure 1.

- Tous les participants et parties prenantes s'accordent à dire que le plus grand obstacle à l'accès aux services municipaux en français est l'incohérence des services à pouvoir les fournir.
- Les organismes de parties prenantes francophones

> ***La population francophone est maintenant répartie dans toute la ville. Les programmes d'immersion se développent et il y a des écoles francophones à St. James et à East Kildonan/Transcona…Il est important pour la Ville d'améliorer son offre de services tout en élargissant la zone où ces services sont offerts. – Représentant d'une partie prenante***

> ***J'aimerais voir un comité consultatif des services en français et m'assurer que plusieurs partenaires communautaires sont inclus à la table afin de servir l'ensemble de la communauté francophone : familles, multilingues, réfugiés, immigrants, autochtones, jeunes enfants, écoliers, aînés, étudiants. – Représentant d'une partie prenante***

> ***Il faut veiller à ce que la responsabilité de fournir tous les services et programmes en français ne repose pas sur les épaules des parents, surtout dans une situation d'urgence. Ceux-ci ne devraient pas se contenter de réponses évasives ni avoir à se plaindre pour obtenir un service en français. – Représentant d'une partie prenante***

  ont discuté des améliorations qu'elles souhaiteraient voir apporter aux services en français et de la manière dont elles pourraient être réalisées.
- Les parties prenantes ont expliqué la nécessité d'une plus grande responsabilisation dans la prestation des services en français par les différents services et d'une plus grande cohérence dans la prestation de ces services.

- Les parties prenantes ont identifié plusieurs obstacles à l'accès aux services en français. En outre, elles ont insisté sur la nécessité de veiller à ce que les membres de la communauté francophone puissent avoir accès à des services d'urgence en français en temps opportun.
- Les parties prenantes continuent de souhaiter que les services soient assurés dans l'ensemble de la ville plutôt que dans les zones désignées dans la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* (Charte), car la Ville devrait garantir que tous les habitants de Winnipeg ont un droit égal aux services en français.
- Les parties prenantes souhaitent être activement impliquées dans la planification des services en français avec les chefs de service de la Ville.
- Les parties prenantes représentant les groupes à risque souhaiteraient voir une offre de service 311-Saint-Boniface mobile, sans perdre le service actuel au comptoir.

> ***Lorsque je demande un service en français, la réponse est très souvent un « nous ne pouvons pas offrir ce service en français » ou « quelqu'un vous appellera dans deux jours », deux raisons pour lesquelles j'ai cessé de demander le service en français. Ce n'est pas du service à la clientèle, ce n'est même pas du bon service. – Représentant d'une partie***

- Les parties prenantes continuent de voir des obstacles à l'accès aux loisirs en français, aux cours de natation et à la location d'espaces ouverts pour le soccer et les activités communautaires.
- Les parties prenantes souhaitent que la priorité soit donnée à l'accès aux documents en français pour différents groupes d'âge dans les bibliothèques où il y a des écoles primaires, intermédiaires et secondaires francophones. Les bibliothèques sont le point de départ de l'accueil des nouveaux arrivants et parfois leur premier contact avec la municipalité.
- Les parties prenantes ont indiqué que la Ville devrait continuer à mettre l'accent sur l'affichage en français sur le site Web de la Ville ainsi que sur les nouvelles électroniques; toutefois, les logiciels de tierces parties devraient également être disponibles en français, notamment les suivants : ActiveNet, Navigo et les rapports en ligne du Service de police de Winnipeg.
- Les parties prenantes souhaiteraient que le processus de présentation en tant que délégué ou délégation en français soit plus inclusif.
- Les parties prenantes ont présenté différentes idées pour répondre à la directive du Conseil d'explorer le plan quinquennal des services en français, la structure hiérarchique des divisions, la Charte, l'engagement financier de la province du Manitoba et le soutien d'autres organismes.

Le tableau 2 met en évidence certaines des réactions reçues et fournit une réponse à ces réactions ainsi que la manière dont elles ont été prises en compte dans les recommandations au Conseil.

Figure 1 : Activité – Idées, priorités et responsabilité

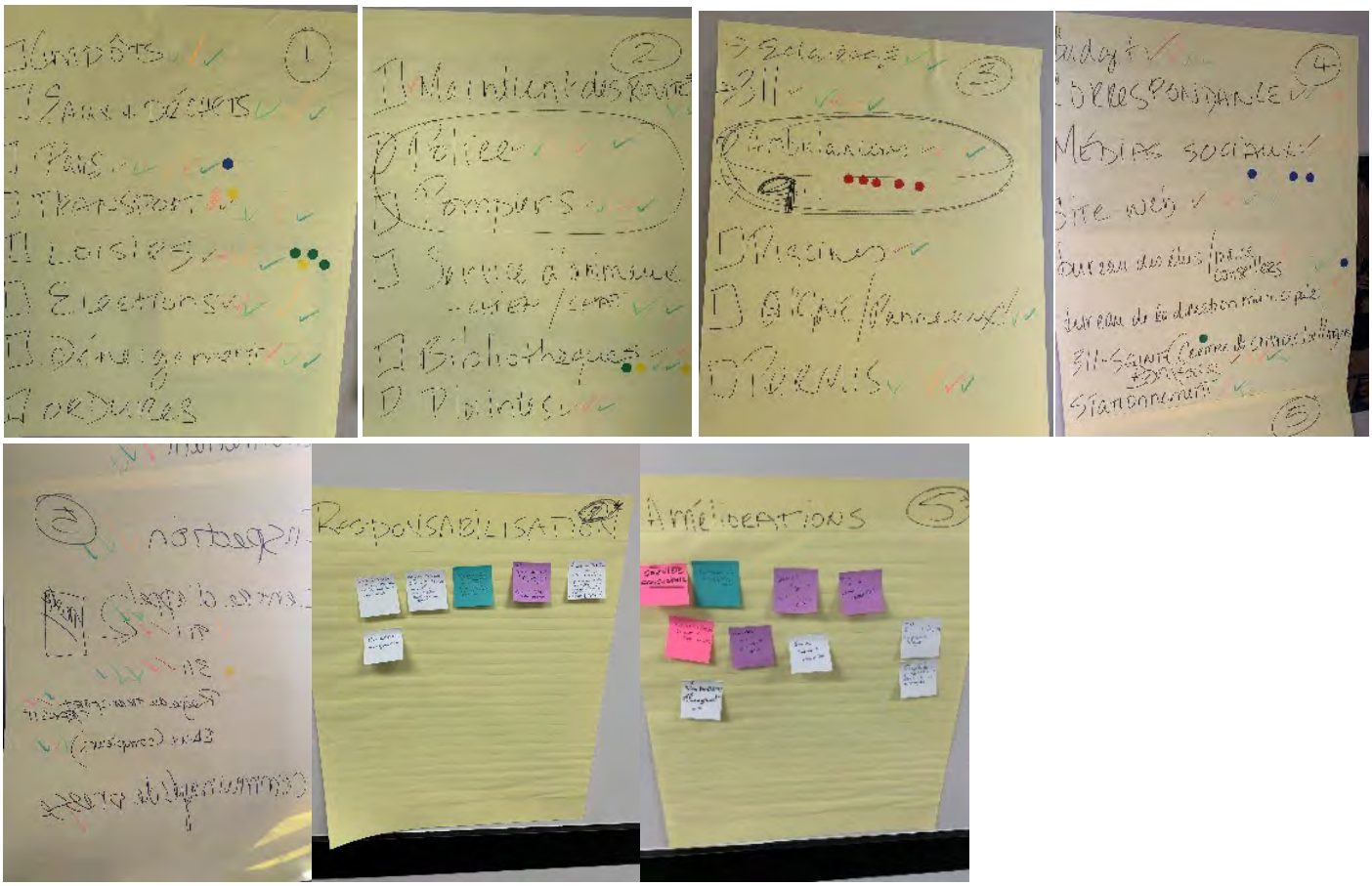



**Tableau 2 : Ce que nous avons entendu et comment cela a été pris en compte**

| Ce que nous avons entendu | Comment cela a été pris en compte |
|---|---|
| **Plan quinquennal des services en français** | |
| Le plan actuel ne répond qu'aux exigences actuelles de la Ville en matière de services en français et n'a pas été élaboré en consultation avec les parties prenantes. | Un processus révisé sera mis à l'essai pour l'élaboration du plan quinquennal des services en français 2022-2026 en utilisant le modèle de maturité municipal (3M), un outil pratique élaboré pour les membres des municipalités bilingues du Manitoba afin de rehausser leur prestation de services municipaux dans les deux langues officielles du Canada. La gestionnaire de la Division des services en français et les services incluront les principales parties prenantes de la communauté dans ce processus. |
| Continuer d'élaborer le plan quinquennal, mais veiller à ce que les liens avec les budgets des services tiennent compte des services en français. | |

| Ce que nous avons entendu | Comment cela a été pris en compte |
|---|---|
| Le plan quinquennal devrait être rendu public afin d'améliorer la responsabilisation. | L'administration municipale publiera en ligne les futurs plans quinquennaux. |
| **Rapports et responsabilisation** | |
| Une meilleure méthode d'évaluation serait la création d'un comité du Conseil avec une réunion annuelle des chefs de service et de la communauté francophone, ou d'un comité consultatif avec une certaine structure qui permettrait au Conseil, à l'administration et à la communauté francophone de se rencontrer pour identifier les questions prioritaires liées aux services municipaux. | L'administration municipale cherchera à savoir comment d'autres administrations formalisent les conseils en français de la communauté et fera un rapport avec des recommandations. |
| La Division des services en français devrait relever directement du directeur municipal afin de démontrer l'importance des priorités en matière de services en français et d'assurer la continuité et l'engagement. | La gestionnaire des services en français assurera un suivi trimestriel auprès du directeur municipal en ce qui concerne la planification, la prestation et la non-conformité de la prestation des services en français.<br><br>Le Service à la clientèle et communications est un grand service qui supervise de nombreuses initiatives à l'échelle de l'organisation. La gestionnaire des services en français a la capacité de travailler et de soutenir tous les services au sein de la structure actuelle. |
| **Révisions et conformité avec la partie 9 de la Charte de la ville de Winnipeg** | |
| Élargir les limites géographiques définies dans la partie 9 afin que tous les résidents de la ville de Winnipeg aient un droit égal aux services en français. | Lors de l'élaboration du plan quinquennal des services en français 2022-2026, les services devront travailler avec la Division des services en français pour trouver des moyens d'étendre leurs services dans tous les quartiers afin de s'assurer que tous les résidents de Winnipeg ont un droit égal aux services en français (tel qu'adopté par le Conseil le 30 janvier 2020). |
| L'accès aux services d'urgence en français est essentiel pour assurer le service et la communication pendant les moments les plus vulnérables d'un résident. | Lors de l'élaboration du plan quinquennal des services en français 2022-2026, la Division des services en français travaillera avec les services d'urgence et les parties prenantes de la communauté pour déterminer comment les services d'urgence peuvent être fournis en français. |

| Ce que nous avons entendu | Comment cela a été pris en compte |
|---|---|
| La Ville devrait identifier les manquements à la Charte et au règlement et établir des priorités en matière de mise en conformité.<br><br>La Ville doit mettre en place un mécanisme rapide et efficace pour garantir le respect intégral de la partie 9 de la Charte. | Le directeur municipal :<br>1. surveillera et fera respecter la conformité en créant une norme administrative relative à la prestation des services en français.<br>2. examinera régulièrement les progrès accomplis avec chaque directeur |
| **Amélioration de la prestation des services en français** | |
| D'autres travaux devraient être menés au sein des services pour déterminer et traiter les priorités communautaires, toujours dans le contexte d'une progression graduelle de l'amélioration des services en français. | Les priorités communautaires seront intégrées dans le processus d'élaboration du plan quinquennal des services en français et pourraient faire l'objet d'un examen annuel avec un éventuel comité consultatif. |
| Assurer la cohérence des services en français, que ce soit en personne ou au téléphone. Les résidents francophones doivent savoir à quoi s'attendre s'ils ne peuvent pas être servis en français lorsqu'ils appellent ou demandent un service en personne. | Lors de l'élaboration du plan quinquennal des services en français 2022-2026, l'administration municipale s'efforcera d'identifier des postes bilingues supplémentaires afin d'offrir des services dans les deux langues officielles.<br><br>De plus, l'administration municipale élaborera un plan pour assurer la disponibilité des personnes bilingues, y compris le Centre de services bilingues de Saint-Boniface (311-Saint-Boniface), afin que les services en français soient offerts jusqu'à ce que d'autres postes bilingues soient pourvus. |
| Si la Ville ne peut pas offrir des services de loisirs et des cours de natation en français, elle devrait trouver d'autres moyens ou des partenariats avec des organismes communautaires pour offrir ces services au nom de la Ville. | Lors de l'élaboration du plan quinquennal des services en français 2022-2026, les services identifieront les lacunes dans la prestation des services en français et consulteront les parties prenantes de la communauté afin de déterminer les partenariats et les ententes qui permettront de combler ces lacunes. |
| **Ressources nécessaires** | |
| Les parties prenantes ont souligné l'importance des partenariats avec d'autres niveaux de gouvernement et d'autres municipalités francophones, qui ont accès à des possibilités de financement supplémentaires. | L'administration municipale inclura la SFM et l'AMBM dans l'élaboration de son plan de services en français et ensemble, elles collaboreront à la recherche de nouvelles possibilités de financement auxquelles les parties prenantes de la communauté ont accès auprès des gouvernements fédéral et provinciaux afin d'aider l'administration municipale de la Ville de Winnipeg à offrir des services en français. |
| **Réflexions ou commentaires supplémentaires** | |

| Ce que nous avons entendu | Comment cela a été pris en compte |
|---|---|
| Les parties prenantes estiment qu'une formation et une sensibilisation du personnel sont nécessaires, ainsi qu'un leadership de la part de la haute administration, pour créer une culture organisationnelle qui reconnaisse que la prestation de services en français est un objectif de la Ville. | La gestionnaire des services en français présentera chaque année à l'équipe de direction de la Ville les mises à jour et les obstacles liés à la prestation des services en français. En outre, elle continuera à rencontrer chaque année l'équipe de gestion de chaque service pour examiner leur plan de services en français, les obstacles éventuels, les exigences en matière de traduction et la désignation d'employés bilingues (recrutement et maintien en poste). |

## Prochaines étapes

L'équipe du projet utilisera les commentaires des parties prenantes sur les défis, les domaines prioritaires et les projets, initiatives et services potentiels pour formuler des recommandations à l'attention du Conseil.

## Annexes

Annexe A – Renseignements et questions à l'intention des parties prenantes
Annexe B – Ordre du jour de la réunion des parties prenantes (en français seulement)
Annexe C – Notes de réunion

Annexe A – Renseignements et questions à l'intention des parties prenantes

# REVUE DES SERVICES MUNICIPAUX EN FRANÇAIS

**Plan quinquennal des services en langue française**

1. Le plan quinquennal des services en français en est à sa deuxième année de développement.
    a. Y a-t-il des priorités qui ne figurent pas l'ébauche et dans sa mise en œuvre ?
    b. L'implantation débutera en 2025, la Partie IX de la Charte font en sorte que les services municipaux prennent seulement le Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles nº 8154/2002, en tant que document référentiel, qui elle aussi n'est pas à jour,
    c. Comment devrions-nous mesurer le succès du plan quinquennal ? Quels indicateurs de rendement peuvent aider à évaluer les services en français ?

**Comptes-rendus annuels et responsabilisation**

2. La motion du Conseil demande à la fonction publique de s'engager à ce que tous les services de la ville de Winnipeg rencontrent la Société de la francophonie manitobaine une fois par année pour discuter des progrès réalisés en matière de services en français et que ces réunions soient présidées par le maire.
    a. À votre avis, quel devrait être l'objectif de ces réunions ?
    b. Considérez-vous qu'un conseil ou un comité consultatif serait utile à cette fin et pour un dialogue continu et transparent entre les intervenants, la communauté et le conseil municipal ?

**Révisions et conformité à la Charte, partie IX**

3. Veuillez examiner les révisions proposées à la partie 9 de la Charte de la ville de Winnipeg et les options pour assurer la conformité.
    a. Ces révisions de la partie 9 de la Charte renforceront-elles la capacité de participation communautaire et assureront-elles la continuité ?
    b. Que pensez-vous des options pour assurer la conformité ? Existe-t-il d'autres options pour assurer le respect de la partie 9 de la Charte?

**Améliorer la prestation des services en français**

4. Comment la Ville peut-elle contribuer à assurer une francophonie engagée dans l'espace numérique ou l'environnement électronique ?
    a. Que pensez-vous que la Ville fasse pour que la prestation de services en français soit un succès ?
    b. Comment pouvons-nous travailler ensemble pour faire en sorte que la communauté francophone de Winnipeg soit activement consultée ?
    c. À qui d'autre devrions-nous nous adresser pour améliorer la prestation des services en français
    d. Le budget pluriannuel de la ville de Winnipeg est en ce moment dans ces séances de consultation (3 mars au 14 mars et l'examen du budget par le conseil municipal le 22 mars), à l'heure actuelle, qui est

insuffisant, quel modèle de financement proposez-vous pour l'avancement et l'implantation de ces recommandations?

**Réflexions ou commentaires supplémentaires**

5. À vous, la parole
    a. Y a-t-il quelque chose qui n'a pas été abordé dans cette discussion et que vous espériez que nous couvrions ?
    b. Avez-vous des idées pour conclure ?


Working Plan 2017-2022.docx


OTH-CSC-FLS-Current_Status_of_FLS-202


Partie 9 Charte de la ville de Winnipeg.doc


RÉGLEMENT MUNICIPAL DE LA VIL

LA MOTION DU CONSEILLER ALLARD AU CONSEIL DE LA VILLE DE WINNIPEG DATÉE DU 15 DÉCEMBRE 2023

IL EST RÉSOLU QUE la fonction publique soit chargée de mettre en œuvre ce qui suit:

Que l'engagement de la Ville de Winnipeg envers le développement d'un plan quinquennal sur les services en français soit maintenu et que sa mise en œuvre soit priorisée.

Que la direction des services en français de la Ville de Winnipeg relève directement de la direction municipale afin de favoriser une approche intégrée à l'amélioration des services en français. À l'heure actuelle, chaque département agit de façon indépendante, sans être tenu de prendre au sérieux les droits linguistiques de la minorité de langue officielle. Un engagement afin que toutes les directions de la Ville de Winnipeg rencontrent la Société de la francophonie manitobaine une fois par année, et ce, afin de discuter des progrès en matière des services en français et que la mairesse ou le maire préside ces rencontres.

Que la Partie 9 de la Charte de la Ville de Winnipeg soit modernisée, selon les principes suivants :

a. L'élargissement des limites géographiques définies dans la Partie 9 pour que tous les résidents de la Ville de Winnipeg aient un droit égal aux services en français ;

b. L'établissement de mécanismes plus rapides et efficaces pour assurer le plein respect de la Partie IX. Cela pourrait comprendre des sanctions pour les départements qui ignorent leurs obligations;

c. L'adoption de mesures positives pour améliorer l'offre de services en français. Les communautés francophones de Winnipeg doivent activement être consultées et participer à la mise en œuvre des services qui leur sont destinés.

Que la Ville de Winnipeg, par l'adoption de cette proposition, demande à la Province du Manitoba et au Gouvernement du Canada, un nouvel engagement financier permanent pour appuyer l'amélioration, la prestation et la mise en œuvre de services en français pour la Ville de Winnipeg et les autres municipalités bilingues du Manitoba et du Canada.

Que la Ville de Winnipeg, par l'adoption de cette proposition, demande à l'Association des municipalités bilingues du Manitoba, et la Fédération canadienne des municipalités, d'appuyer par tous les moyens à leur disposition les objectifs énoncés dans cette résolution.

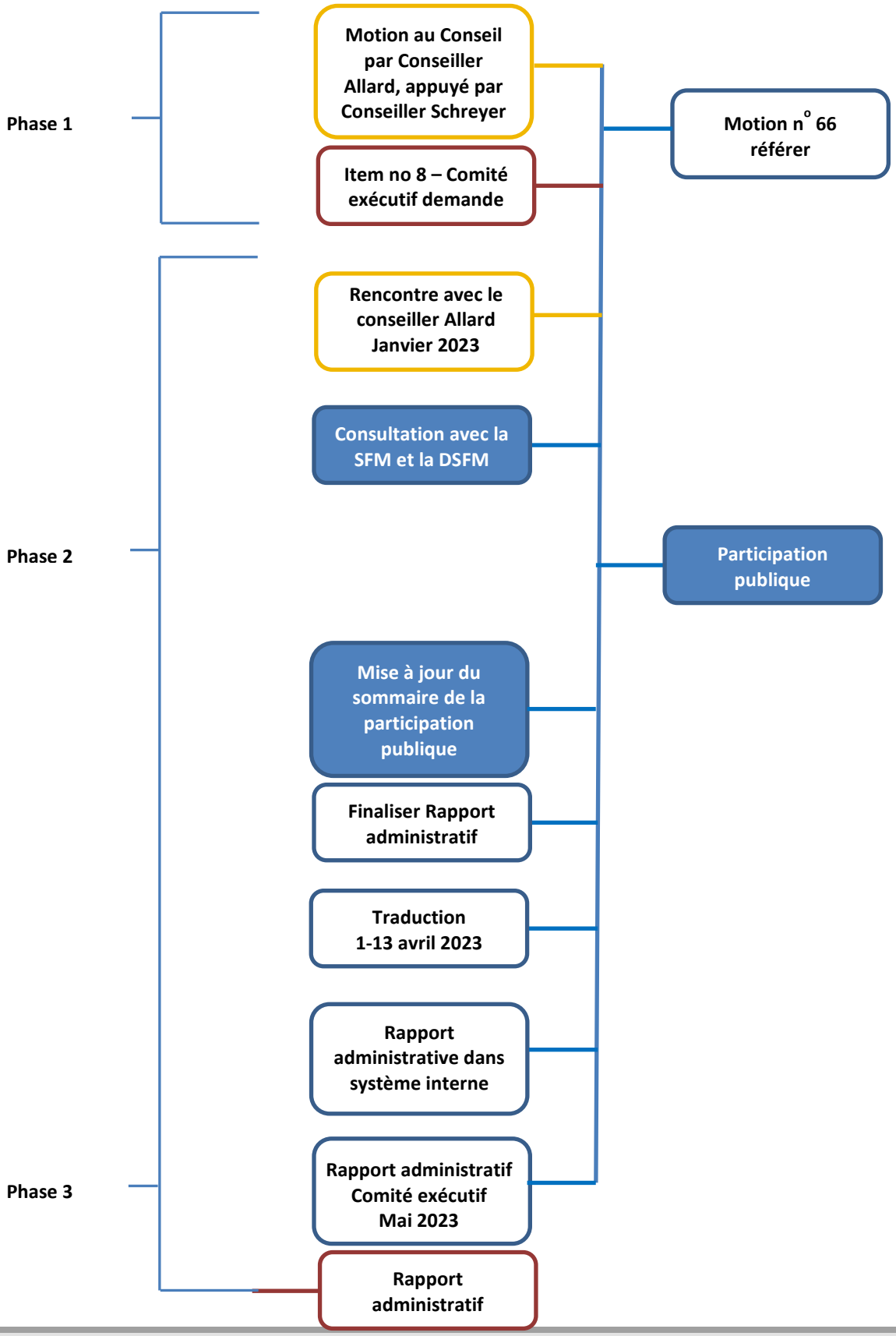
Annexe B – Ordre du jour de la réunion des parties prenantes

**Consultation auprès la Société de la francophonie manitobaine, Division scolaire franco-manitobaine et les organismes responsables des groupes des ainées, la jeunesse, les parents, les métisses, les nouveaux-arrivants et les personnes vulnérables francophones accédant aux services en français municipaux**

**Ordre du jour**

| | |
|---|---|
| 1. Bienvenue (**MA**) | **1 minute** |
| 2. Revue et historique | **4 minutes** |
| • Objectifs du projet (MA) | 1 minute |
| • Processus du projet (NY) | 2 minutes |
| • Calendrier (NY) | 1 minute |
| 3. Revue et discussion de la motion (**NY**) | **50 minutes** |
| • Plan quinquennal des services en français | 4 minutes |
| • Comptes-rendus annuels et responsabilisation | 10 minutes |
| • Révision de la Charte de la Ville de Winnipeg, Partie IX | 20 minutes |
| • Amélioration des services en français | 10 minutes |
| • Ressources additionnelles | 4 minutes |
| • Commentaires supplémentaires | 2 minutes |
| 4. Prochaines étapes (**NY**) | |
| • Aperçu des groupes des parties prenantes (approx 5 groupes : AJEFM, CJP, FAFM, Accueil francophone, Union nationale métisse Saint-Joseph du Manitoba) | **5 minutes** |
| • Mise à jour auprès de la SFM après les rencontres à venir | |
| 5. Fin de la rencontre | |

## *Résumé de la participation des parties prenantes*



Annexe C – Notes de réunion

Commentaires (en vert) faites par la Société de la francophonie manitobaine

REVUE DES SERVICES EN FRANÇAIS MUNICIPAUX (VILLE DE WINNIPEG)

**Plan quinquennal des services en langue française**

6. Le plan quinquennal des services en français en est à sa deuxième année de développement.
    a. Y a-t-il des priorités qui ne figurent pas l'ébauche et dans sa mise en œuvre ?
        i. Le plan actuel traite uniquement des exigences actuelles de la Ville quant aux services en français et n'a pas été conçu en consultation avec les parties prenantes. Nous reconnaissons que le format de plan d'action actuelle est un exercice valable qui traite de la conformité de la Ville quant à ses exigences. Cependant, il ne semble pas y avoir un effort pour hiérarchiser les actions en fonction des priorités de la communauté ou d'encourager la collaboration de l'administration avec des partenaires communautaires.
        ii. Nous tenons aussi à souligner que le plan actuel, sauf l'ébauche qui vient de nous être partagée, ne semble pas être partagé avec le public. Rendre le plan d'action public permet de responsabiliser la Ville et lui permet d'évaluer son progrès. De plus, la francophonie de Winnipeg et en mesure d'identifier des lacunes et soumettre des recommandations en lien avec le plan et sa mise en œuvre.
        iii. Le plan actuel demande aux départements eux-mêmes d'identifier des pistes d'amélioration et des actions à entreprendre. Cette approche cherche des améliorations progressives et tient en compte les capacités des différents départements. Nous sommes cependant d'avis que d'autres travaux devraient être menés au sein des départements afin d'identifier les priorités communautaires et d'essayer d'y répondre, toujours dans le cadre d'une progression graduelle de l'amélioration des services.
    b. L'implantation débutera en 2025, la Partie IX de la Charte fait en sorte que les services municipaux prennent seulement le Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles nº 8154/2002, en tant que document référentiel, qui lui aussi n'est pas à jour,
        i. bien que nous sommes du même avis que la Ville que la Charte et le Règlement doit être revu et modernisé, nous tenons à souligner que dans la grande majorité des cas les manquements de la Ville ne sont pas dus à cette situation. Dans la majorité des cas, il s'agit de négligence. Comme élément de preuve, lorsque les exigences ne sont pas satisfaites, des solutions alternatives ne sont pas mises en place pour répondre aux intentions de ces exigences. Par exemple, la Charte oblige à la Ville de publier un « guide d'accès aux services municipaux en français », non seulement la Ville ne publie plus de Guide, mais elle n'a pas pris des mesures alternatives afin de communiquer clairement avec les Winnipegois·aisés comment ceux·celles-ci peuvent se prévoir de l'ensemble des services municipaux en français.
        ii. Nous souhaitons également commenter sur ce que nous comprenons est l'interprétation de la Ville en lien à ses exigences en vertu de la Charte et de son Règlement. Comme en témoigne l'ébauche d'un plan quinquennal qui nous a été présenté, la Ville a l'habitude de comprendre

ses exigences de manière restrictive et limitative, sans prendre en compte « l'esprit de la loi, l'objet de la loi et l'intention du législateur »[1]. Dans cette optique le Juge Bastarache conclu dans ***R. c. Beaulac*** [1991] 1 R.C.S. 768 que :

*« Les droits linguistiques doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada[.] »*

À ce titre, la Ville ne devrait pas seulement interpréter ses exigences dans l'optique de les satisfaire minimalement. Au contraire, la Ville devrait explorer des manières innovantes de satisfaire à ses exigences afin de répondre aux besoins de la francophonie. La Ville pourrait par exemple collaborer avec les parties prenantes afin de développer des partenariats pour la livraison de services. Tout comme avec l'ensemble de ses services, la Ville serait en mesure de prioriser ses actions, toujours dans l'optique d'une amélioration continue.

c. Comment devrions-nous mesurer le succès du plan quinquennal ? Quels indicateurs de rendement peuvent aider à évaluer les services en français ?
    i. Nous proposons une approche en deux temps :
        I. La première méthode d'évaluation ressemble au plan quinquennal qui nous a été partagé. La Ville devrait continuer d'évaluer si elle réussit à satisfaire les exigences en vertu de la Charte et de son Règlement. Le plan devrait cependant identifier des activités précises qui ont été identifiées par les départements, soit pour se rapprocher, atteindre ou surpasser le niveau de conformité. Les départements devraient être encouragés et appuyés d'identifier leurs priorités en ayant consulté des parties prenantes de la francophonie.

            La prise en compte des plaintes reçues par la Ville devrait également être comprise dans cette méthode.
        II. Une seconde méthode d'évaluation devrait découler de la création d'un comité du conseil, d'une rencontre annuelle entre les directeurs des départements avec la communauté francophone ou une autre structure qui permettrait au Conseil, à l'administration et à la communauté francophone de se rencontrer afin d'identifier des enjeux prioritaires en lien aux services municipaux. Ce comité serait aussi chargé d'identifier des pistes d'action ou de solution et de contribuer à l'élaboration des plans quinquennaux. Veuillez noter que ce comité pourrait également identifier des possibilités de financement provenant d'autres paliers gouvernementaux et identifier des partenariats possibles avec des organismes pour la livraison de services.

[1] ***Bell Express Vu Limited Partnership c. Rex*** 2002 CSC 42 (CanLII) [2002] 2 R.C.S. 559

**Comptes-rendus annuels et responsabilisation**

7. La motion du Conseil demande à la fonction publique de s'engager à ce que tous les services de la ville de Winnipeg rencontrent la Société de la francophonie manitobaine une fois par année pour discuter des progrès réalisés en matière de services en français et que ces réunions soient présidées par le maire.
    a. À votre avis, quel devrait être l'objectif de ces réunions ?
        i. Nous croyons qu'une rencontre annuelle avec les départements est nécessaire et que la présence de maire pourrait témoigner de la volonté politique du Conseil d'améliorer l'offre de services en français. Cette rencontre pourrait notamment permettre la révision du rapport annuel que la Ville est déjà tenue de produire quant à son offre de service en français, mais que la Ville n'a pas rendu public depuis 2017. Cette rencontre pourrait permettre et assurer que le dépôt public du rapport soit prévisible et en contrepartie la francophonie manitobaine aurait l'occasion de partager avec les départements les opportunités de croissance, les points de friction et les réussites concernant les services en français à la Ville. Nous sommes cependant très ouverts à explorer d'autres modèles qui pourraient répondre aux mêmes objectifs, par exemple un comité du conseil ou autre formule comme l'est décrit ailleurs dans le présent document.
    b. Considérez-vous qu'un conseil ou un comité consultatif serait utile à cette fin et pour un dialogue continu et transparent entre les intervenants, la communauté et le conseil municipal ?
        i. Comme il a déjà été mentionné, un conseil ou comité consultatif pourrait jouer un rôle très important non seulement pour l'élaboration, mais également l'évaluation d'un plan sur les services en français à la Ville. Un tel conseil ou comité permettrait une bien meilleure collaboration entre la communauté francophone et l'Administration municipale.
        ii. De plus, ceci permettrait un plus haut niveau de transparence et de redevabilité.

**Révisions et conformité à la Charte, partie IX**

8. Veuillez examiner les révisions proposées à la partie 9 de la Charte de la ville de Winnipeg et les options pour assurer la conformité.
    a. Ces révisions de la partie 9 de la Charte renforceront-elles la capacité de participation communautaire et assureront-elles la continuité ?
        i. Nous appuyons sans réserve les principes indiqués quant à la modernisation de la Charte:
            I. L'élargissement des limites géographiques définies dans la Partie 9 pour que tous les résidents de la Ville de Winnipeg aient un droit égal aux services en français (tel qu'adopter par le Conseil le 30 janvier 2020);
            II. L'établissement de mécanismes plus rapides et efficaces pour assurer le plein respect de la Partie 9. Cela pourrait comprendre des sanctions pour les départements qui ignorent leurs obligations;

III. L'adoption de mesures positives pour améliorer l'offre de services en français de la Ville de Winnipeg. Les communautés francophones de Winnipeg doivent activement être consultées et participer à la mise en œuvre des services qui leur sont destinés.

ii. La population francophone est maintenant répartie partout dans la Ville. Les programmes d'immersion sont en pleine expansion et il existe des écoles francophones à St James et East-Kildonan/Transcona. Il est cependant important pour la Ville d'améliorer son offre de service tout en élargissant la zone où ces services sont livrés.

iii. La Ville aujourd'hui est défaillante dans un grand nombre de ses exigences quant à l'offre de services en français. La Charte doit donc être modernisée pour assurer le respect de ses obligations. Le projet de loi C-13 au Parlement canadien, comme exemple, veut permettre au commissaire aux langues officielles d'infliger des sanctions administratives pécuniaires aux parties délinquantes. Différentes options peuvent être étudiées, mais l'objectif doit demeurer, assurer le respect des dispositions de la Partie 9 et du Règlement qui en découle.

iv. La Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine comprend la « collaboration et le dialogue » comme ses principes fondamentaux. À ce titre, une modernisation de la Partie 9 devrait inclure une obligation de consulter la francophonie manitobaine dans la mise en œuvre de la Partie 9 et le développement de politique et programme avec une incidence sur la communauté francophone.

b. Que pensez-vous des options pour assurer la conformité ? Existe-t-il d'autres options pour assurer le respect de la partie 9 de la Charte?

i. La Ville pourrait mettre en place des incitatifs afin de récompenser les départements qui respectent le plan d'action sur les services en français. Ceci pourrait se faire dans le cadre de l'évaluation annuelle des employés, ou grâce à d'autres mécanismes.

ii. Des sanctions administratives, telles les sanctions administratives pécuniaires, pourraient être imposées aux départements délinquants.

iii. On pourrait imposer une supervision du département des Services en français aux départements qui démontrent une tendance à la non-conformité. À ce titre, les Services en français pourraient modifier les politiques et programmes de ces départements afin de renforcer leur conformité.

iv. Les droits linguistiques devraient être interprétés de manière large et libérale pour la réalisation de son objet : le maintien et l'épanouissement de la communauté francophone de Winnipeg.

**Améliorer la prestation des services en français**

9. Comment la Ville peut-elle contribuer à assurer une francophonie engagée dans l'espace numérique ou l'environnement électronique ?
    a. Que pensez-vous que la Ville fasse pour que la prestation de services en français soit un succès ?

i. La ville devrait s'efforcer d'établir des relations avec les organismes communautaires francophones qui travaillent et offrent souvent une large gamme de services. Dans certains cas, des partenariats concrets peuvent en découler, mais autrement ses relations permettent de mieux communiquer l'offre de service en français directement avec des résidents francophones.

b. Comment pouvons-nous travailler ensemble pour faire en sorte que la communauté francophone de Winnipeg soit activement consultée ?
   i. Il est important de noter qu'il n'existe pas de solution unique pour la consultation. Dans certains cas des consultations ouvertes comme des sondages peuvent être priorisés. Cependant, souvent les organismes communautaires francophones sont une courroie de transmission efficace pour identifier les besoins de la population francophone. De plus, la Ville pourrait sûrement bénéficier de partenariats avec ces organisations pour la livraison de services.
   ii. Consulter et partenariat pour la livraison de services.
c. À qui d'autre devrions-nous nous adresser pour améliorer la prestation des services en français
   i. Les organismes communautaires francophones – entre autres pour développer conjointement des solutions pour l'offre de services.
   ii. Les gouvernements fédéraux et provinciaux, notamment Service Canada et le Secrétariat aux affaires francophones qui ont eu même des stratégies pour l'offre de services en français à Winnipeg. Ceux-ci tentent également d'innover dans les moyens et méthodes pour l'offre de services en français.
d. Le budget pluriannuel de la ville de Winnipeg est en ce moment dans ces séances de consultation (3 mars au 14 mars et l'examen du budget par le conseil municipal le 22 mars), à l'heure actuelle, qui est insuffisant, quel modèle de financement proposez-vous pour l'avancement et l'implantation de ces recommandations?
   i. Selon les priorités identifiées par la communauté et les priorités des départements, des sommes pourraient être directement utilisés pour implémenter des solutions à l'amélioration des services en français de la Ville.
   ii. Les organisations communautaires francophones sont aussi intéressées d'appuyer la Ville dans l'obtention de financement additionnel de la Province et du Fédéral pour l'offre de services en français.
   iii. Le modèle des sanctions administratives pourrait également financer en partie l'implantation du plan d'action.

**Réflexions ou commentaires supplémentaires**

10. À vous, la parole
    a. Y a-t-il quelque chose qui n'a pas été abordé dans cette discussion et que vous espériez que nous couvrions ?

b. Avez-vous des idées pour conclure ?
    i. Je crois qu'il serait important d'aborder les services en français à la Ville en tant que le résultat d'une culture organisationnelle. À l'heure actuelle, non seulement il semble être acceptable d'ignorer les exigences en manière de services en français, mais en plus l'objectif semble trop souvent être la satisfaction minimum des exigences. Lorsqu'une demande de service en français est reçue, la réponse est très fréquemment un automatisme « nous ne sommes pas obligés d'offrir ce service en français », peu importe si cela est vrai ou non. À ce titre, je crois que des formations et de la sensibilisation est nécessaires, et un leadership auprès de la haute administration, afin de désapprendre cette façon de faire et de bâtir une culture organisationnelle qui reconnait que l'offre de services en français est un objectif de la Ville.

*AJOUTER LE 26 mars 2023 - *Il y a un message que j'ai manqué de partager dans le cadre de nos commentaires – l'importance d'un lien direct entre le directeur municipal et la direction des services en français.*

*C'était une requête spécifique dans le cadre des élections municipales et ça demeure une priorité de la communauté. À l'heure actuelle, les priorités quant aux services en français sont trop souvent diluées par les priorités d'un département. Un lien direct avec le directeur municipal assure une continuité et un engagement de la part de l'appareil municipal. Merci, Jean-Michel Beaudry*

**Commentaires de la Division scolaire franco-manitobaine**

**Résumés des discussions**

| | |
|---|---|
| 6. Bienvenue (**MA**) | *Conseiller Allard souhaite la bienvenue à Alain et Bernard et leur remercie de nous avoir accueillis.* |
| 7. Revue et historique<br>• Objectifs du projet (MA)<br>• Processus du projet (NY)<br>• Calendrier (NY)<br>• | *Nicole donne une mise à jour et l'envergure de la demande du comité exécutif incluant les dates importantes à noter. Un résumé des rencontres sera envoyé à AL et BL après la rencontre. Les commentaires devront être envoyés à nyoung@winnipeg.ca par le vendredi 24 mars 2023.* |
| 8. Revue et discussion de la motion<br>• | |
| • Plan quinquennal des services en français | - *Continuer de faire le plan quinquennal, mais assurer les liens avec les budgets des services reflète les services en français.* |
| • | |
| • Comptes-rendus annuels et responsabilisation | - *L'idée d'un comité consultatif en français afin de pouvoir rencontrer les directions des services, le maire ainsi que la direction des SLF régulièrement est appuyée.*<br>- *Il faudrait s'assurer que ce comité est ouvert au public, tel que les autres rencontres du conseil, afin d'assurer une responsabilisation.*<br>- *On pourrait mieux identifier des solutions et soulever les défis si on se faisait entendre plus souvent.*<br>- *Il faudrait que le comité consultatif n'inclue pas seulement la SFM, on aimerait avoir une grande représentation des différents secteurs (par exemple : santé, jeunesse (francophone et immersion), éducation (programmes français et immersion), parents (francophone ainsi que les enfants suivent le programme d'immersion), nouveaux arrivants, aînés, communauté métisse, etc. ; la DSFM ne relève pas de la SFM mais aimerait faire partie des discussions.*<br>- *Il est recommandé d'ajouter les divisions scolaires avec écoles d'immersions et possiblement, ajouter les parents d'enfants qui fréquentent les écoles d'immersions aussi.* |
| • Révision de la Charte de la Ville de Winnipeg : | - *Mieux informer les parents des services disponibles au niveau de la municipalité – pas beaucoup de savoir comment y accéder (Bulletin – Notre Ville, médias sociaux, etc.)* |

- *Assurez que les écoles (françaises et immersions) puissent avoir un plan d'évacuation en français partout dans la Ville.*
- *Assurez que les écoles (françaises et immersions) puissent avoir un service d'ambulancier en français partout dans la Ville.*
- *Les services en français devraient être disponibles dans toute la ville de Winnipeg, où au minimum dans un quartier aussitôt qu'une école française est établie dans un quartier.*
- *Les écoles d'immersion sont dans la majorité des quartiers, il serait préférable d'en aviser les directions d'écoles et comité de parents de la disponibilité des ressources et services en français près d'eux.*
- *Il faudrait prendre en considération que pas tous les parents puissent accéder un ordinateur ou prendre du temps pour faire l'inscription par téléphone le matin de l'inscription. Très peu de choix en français et le système fonctionnent majoritairement en anglais. Les familles à faible revenu ne sont pas tous situées près des piscines, bibliothèques, centres récréatifs de Saint-Boniface, il faut assurer un service en français dans tous les quartiers*
- *Mieux promouvoir les services en français aux écoles d'immersion, surtout de la maternelle à la 8e année.*
- *Considérer que les nouveaux arrivants bilingues choisissent le Manitoba (Winnipeg) parce qu'ils s'attendent à pouvoir accéder des cours de natation, loisirs, centres récréatifs avec gymnase en français afin de pouvoir s'intégrer; par exemple, plusieurs enfants qui fréquentent l'école Précieux-Sang vivent au centre-ville, car le logement n'est pas abordable à Saint-Boniface, il faut s'assurer plus d'accès aux divers services : piscine, patinoire, centre récréatif, bibliothèque, etc. en français. À ne pas les faire déplacer pendant la soirée par autobus quand le système n'est pas accessible en français (en ligne ou par téléphone) et pas assez fréquent.*
- *Les temps de classes en français sont souvent inconvenants ou enseignés en anglais.*
- *Les temps de classes en français ne donnent pas assez de temps pour le déplacement (sessions débutant à 16h30 ou très tôt le samedi matin), impossible pour les gens qui se déplacent en autobus.*

| | |
|---|---|
| • Améliorer la prestation de services | • *Assurer que la responsabilité d'offrir tous les services et programmes en français ne tombe pas sur les épaules des parents. Ils ne doivent pas devoir toujours courir et\|ou faire plainte afin de pouvoir avoir un service en français. L'offre devrait être toujours là et facile à retrouver.*<br>• *Assurer que les logiciels et les services de la régie du transport (Navigo et TELE-BUS) soient toujours accessibles dans les deux langues. Impossible pour nouveaux arrivants et personnes vulnérables de comprendre comment accéder ces services.*<br>• *Assurer un camp d'été en français (avec inscription plus tôt), ajouter plus de variété incluant littéracie, natation et loisirs.*<br>• *Aller chercher les élèves des deux écoles secondaires francophones (Centre scolaire Léo-Rémillard et Collège Louis-Riel) et aussi les secondaires d'immersion afin de former les jeunes qui pourraient offrir des cours de natation, loisirs, patinage, etc.*<br>• *Essayez de développer plus de partenariat avec les écoles (française et d'immersion) et les services municipaux.*<br>• *Mieux comprendre comment on peut travailler ensemble afin de combler les manques de services. Il faut s'assurer quand les présentations dans les écoles sont faites par les employé.es municipaux et que tous les outils sont aussi en français.* |
| • Ressources | • *Le financement ou le manque de ressource afin d'offrir les services en français devraient être priorisés pour tous implantation de services et projets et donc la responsabilité de chaque direction de service.* |
| • Réflexions | Sans objet. |

Voici un exposé de positionnement de l'AMBM concernant la motion de M. le conseiller Allard :

**L'AMBM et le renforcement des services municipaux dans les deux langues officielles**

L'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), c'est la voix des 15 gouvernements municipaux bilingues du Manitoba qui ont choisi volontairement d'adopter une politique d'offre de services municipaux dans les deux langues officielles, tant par égard envers les communautés francophones présentes sur leur territoire que par désir d'appuyer leur développement, leur vitalité et leur épanouissement. En plus de la capitale, la Ville de Winnipeg, l'AMBM compte 14 municipalités rurales parmi ses membres. Ensemble, elles représentent la majorité de la population de la province.

***Enjeu de départ : la non-reconnaissance de l'investissement municipal en matière de langues officielles***

En matière de prestation de service municipaux dans les deux langues officielles, la Ville de Winnipeg, tout comme l'ensemble des municipalités bilingues du Manitoba, investit annuellement des montants significatifs. Toutefois, à ce jour, cet investissement n'est toujours pas reconnu par les deux autres ordres de gouvernement. Par conséquent, il n'existe aucun processus de jumelage direct permettant de créer des effets de levier entre l'investissement municipal, provincial et fédéral en matière de langues officielles.

Bien qu'il existe un mécanisme financier de jumelage entre le provincial et le fédéral (Entente Canada-Manitoba relative aux services en français [ECMSF]), le problème demeure que l'investissement municipal n'est pas directement reconnu et intégré (utilisé comme levier) à sa juste valeur (bien qu'elle représente un apport des contribuables locaux). C'est une question d'équité et de distribution des fonds selon certains critères et besoins réels (ex: langues officielles). Il y a deux conséquences à ce manquement : 1) cela retarde toutes améliorations tangibles et concrètes au niveau des services gouvernementaux en français (dans les deux langues officielles) à tous les niveaux : municipal, provincial et fédéral et 2) les Communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) sont les grandes perdantes, n'ayant qu'un faible accès à des services dans les deux langues officielles, freinant ainsi leur développement à plus long terme.

Même si les programmes de Développement des communautés de langue officielle et de Mise en valeur des langues officielles du ministère du Patrimoine canadien font tous deux la promotion de l'utilisation du français et de l'anglais, ils ne sont pas accessibles aux gouvernements municipaux, les demandes étant restreintes aux organismes sans but lucratif, aux associations, aux établissements professionnels et aux gouvernements provinciaux et territoriaux. Les municipalités n'ont donc accès au financement de ces initiatives que si leur gouvernement provincial/territorial respectif présente une demande en leur nom.

***L'AMBM : un leadership audacieux et précurseur en matière de langues officielles***

En matière de prestation de services municipaux dans les deux langues officielles, l'AMBM transcende le discours usuel pour plutôt adopter une attitude de leadership à la fois pragmatique et axée sur les solutions. Afin de renforcer à long terme les capacités de ses membres, l'AMBM choisit de jouer d'audace et d'engendrer un changement de paradigme en misant sur le raffermissement du partenariat municipal-provincial-fédéral en matière de langues officielles. L'objectif fondamental est de se doter des moyens financiers pour améliorer les services gouvernementaux dans les deux langues officielles à tous les niveaux, au bénéfice de nos CFSM.

Pour ce faire, l'AMBM s'appuie sur l'un des principes clés du fédéralisme canadien, soit la subsidiarité. Le principe de subsidiarité stipule que l'exercice du pouvoir doit demeurer aussi près que possible des citoyens et de leurs communautés de proximité, et qu'on ne doit confier au gouvernement central que les affaires qui ne peuvent être gérées en toute justice et efficacité à l'échelle locale.

En effet, les ordres de gouvernement ont tous un rôle essentiel à jouer pour favoriser la vitalité et la croissance des CFSM. Les municipalités constituent l'ordre de gouvernement le plus près des citoyens et le plus apte à répondre aux besoins particuliers des populations locales.

En consignant le principe de subsidiarité dans le préambule et dans la partie VII de sa nouvelle loi C-13 portant sur les langues officielles, le gouvernement fédéral permettrait la matérialisation d'une véritable collaboration entre les trois ordres de gouvernement pour la mise en œuvre de celle-ci. Par la suite, le nouveau Plan d'action sur les langues officielles (PALO) pourrait devenir un levier pour que l'ensemble des gouvernements puissent participer pleinement et activement à l'épanouissement et à la vitalité des CFSM, à l'intérieur de leurs champs de compétences respectifs.

***Actions stratégiques menées par l'AMBM pour mobiliser un soutien financier significatif envers la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles***

Afin de faire reconnaître le principe de subsidiarité qui permettrait par la suite de créer et d'intégrer un mécanisme de jumelage des investissements des gouvernements locaux en matière de langues officielles avec ceux des autres ordres de gouvernement, l'AMBM joue d'influence et mène depuis au moins trois ans une panoplie d'actions stratégiques et complémentaires :

Création et implantation d'un Modèle de maturité municipal (3M) : un outil pratique pour soutenir ses membres dans la progression de leur prestation de services municipaux dans les deux langues officielles du Canada.

- Comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officiel et dépôt de mémoires, d'exposés de positionnement et d'autres documents officiels auprès du gouvernement fédéral appelant à l'application du principe de subsidiarité à l'intérieur de la loi C-13 modifiant la *Loi sur les langues officielles* afin que soit reconnue la complémentarité des trois ordres de gouvernement en matière de promotion et la protection des langues officielles dans le respect de leurs champs de compétences respectifs.
- Dépôt d'un mémoire dans le cadre du renouvellement du prochain *Plan d'action pour les langues officielles (PALO)* pour rehausser significativement la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles au cours de la prochaine période quinquennale de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français (ECMSF 2023-2028) et pour tirer parti d'investissements municipaux et provinciaux existants pour accéder à des fonds fédéraux additionnels.
- Renforcement du partenariat avec la Province du Manitoba (en particulier le ministère des Relations avec les municipalités) sur la question des services municipaux en français, notamment par la création d'un Groupe de travail sur la collaboration et la coopération entre l'AMBM et le gouvernement du Manitoba. Par ce geste historique, la Province démontre sa sensibilité à l'égard des besoins asymétriques que présentent les municipalités au plan de l'amélioration des services municipaux dans les deux langues officielles.
- Prise d'un leadership aux côtés de la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada dans le cadre d'un projet de consolidation et d'expansion du réseau national des associations municipales francophones et bilingues afin de renforcer la prestation de services des municipalités francophones et bilingues en matière de langues officielles.

- Publication de la Stratégie de relance économique des municipalités bilingues du Manitoba (2021-2024) mettant en valeur l'importance de l'investissement gouvernemental tripartite envers des infrastructures et des actions de développement économique profitables à la vitalité des CFSM.
- Dépôt de multiples lettres d'appui auprès des gouvernements fédéral et provincial envers des projets d'infrastructures et de développement économique dans les municipalités membres. Ces actions ont notamment engendré un investissement de 15 millions de dollars envers 500 projets communautaires dans les municipalités bilingues du Manitoba. Plus récemment, la Province du Manitoba annonçait un rehaussement important du financement de base municipal (19 millions pour les municipalités bilingues, incluant la Ville de Winnipeg).
- Renforcement continu des capacités des deux filiales de l'AMBM : le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) et Éco-Ouest Canada en matière d'économie verte.

**Conclusion**

En guise de conclusion, l'AMBM salue et appuie sans ménagement la résolution présentée par le conseiller Mathieu Allard à la Ville de Winnipeg, traitant de nouvelles responsabilités pour la fonction publique, y inclus : 1) le maintien de l'engagement de la Ville envers le développement et la mise en œuvre d'un plan quinquennal sur les services en français, 2) le déplacement de la direction des services en français dans l'organigramme de la Ville pour relever directement de la direction municipale pour favoriser une approche intégrée et l'amélioration des services en français et 3) la modernisation de la Partie 9 de la Charte de la Ville de Winnipeg selon trois principes définis.

L'AMBM soutient également les deux sections finales de la proposition qui correspondent aux visées de notre organisation dans ce dossier, à savoir :

- « Que la Ville de Winnipeg, par l'adoption de cette proposition, demande à la Province du Manitoba et au Gouvernement du Canada, un nouvel engagement financier permanent pour appuyer l'amélioration, la prestation et la mise en œuvre de services en français pour la Ville de Winnipeg et les autres municipalités bilingues du Manitoba et du Canada.
- Que la Ville de Winnipeg, par l'adoption de cette proposition, demande à l'Association des municipalités bilingues du Manitoba, et la Fédération canadienne des municipalités, d'appuyer par tous les moyens à leur disposition les objectifs énoncés dans cette résolution. »

En regard de cette résolution, l'AMBM souhaite confirmer à la Ville de Winnipeg sa collaboration pleine et entière pour créer les conditions favorables à sa mise en œuvre et au renforcement des capacités de la Ville en matière de prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.

J'espère que ces informations pourront t'être utiles.

Justin Johnson, Directeur général, Chef à la direction

**Commentaires des principales parties prenantes (organismes responsables des personnes âgées, des aînés, des jeunes, des parents, des nouveaux arrivants et des résidents à faible revenu)**

Merci d'avoir pensé à la FPFM pour nos rétroactions envers la revue des services municipaux en français.

Question 2

a) Assurer qu'on répond aux besoins des services en français dans la communauté
b) Oui, assurer d'inclure plusieurs partenaires communautaires à la table afin de bien desservir toute la communauté francophone soit famille, plurilingues, réfugiées, immigrantes, autochtones, petites enfance, enfants scolaires, les ainés, étudiants.
Question 4

a), b), c)

- Offrir plus de programmes et services en français pour toutes les gammes d'âges et y assurer une campagne de publicité afin d'informer les gens adéquatement
- Consulter les organismes comme la FPFM, la DSFM, la SFM, CJP, Sport en français, l'union national des métis de Saint-Joseph, ACFM, FAFM, ACMB qui ont déjà un réseau et un.e contact.e avec les familles francophones du Manitoba
- Utiliser des sondages électroniques avec un français compréhensible de notre région

Question 5

- Offrir des activités tel que la natation, cours d'art, sports à des heures qui conviennent aux horaires des familles
- Assurer d'avoir des attentes réalistes face aux inscriptions des activités et services offert en français; au début ce sera minime et sachez que les groupes deviendrons plus nombreux avec la bouche à oreille.
- Songer les parents directement et plus souvent afin d'être en mesure de bien répondre aux besoins des francophones.
- Nous vous encourageons de venir nous consulter, la FPFM, car nous desservons la jeune enfance francophone au Manitoba et nous serions heureux et en mesure de vous appuyer.

**Capacité de discuter, de recevoir et d'accéder à des renseignements**, dans les deux langues officielles, concernant les services et programmes suivants, quel que soit l'endroit où vous vivez dans la ville, **par ordre d'importance (seuls les 10 premiers sont identifiés ci-dessous)** :

- PRIORITÉ DU 911 – y compris lorsque le triage est sous-traité
- Ambulanciers sur place
- Personnel des services de police sur place : contraventions, suivi, appels non urgents; formulaires en ligne (y compris matériel éducatif présenté dans les écoles, aux personnes âgées, aux nouveaux arrivants, etc.)
- Pompiers sur place (y compris le matériel éducatif présenté dans les écoles, aux personnes âgées, aux nouveaux arrivants, etc.)
- Services de loisirs et cours de natation et de patinage – actuellement, les inscriptions se font uniquement en anglais, avec un nombre limité de classes et d'animateurs francophones (en ligne, en personne, par téléphone)
- Capacité générale à communiquer ou à trouver des renseignements (site Web; 311, service en personne, bureaux de représentants élus)
- Services de bibliothèque et matériel de lecture/visuel (ne devrait pas se trouver uniquement à la bibliothèque de Saint-Boniface)
- Facturation de l'eau et renseignements relatifs au recyclage
- Navigo et teleBUS
- Réservation de parcs et d'aires de pique-nique

**Nécessité d'une plus grande responsabilisation**

- Aimeraient voir la création d'un comité consultatif du Conseil sur la prestation de services en français – tous les participants
- Nécessité d'une plus grande interaction entre les parties prenantes et les divisions de la Ville
- Aimeraient que les présentations faites aux parties prenantes et à leurs membres/clients sur les programmes et services municipaux disponibles soient plus constantes
- L'administration municipale doit être plus présente lors des événements, des réunions ou des activités organisés par la communauté
- L'administration municipale doit tenir les parties prenantes informées des services et des activités en personne, pas seulement sur le site web ou les médias sociaux
- Mesures/Conséquences pour les divisions municipales qui ne respectent pas la prestation de services en français
- Le directeur municipal doit soutenir la Division des services en français
- Les services doivent être tenus responsables par le bureau du directeur municipal

**Améliorations**

- Reconnaître et apprécier les employés bilingues
- Des services cohérents dans les deux langues officielles (plutôt aléatoires en ce moment) – tous les participants
- Soutenir la communauté francophone en assurant des services et des programmes de qualité

- Veiller à ce que, dès le début d'une activité, d'un programme ou d'une prestation de services, y compris par l'intermédiaire d'un fournisseur ou d'un prestataire de services tiers, la capacité en français soit un critère essentiel.
- Apprendre à mieux travailler avec les parties prenantes francophones, au lieu d'essayer de fixer le problème après coup
- Besoin de responsabilisation, de soutien et de ressources pour les services en français

# Working Plan 2017-2021

## French Language Services Overview

| | |
|---|---|
| Person responsible for this plan: | Nicole Young, Manager, French Language Services |
| Workplan started on: | December 28, 2016 |
| Workplan submitted on: | April 2017 |
| Workplan anticipated completed on: | April 30, 2021 |

## SECTION 1: General Information

*Part 9, Official Languages of Municipal Services of the City of Winnipeg Charter*

**451 (1) Definitions:**

**"Designated Area"**: the area of the Riel community (as set out in the City of Winnipeg Wards and Communicates Regulation)
**"Historic St. Boniface"**: means the area described as Taché Ward in Order in council 656/71; («*vieux Saint-Boniface*»)
**"Municipal Services":** services that are provided to the public by the City
**"St. Boniface Ward":** means St. Boniface Ward as described in the City of Winnipeg Wards and Communities Regulation, Manitoba Regulation 154/92

**451 (2) Meaning of "official languages":**

For the purpose of this Part, English and French are the official languages

## SECTION 2: Lists of Programs and Services offered by Departments and Special Operating Agencies

| DEPARTMENTS/ SPECIAL OPERATING AGENCIES/OTHER | Division | Classification | Number of Designated Bilingual Positions | Number of FTEs | Prg/Ser offered | Notes |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **DEPARTMENTS** | | | | | | |
| **Chief Administrative Officer (Secretariat)** | CAO's office | Reception | 1 | 1 | | |
| | Corporate Communications | Manager , Grade X | 0 | 1 | | Current incumbent has French |
| | | Communications Officer | 1 | 4 | | |
| | | Clerk B, Communications Assistant | 0 | 1 | | |
| | Marketing and Branding | Manager, Grade 5 | 0 | 1 | | Internal Service provider - no citizen contact |
| | | Advertising Officers | 0 | 2 | | Internal Service provider - no citizen contact |
| | Public Engagement | Manager, Grade 5 | 0 | 1 | | |
| | | PE Officers | 0 | 3 | | |
| | Web and Social Media | Manager, Grade 5 | 0 | 1 | Contact with internal staff only for dept public access | No citizen contact. Maintains English website and social media applications/software which is an interface with the public. |
| | French Language Services | Manager , Grade 5 | 1 | 1 | Contact with internal and external | |
| | | Clerk B - Customer Service Representative | 2 | 1.5 | Citizen services (phone and in person) in both official languages at the first point of contact | Located at Customer Service Counter - 170 Goulet |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Manager, Grade 4 Coordinator/Translator | 1 | 1 | Contact with internal staff only, translation of City documents for dept for public access | Internal Service provider - no citizen contact |
| | | Jr Translation | 1 | 1 | Contact with internal staff only, proofreading of City documents for dept for public access | Internal Service provider - no citizen contact |
| | | Clerk C - Proof-reader | 2 | 1.5 | Contact with internal staff only, translation of City documents for dept for public access | Internal Service provider - no citizen contact |
| | | Clerk B - Administrative Assistant | 1 | 1 | Clerical support to Translation Branch, position maintains the French website | Internal Service provider - no citizen contact. Maintains French website which is an interface with the public. |
| | 311 Contact | Clerk B -Customer Service Representatives | 10 | 4.5 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | |
| | | Clerk C - Customer Service Representatives II and Team Lead | 2 | 2 | Citizen services - escalated (phone or in person) in both official languages. | Located at Customer Services Counter - 510 Main |
| | | | **23** | | | |
| **Assessment and Taxation** | Advisory | Clerk B - customer Service Representative | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 457 Main Street |
| | Assurance | | | | | |
| | Investigation | | 1 | 1 | | Bilingual assessors in the Riel District (upon request) |
| | | | **2** | | | |
| **City Clerks** | General office | | 2 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 510 Main Floor |
| | Public Hearing Process | | 2 | 2 | | |
| | Document Certification | | | 1 | | |
| | Commissioner for Oaths | | 1 | 1 | | |
| | Winnipeg Souvenirs | | 1 | 1 | | |
| | Operating Grant Applications | | 0 | 1 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **6** | | | |
| **Community Services** | Reception | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 395 Main, Main Floor |
| | Pools | | 14 | 6 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | Bonivital, |
| | Arenas | | 6 p/t | | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | |
| | Libraries | | 20 | | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | St. Boniface Branch, Windsor Park Branc, Louis Riel Branc, Pembina Trail Branch, St. Vital Branch |
| | Neighbourhoods Rec Prg | | 10 p/t | | | |
| | Community Services | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | |
| | St. Vital Cemetery | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | |
| | | | **45** | | | |
| **Corporate Finances** | Reception | Cashiers | 1 | | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 510 Main Floor |
| | Materials Management Division | Reception | 1 | | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 185 King Street, Main Floor |
| | Claims and Insurance Branch | Reception | 1 | | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 185 King Street, 3rd Floor |
| | | | **3** | | | |
| **Corporate Services** | Human Resources | Clerk B – customer Service Representative | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 510 Main Floor |
| | | Staffing & Diversity Assistant | 0 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages – outreach presenter | 510 Main Floor |
| | | Human Resource Consultants | 0 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | 510 Main Floor |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **1** | | | |
| **Fire and Paramedics** | | | **18** | | | |
| **Planning, Property and Development** | | | **3** | | | |
| **Police Services** | | | **6 + 911 Call centre** | | | |
| **Public Works** | | | **4 + Call Centre** | | | |
| **Transit** | | | **2** | | | |
| **Water and Waste** | Call Centre / Customer Service Counter | | **7** | | | |
| **SPECIAL OPERATING AGENCIES** | | | | | | |
| **Animal Services** | Reception | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | |
| **Parking Authority** | | | 0 | 0 | | |
| **Fleet Management** | | | 0 | 0 | | |
| **Golf Services** | Reception | Windsor Park Golf Course | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | |
| **OTHER** | | | | | | |
| **Assiniboine Park** | | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages | |
| **Councillor's Offices** | Reception | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | Current incumbent is not bilingual |
| **Mayor's Office** | Reception | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages at the first point of contact | Current incumbent is not bilingual |
| | Tour Guide | | 1 | 1 | Citizen services (phone or in person) in both official languages | |
| | | | **6** | **4** | | |
| | | | **126** | | | |

# SECTION 3: Community Information

| | |
|---|---|
| 3.1 Name of the Wards served: | Ward 1 St. James-Brooklands-Weston<br>Ward 2 Point Douglas<br>Ward 3 South Winnipeg-St. Norbert<br>Ward 4 St. Vital<br>Ward 5 Charleswood-Tuxedo-Whye Ridge<br>Ward 6 North Kildonan<br>Ward 7 St. Charles<br>Ward 8 St. Boniface<br>Ward 9 Mynarski<br>Ward 10 Fort Rouge-East Fort Garry<br>Ward 11 River Heights-Fort Garry<br>Ward 12 Old Kildonan<br>Ward 13 Daniel McIntyre<br>Ward 14 Elmwood-East Kildonan<br>Ward 15 Transcona |
| 3.2 Electoral Division: | XX |
| 3.3 Population: | 178400 Total of citizens for City of Winnipeg<br>7493 French-Speaking |

ADDITIONAL INFORMATION

| | |
|---|---|
| In how many community engagement initiatives has the City of Winnipeg participated, including or targeting Francophones during the reporting period? If applicable, describe activity (ties). | |
| How many complaints did you receive during this reporting period regarding French Language Services? If applicable, elaborate on the nature of the complaint and the actions taken. | |
| Has the City of Winnipeg received any recommendations on French Language Services from the various Wards? | |

# SECTION 4: Requirements for Compliance




| Requirements for Compliance | Activities | Lead Contact Person | Start Date | Anticipated End Date | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| **425 (1) General obligation of City of Winnipeg**<br>Except where a later date or series of dates is fixed by by-law under subsection 460 (1) (by-law for implementation) for compliance with a provision of this Part, the City shall ensure that all things necessary are provided or done to satisfy the requirements of this Part and to permit a person do to anything he or she is entitled to do under this Part. | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| **452 (2) Interpretation**<br>Nothing in this Part shall be interpreted to prevent the city from providing more municipal services in French than are required in this Part or from providing municipal services to persons any language other than English or French. | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| **452 (3) Limitations of obligation**<br>The obligations of the city under this Part are subject to such limitations as circumstances make reasonable and necessary, if the city has taken all reasonable measures to comply with this Part. | | | 2016-12-01 | | In progress |
| **PROCEEDINGS OF COUNCIL AND ITS COMMITTEES** | | | | | |
| **453 (1) Use of French in council and its committees**<br>In addition to English, every person is entitled, upon notice, to use French in a proceeding of or before council or a committee of council with respect to a matter and, where notice is given, the proceeding with respect to that matter shall be conducted or simultaneously interpreted in French. | | Mayor, CAO | 2016-12-01 | | In progress |
| **453 (2) Notice** | | Mayor, CAO | 2016-12-01 | | In progress |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| A notice referred to in subsection (1) must be in writing, must specify the matter and the proceeding and must be given to the city clerk<br>a) In the case of a regular meeting of council, not less than two working days before the proceeding; and<br>b) In the case of a special or emergency meeting of council, within a reasonable time after notice of the meeting is given, having regard to the period of that notice. | | | | | |
| **COMMUNICATION AT CITY OFFICES** | | | | | |
| **454 (1) Official languages at City Hall**<br>Every person is entitled, within a reasonable time of a request, to receive in the official language of the person's choice any municipal services that are available at any office of the city located at City Hall and in the course of the provision of those services to speak and be spoken to in the official language of the person's choice | | CAO, Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **454 (2) Official languages at designated locations**<br>Where a municipal service is not available in both official languages in the designated area, every person is entitled, within a reasonable time of a request, to receive that municipal service in the official language of the person's choice at an office at any location designated* by council by by-law under subsection 460 (1) (by-law for implementation) for the purposes of this subsection and in the course of the provision of those services to speak and be spoken to in the official language of the person's choice.<br><br>*(Currently, under By-Law 8154-2002, the following locations are identified as designated locations:* | | | | | |
| • *510 Main – Council Building (City Hall Information Service – Main Floor; city Hall Information Kiosk – Main Floor; Community Committee Offices; Councillors' Office; Mayor's Office)* | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| • *510 Main – Administration Building (CAO Secretariat 3rd Floor; Corporate Finance – Cashiers; Corporate Service s-Human Resource Services; Water and Waste-Customer service counter)* | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| • *300 Assiniboine Avenue – Board of Revision* | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| • *614, rue DesMeurons – Bilingual Service Centre-* | Moved on April 25/16 to 170 Goulet Street (Councillor Allard) | Nicole Young | | 2016-10-03 | Completed |
| • 395 MainFloor – Community Services | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2017-01-01 | In progress |
| • 1057 Logan – Animal Services | | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 131 Provencher Boulevard – St. Boniface Library | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | 2016-10-03 | Completed |
| • 955 Cottonwood Road – Windsor Park Library | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 1168 Dakota Street – Louis Riel Library | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 2724 Pembina Hwy – Pembina Trail Library | | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 6 Fermor Ave-St. Vital Library | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 55 Pavilion Crescent – Assiniboine Park Zoo | | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 1215 Archibald Street – Bonivital Pool | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 10 DesMeurons Street – Windsor Park Golf Course | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 236 River Road – St. Vital Cemetery | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 185 King Street – Materials Management division, Claims and Insurance Branch | Councillor | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 151 Princess (Fire Paramedic Services; Police Services – Duty Desk, Traffic Division Office and Police Chief's Office | Moved to 245 Smith Street | Chief Smyth | 2016-12-01 | | |
| • 604 St. Mary's Road (Fire Prevention Branch) | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| All Fire Stations in the Riel District | | | | | |
| • 864 Marion Street | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 1083 Autumnwood Drive | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 337 DesMeurons Street | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 1057 St. Mary's Road | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 598 St. Mary's Road | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 1525 Dakota Street | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 880 Dalhousie Drive? | Councillor Lukes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 30 Fort Street – Planning, Property and Development – Permit applications and Variance & Conditional use applications | Councillor | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 227 Provencher Boulevard – District 5 Station | Moved to | | | | |
| • 457 Main Street – Property Assessment | Councillor | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 1155 Pacific – Public Works – Permit Applications and Call Centre | Councillor | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 190 River Road – St. Vital Park | Councillor Mayes | Nicole Young | 2016-12-01 | | |
| • 294 Bertrand Street – Bertrand Arena | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| • 910 Maginot – Maginot Arena<br>• 421 Osborne Street – Transit Main Office | Councillor Allard<br>Councillor | Nicole Young<br>Nicole Young | 2016-12-01<br>2016-12-01 | | |
| **454 (3) Written communications**<br>Every person who communications in writing with the city with respect to a matter is entitled with respect to that matter to be communicated with in writing in the official language of the person's choice. | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| **454 (4) Subsequent communications**<br>If a person initiates a communication with respect to a matter in an official language, whether spoken or written, in circumstances where the person is entitled to do so under this section, the person is entitled to use and to require the use of that official language in all subsequent communications, whether spoken or written, with respect to that matter. | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| **454 (5) St. Boniface Office**<br>The city shall provide an office in historic St. Boniface where the municipal services prescribed by by-law under subsection 460 (1) (by-law for implementation) for the purposes of this subsection are provided in both official languages. | Councillor Allard | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | Completed |
| **MUNICIPAL SERVICES** | | | | | |
| **455 (1) Application**<br>This section applies in respect of municipal services other than those available at an office. | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| **455 (2) Receipt of municipal services in St. Boniface Ward**<br>Every person resident in St. Boniface Ward is entitled to receive in the official language of the person's choice, at a facility of the city within that Ward or at the person's place of residence, all municipal services that are ordinarily provided at that facility or place of residence. | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| **453 (3) Municipal services for designated area**<br>Every person who is resident in the designated area and who goes to a facility of the city where a municipal service provided in either official language within the designated area or at any location designated by council or by by-law under subsection 460 (1) (by-law for implementation) for the purposes of this subsection. | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |
| **455 (4) Subsequent communications** | | Nicole Young | 2016-12-01 | 2022-01-01 | In progress |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| A person who is entitled to a municipal service in the official language of the person's choice under this section and who initiates communication respecting that service in the official language of the person's choice is entitled to use or to require the use of that official language in all subsequent communications, whether spoken or written, in respect of that service. | | | | | |
| BILINGUAL DOCUMENTS | | | | | |
| **456 (1) Notices, statements, etc.**<br>All notices, statements of account, certificates, demands in writing and other documents sent or given by the city to persons resident in the designated area shall be in both official languages. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **456 (2) Forms and brochures**<br>All application forms provided by the city to the general public and all brochures, pamphlets and similar printed documents distributed by the city to the general public in the designated area in both official languages. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **457 (1) Publication of notices and advertisements**<br>Any public notice respecting a matter that affects the designated area generally, whether or not it also affects the rest of the city, and any advertisement for the employment of a person with competence in both official languages shall be published by the city in both official languages. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **457 (2) Publication notices may be published separately**<br>The English and French version of a public notice or advertisement referred to in subsection (1) may be published in separate publications. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **BILINGUAL SIGNS** | | | | | |
| **458 (1) Signs respecting municipal services**<br>The city shall, inside and outside each location where municipal services are available in both official languages, erect and maintain signs bearing information in both official languages respecting the particular municipal services that are available in both official languages at that location. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **458 (2) General information signs**<br>In addition to the signs referred to in subsection (1), all signs that are inside or outside each location where municipal services are | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| available in both official languages and that provide information to the public shall be erected and maintained in both official languages. | | | | | |
| **458 (3) Street and traffic signs**<br>All street signs and the words on all traffic signs erected or maintained in the St. Boniface Ward and, where feasible, elsewhere in the designated area shall be in both official languages. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **ACCESS GUIDE** | | | | | |
| **459 (1) Contents of access guide**<br>The city shall cause to be prepared and published in both official languages an access guide to municipal services in French that shall include: | | | | | |
| a) A statement of the requirements to be satisfied by the city and the things that a person is entitled to do under this Part; | | Nicole Young | 2016-12-01 | | Not started |
| b) Details of the actions the city has taken to satisfy those requirements, including, without limitation, a list of offices, together with their addresses and telephone numbers, where municipal services are available during normal business hours or within a reasonable time of request; and | | Nicole Young | 2016-12-01 | | Not started |
| c) Such information respecting the organizational structure of the city and each of its administrative subdivisions as is reasonably necessary to enable a person to take advantage of what the person is entitled to under this Part. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | Not started |
| **459 (2) Availability of the access guide**<br>The city shall ensure that copies of the access guide are available | | | | | |
| a) In every office or facility of the city in the designated area; | | Nicole Young | 2016-12-01 | | Available on line. |
| b) In every office or facility at every location designated by council by by-law under subsection 450 (1) (by-law for implementation) for the purposes of any provision of this Part; and | | Nicole Young | 2016-12-01 | | Available on line. |
| c) At any other location considered appropriate by the city. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | Available on line. |
| **459 (3) Updating the access guide**<br>The city shall prepare and publish an updated access guide | | | | | |
| a) If the information becomes substantially inaccurate, within a reasonable period after that occurs; and | | Nicole Young | 2016-12-01 | | Not started |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| b) At least every three years | Last version was in Municipal Manual in 2013. | Nicole Young | 2016-12-01 | | Not started |
| **IMPLEMENTATION** | | | | | |
| **460 (1) By-law for implementation**<br>The City of Winnipeg shall at all times have in force a by-law respecting the implementation of this Part, and, where necessary, the by-law shall contain a schedule identifying the day after which each service described in the by-law will be provided in both official languages at an office designated in the by-law. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **460 (2) Priority Services**<br>The city shall, in the by-law referred to in subsection (1), give priority to providing in both official languages fire, police, and ambulance services, library services and leisure and recreational programming to persons in the St. Boniface Ward. | | Nicole Young | 2016-12-01 | | In progress |
| **ADMINISTRATION** | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

# État actuel des services en langue française (slf)

*Bien qu'aucune recommandation ne soit fournie dans le rapport administratif, le conseil municipal pourrait envisager de demander à la Province de réviser la partie 9 de la Charte en fonction de la prestation de services en français que la population winnipégoise francophone trouvera la plus importante et la plus utile, pour autant que nous obtenions des ressources supplémentaires liées à la prestation de services dans les deux langues officielles. On devrait ensuite adopter une nouvelle version du Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles tenant compte des nouvelles exigences de la Charte.*

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Travaux du Conseil et de ses comités | 453(1)<br>Toute personne a le droit d'employer le français, en plus de l'anglais, à l'égard d'une question particulière étudiée au cours des travaux du conseil ou d'un de ses comités en donnant un avis en ce sens. Les travaux portant sur la question se déroulent alors en français ou sont interprétés simultanément dans cette langue. | Oui | Bureau du greffier | Interprétation simultanée à toutes les réunions du Comité municipal de Riel | Oui | *CHARTE* : On offre des services d'interprétation simultanée lors des séances du conseil municipal. Les procédures impliquant des résidents qui faisaient partie du district de Riel mais qui n'en font plus partie en raison des changements aux limites des quartiers n'ont plus accès à ce service pour les comités municipaux des secteurs. | Ressources additionnelles : ajouter l'interprétation pour les élus ainsi que les intervenants francophones qui se présentent aux rencontres, incluant les comités municipaux des secteurs. |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Interprétation simultanée aux réunions du Conseil et de ses comités, sur préavis suffisant | Oui | | Ressources additionnelles : ajouter l'interprétation pour les élus ainsi que les intervenants francophones qui se présentent aux rencontres, incluant les comités municipaux des secteurs. |
| Avis | 453(2)<br>L'avis est donné par écrit et fait mention de la question ainsi que des travaux en cause. Il est transmis au greffier municipal :<br>a) dans le cas d'une séance ordinaire du conseil, au plus tard deux jours ouvrables avant les travaux;<br>(b) dans le cas d'une séance extraordinaire ou d'urgence du conseil, dans un délai raisonnable compte tenu du préavis donné pour la séance extraordinaire ou d'urgence. | Oui | Bureau du greffier | | | | |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Langues officielles à l'hôtel de ville | 454(1)<br>Toute personne a le droit d'obtenir, dans la langue officielle de son choix et dans un délai raisonnable après en avoir fait la demande, les services municipaux qui sont offerts dans n'importe quel bureau de la ville situé à l'hôtel de ville et de se faire servir oralement dans la langue officielle de son choix dans le cadre de la fourniture de ces services. | Non | | | Non | *CHARTE* : Les exigences ne reflètent pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville, ou dans les cas où le grand public demande un service en français. | Ressources additionnelles : |
| | | | Bureau de la direction municipale | Accueil et services bilingues, 510, rue Main | Oui | | |
| | | | Finances générales | Accueil et services bilingues<br>Services de caisse, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | 311 est maintenant au comptoir. N'a présentement pas de personnel bilingue au comptoir |
| | | | Services généraux (n'est plus un service) | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : Les ressources humaines ne sont plus au 510 rue |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | Main, mais plutôt sur la King. Le tout est fait en ligne maintenant. Il faudrait désigner des postes bilingues pour les postes désignés bilingues car RH n'a aucun poste désigné. |
| | | | | Ressources humaines, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | Ressources additionnelles : Les ressources humaines ne sont plus au 510 rue Main, mais plutôt sur la King. Le tout est fait en ligne maintenant. Il faudrait désigner des postes bilingues pour les postes désignés bilingues car RH n'a aucun poste désigné. |
| | | | Bureau du greffier | Accueil et services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : Il y a quelqu'un qui travaille derrière la réception en français. |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Service d'information de l'hôtel de ville, Rez-de-chaussée, Immeuble du Conseil, 510, rue Main | ‡ | | |
| | | | | Kiosque d'information de l'hôtel de ville, Rez-de-chaussée, Immeuble du Conseil, 510, rue Main | ‡ | | |
| | | | Bureaux des conseillers | Accueil et services bilingues, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | Non | | |
| | | | Bureau du maire | Accueil et services bilingues, Immeuble du Conseil, 510, rue Main | Non | | |
| | | | | Visites guidées de l'Immeuble du Conseil dans les deux langues officielles (sur demande) | ‡ | | |
| | | | Eaux et déchets | Comptoir de services à la clientèle, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | Ce n'est pas en personne – par téléphone. |
| Langues officelles – zone désignée | 454(2)<br>Si un service municipal n'est pas offert dans les deux langues officielles dans la zone désignée, toute personne a le droit d'obtenir, dans un délai raisonnable après en avoir fait la demande, le service municipal dans la langue officielle de son choix dans un autre | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | | Non | *CHARTE* : Les exigences ne reflètent pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les | Ressources additionnelles : |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

PROJET

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | bureau que le conseil désigne par règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application du présent paragraphe et de se faire servir oralement dans la langue officielle de son choix dans le cadre de la fourniture du service en cause. | | | | | winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville, ou dans les cas où le grand public demande un service en français. | |
| | | | Bureau de la direction municipale | Accueil et services bilingues, 510, rue Main | Oui | | |
| | | | Bureau du greffier | Accueil et services bilingues<br>Service de renseignements de l'hôtel de ville (986-2171), Rez-de-chaussée, Immeuble du Conseil, 510, rue Main | ‡ | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Kiosque d'information de l'hôtel de ville, Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-chaussée | ‡ | | N'est plus un service offert. |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureaux des comités municipaux, rez-de-chaussée, Immeuble du Conseil | Non | | |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Comité de révision, 300, avenue Assiniboine | Non | | |
| | | | Services communautaires | Accueil et services bilingues<br>Rez-de-chaussée, 395, rue Main | Non | | |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Services d'animaux, 1057, avenue Logan | Non | | |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Services et affichage bilingues dans le zoo du parc Assiniboine | ‡ | | |
| | | | Finances générales | Accueil et services bilingues Caissiers, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | 311 est maintenant au comptoir. N'a présentement pas de personnel bilingue au comptoir |
| | | | | Accueil et services bilingues Division de la gestion du matériel, Rez-de-chaussée, 185, rue King | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Services bilingues Direction des assurances et des demandes d'indemnisation, 185, rue King, 3e étage | Non | | |
| | | | Services généraux | Accueil et services bilingues Ressources humaines, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | |
| | | | Bureaux des conseillers | Accueil et services bilingues, Rez-de chaussée, 510, rue Main | Non | | Ressources additionnelles : Maintenant est gérer par firme privée (garde de sécurité) |
| | | | AJOUTER Service à la clientèle et communications | Services bilingues, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Services bilingues, Centre d'appel 311 | Non | | Ressources additionnelles : |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

PROJET

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Services bilingues, Services des communications générales | Oui | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Services bilingues, Bureau de la participation publique | Oui | | Ressources additionnelles : |
| | | | Incendie et soins paramédicaux | Accueil et services bilingues<br>Bureaux administratifs, 151, rue Princess, 5e étage | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | Bureau du maire | Accueil et services bilingues, Immeuble du Conseil, 510, rue Main | Non | | |
| | | | Urbanisme, biens et aménagement | Accueil et services bilingues<br>Demandes de permis – 30, rue Fort | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Demandes de dérogation et d'utilisation conditionnelle – 30, rue Fort | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Police | Accueil et services bilingues<br>Bureau de faction, Rez-de-chaussée, 151, rue Princess | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureau de la circulation routière, Rez-de-chaussée, 151, rue Princess | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureau du Chef de police, 151, rue Princess, 5e étage | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Évaluation et taxes | Accueil et services bilingues, Rez-de-chaussée, 457 rue Main | Oui | | À noter n'est plus offert en personne. |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Travaux publics | Accueil et services bilingues<br>Demandes de permis, 1155, avenue Pacific | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Transit | Accueil et services bilingues<br>Bureaux principaux de la Régie des transports, 421, rue Osborne | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | Eaux et déchets | Accueil et services bilingues<br>Customer service counter, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | |
| Communication écrite | 454(3)<br>Toute personne qui communique par écrit avec la ville a le droit de recevoir une réponse écrite dans la langue officielle de son choix. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Tous les services – Annexe A<br>Correspondance avec les citoyens dans les deux langues | Non | | Ressources additionnelles : |
| Communications subséquentes | 454(4)<br>La personne qui communique dans une des langues officielles, oralement ou par écrit, en vertu des droits qui lui sont conférés par le présent article a le droit d'utiliser et d'exiger l'utilisation de la même langue dans toutes les communications subséquentes, orales ou écrites, ayant trait à la même question. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Tous les services – Annexe A<br>Correspondance avec les citoyens dans les deux langues | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Bureau de la direction municipale | Services bilingues | Oui | | |
| | | | Bureau du greffier | Services bilingues | Non | | |
| | | | Services communautaires | Centre de services bilingues, 614, rue DesMeurons | Oui | | Ressources additionnelles : |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

PROJET

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Services bilingues, Rez-de-chaussée, 395, rue Main | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Services d'animaux, 1057, rue avenue Logan | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Services bilingues<br>• piscine Bonivital Pool | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Services bilingues<br>• Cimétière de Saint-Vital | Non | | N'est plus gérer par le personnel de la Ville |
| | | | | Services bilingues dans la communauté Riel | Non | | Ressources additionnelles |
| | | | Finances générales | Services bilingues | Non | | 311 est maintenant au comptoir. N'a présentement pas de personnel bilingue au comptoir |
| | | | Services généraux | Services bilingues<br>Ressources humaines | Non | | Ressources additionnelles |
| | | | Service à la clientèle et communications | Services bilingues, Centre d'appel 311 | Non | | |
| | | | | Services bilingues, communications générales | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Services bilingues, participation publique | Oui | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | Incendie et soins paramédicaux | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Bureau du maire | Services bilingues | Non | | |
| | | | Urbanisme, biens et aménagement | Services bilingues | Non | | |
| | | | Police | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | Évaluation et taxes | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : traduction |
| | | | Travaux publics | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Transit | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | Eaux et déchets | Services bilingues | Non | | |
| Bureau de Saint-Boniface | 454(5)<br>La ville établit, dans le vieux Saint-Boniface, un bureau offrant, dans les deux langues officielles, les services municipaux | Oui | Service à la clientèle et communications | Les services à fournir dans le Vieux Saint-Boniface, plus précisément au 614 de la rue Des Meurons, en vertu du paragraphe 454(5) de la Charte de la ville de Winnipeg sont ceux indiqués à l'annexe « A ». | Oui | *CHARTE* : Les exigences ne reflètent pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai | Ressources additionnelles : ajouter plus de services accessibles au 311 – Saint-Boniface. |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | prévus par le règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application du présent paragraphe. | | | Services communautaires – Appendix A<br>Centre de services bilingues, 614, rue Des Meurons | | pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville, ou dans les cas où le grand public demande un service en français. | |
| Application | 455(1)<br>Le présent article s'applique aux services municipaux qui sont offerts à l'extérieur des bureaux. | Pas clair s'il s'agit d'une exigence. | | | Non | *CHARTE* : Malheureusement, la portée des obligations de la Ville en vertu de cette disposition n'est pas claire. Notamment, les services compris dans l'énoncé « services municipaux qui sont offerts à l'extérieur des bureaux » ne sont pas clairs. | |
| | | | Services communautaires | Inscription bilingue aux programmes de loisirs dans le District de Riel | Non | | Inscriptions faibles – délais dans l'embauche et confirmer des locaux |
| | | | | Acceuil | Oui | | |
| | | | Finances générales | Acceuil | Non | | 311 est maintenant au comptoir. N'a présentement pas de personnel bilingue au comptoir |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Urbanisme, biens et aménagement | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | | Services de planification bilingues pour le District de Riel (sur demande) | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | Police | Acceuil | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | Évaluation et taxes | Acceuil | Oui | | N'est plus offert en personne |
| | | | | Services bilingues | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Transit | Services téléphoniques bilingues - Ligne d'information de la Régie (986-5700) | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Information – horaire d'autobus | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Eaux et déchets | Services bilingues | Oui | | |
| Langues officielles – Saint-Boniface | 455(2)<br>Les résidents de Saint-Boniface ont le droit de recevoir, dans la langue officielle de leur choix, | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Les services à fournir dans le Vieux Saint-Boniface, plus précisément au 614 de la rue Des Meurons, en vertu du paragraphe 454(5) de la Charte de la ville de Winnipeg sont ceux indiqués à l'annexe « A ». | Oui | *CHARTE* : La *Charte* ne reflète pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai pour ce | |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

PROJET

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | soit à leur résidence, soit à une installation de la ville située dans le quartier, les services municipaux qui sont ordinairement fournis à ces endroits. | | | Services communautaires – Appendix A<br>Centre de services bilingues, 614, rue Des Meurons | | qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville. | |
| | | | Services communautaires | Services de bibliothèque bilingues<br>• Succursale de Saint-Boniface | Oui | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Services de bibliothèque bilingues<br>• Succursale de Windsor Park | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Services et affichage bilingues dans les deux langues dans le District Riel :<br>• piscine Bonivital | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Services bilingues :<br>• terrain de golf du Windsor Park | Oui | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | Urbanisme, biens et aménagement | Inspections de bâtiments dans le District de Riel par du personnel bilingue (sur demande) | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | Police | Services bilingues en tout temps au poste du District n° 5, 227, boulevard Provencher | Non | | FERMER<br>Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Travaux publics | Services et affichage bilingues dans le District Riel Community, y compris :<br>• Aréna Bertrand | Non | | |
| | | | | Services et affichage bilingues dans le District Riel Community, y compris :<br>• Aréna Maginot | Non | | |
| Langues officielles – zone désignée | 455(3)<br>Les résidents de la zone désignée qui se rendent à une installation de la ville dans laquelle un service municipal est ordinairement fourni ont le droit de recevoir ce service dans l'une ou l'autre des langues officielles dans la zone désignée ou aux endroits que le conseil désigne par règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application du présent paragraphe. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | | Non | *CHARTE* : La *Charte* ne reflète pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville. | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | Bureau de la direction municipale | Accueil et services bilingues, 510, rue Main | Oui | | |
| | | | Bureau du greffier | Accueil et services bilingues<br>Service de renseignements de l'hôtel de ville (986-2171), Rez-de-chaussée, Immeuble du Conseil, 510, rue Main | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | | Accueil et services bilingues | ‡ | | |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Kiosque d'information de l'hôtel de ville, Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-chaussée | | | |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureaux des comités municipaux, rez-de-chaussée, Immeuble du Conseil | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Comité de révision, 300, avenue Assiniboine | Non | | |
| | | | Services communautaires | Accueil et services bilingues<br>Rez-de-chaussée, 395, rue Main | Non | | |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Services d'animaux, 1057, avenue Logan | Non | | |
| | | | | Services et affichage bilingues<br>dans le zoo du parc Assiniboine | Non | | |
| | | | Finances générales | Accueil et services bilingues<br>Caissiers, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Division de la gestion du matériel, Rez-de-chaussée, 185, rue King | Non | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |
| | | | | Services bilingues<br>Direction des assurances et des demandes d'indemnisation, 185, rue King, 3e étage | Non | | |
| | | | Services généraux | Accueil et services bilingues<br>Ressources humaines, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | ‡ | | Ressources additionnelles : poste désigné bilingue |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Bureaux des conseillers | Accueil et services bilingues, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | Non | | |
| | | | Incendie et soins paramédicaux | Accueil et services bilingues<br>Bureaux administratifs, 151, rue Princess, 5e étage | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | Bureau du maire | Accueil et services bilingues, Immeuble du Conseil, 510, rue Main | Non | | |
| | | | Urbanisme, biens et aménagement | Accueil et services bilingues<br>Demandes de permis – 30, rue Fort | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Demandes de dérogation et d'utilisation conditionnelle – 30, rue Fort | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Police | Accueil et services bilingues<br>Bureau de faction, Rez-de-chaussée, 151, rue Princess | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureau de la circulation routière, Rez-de-chaussée, 151, rue Princess | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureau du Chef de police, 151, rue Princess, 5e étage | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Évaluation et taxes | Accueil et services bilingues, Rez-de-chaussée, 457 Main Street | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Travaux publics | Accueil et services bilingues<br>• Permit applications, 1155 Pacific Avenue | Non | | |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

PROJET

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Transit | Accueil et services bilingues - Transit Main Offices, 421 Osborne Street | Non | | |
| | | | Eaux et déchets | Accueil et services bilingues<br>• Customer service counter, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | Non | | |
| Communications subséquentes | 455(4)<br>La personne qui, en vertu du présent article, a droit à la fourniture d'un service municipal dans la langue officielle de son choix et qui communique dans cette langue avec la ville à l'égard de ce service a le droit d'utiliser et d'exiger l'utilisation de la même langue dans toutes les communications orales ou écrites ayant trait à ce service. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Tous les services – Annexe A<br>Correspondance avec les citoyens dans les deux langues | Non | *CHARTE* : La *Charte* ne reflète pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville. | Ressources additionnelles : |
| | | | | Services bilingues aux residents du quartier de Saint-Boniface | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Services bilingues aux residents des autres secteurs du District de Riel (sur demandes) | Non | | Ressources additionnelles : |
| Documents | 456(1)<br>Les documents, notamment les avis, les états de compte, les | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux | Avis et annonces concernant le District de Riel en format bilingue | Non | *CHARTE* : La *Charte* ne reflète pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est | Ressources additionnelles : |
| | | | | Avis et relevés bilingues aux résidents du District de Riel | Non | | Ressources additionnelles : |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | certificats et les demandes écrites, que la ville envoie ou donne aux résidents de la zone désignée sont rédigés dans les deux langues officielles. | | et les bureaux des élus | Formulaires, pièces d'identité et certificats bilingues à l'intention du grand public | Non | particulièrement vrai pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville. | Ressources additionnelles : |
| | | | Bureau du greffier | Services et renseignements relatifs aux élections offertes dans les deux langues officielles aux résidents du District de Riel | Oui | | Ressources additionnelles : |
| | | | Incendie et soins paramédicaux | Programme de sécurité incendie, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc. | Non | | Documents et présentations devront être accessible en français, inclus sur le site web |
| | | | Police | Prévention du crime, communication avec les écoles, relations communautaires | Non | | Documents et présentations devront être accessible en français, inclus sur le site web |
| | | | Eaux et déchets | Services bilingues | Oui | | |
| Formules et brochures | 456(2)<br>Les formules de demande ainsi que les brochures, les dépliants et les | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux | Dépliants, brochures, etc., à la disposition de tous les citoyens dans les deux langues officielles. | Non | *CHARTE* : On devrait envisager des amendements visant à accorder moins d'importance aux « imprimés d'information » | Ressources additionnelles : |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | imprimés d'information du même genre que la ville fournit ou distribue au grand public sont offerts dans les deux langues officielles dans la zone désignée. | | et les bureaux des élus | | | afin d'accentuer les communications électroniques, étant donné que les obligations en question ont été imposées il y a des décennies et qu'elles ne reflètent pas les changements qui se sont produits au niveau de la technologie des communications depuis cette époque. (Par exemple, la *Charte* impose des exigences relativement aux imprimés d'information mais ne se prononce pas sur les renseignements en ligne ou les courriers électroniques.) | |
| | | | Services communautaires | Inscription bilingue aux programmes de loisirs dans le District de Riel | ± | | Inscriptions faibles – délais dans l'embauche et confirmer des locaux |
| | | | Services généraux | Services bilingues<br>Ressources humaines | ± | | 311 est maintenant au comptoir. N'a présentement pas de personnel bilingue au comptoir |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Travaux publics | Demandes de permis, 1155, avenue Pacific | ± | | |
| Avis et offres d'emploi | 457(1)<br>La ville publie dans les deux langues officielles les avis concernant l'ensemble de la zone désignée, qu'ils visent ou non le reste de la ville, ainsi que les offres d'emploi exigeant que les candidats aient des compétences dans ces deux langues. | Oui | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Avis et relevés bilingues aux résidents du District de Riel | Oui | *CHARTE* : Malheureusement, les obligations prévues par la *Charte* ne sont pas claires. Les exigences ne reflètent pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville, ou dans les cas où le grand public demande un service en français. | |
| | | Oui | Urbanisme, biens et aménagement | Demandes de dérogation et d'utilisation conditionnelle | Oui | | |
| Publication distincte des avis publics | 457(2)<br>Les versions française et anglaise des offres d'emploi ou des avis publics visés au paragraphe (1) peuvent | Aucune obligation est requise. | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Bilingual notices and advertisements affecting Riel Community | Non | *CHARTE* : Malheureusement, les obligations prévues par la *Charte* ne sont pas claires et la portée exacte des obligations de la Ville doit être clarifiée. | |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | paraître dans des publications distinctes. | | | | | | |
| | | | Urbanisme, biens et aménagement | Demandes de dérogation et d'utilisation conditionnelle | Oui | | |
| Coût de publication | 457(3)<br>La personne pour le compte de qui un avis public visé au paragraphe (1) est donné en conformité avec la partie 6 relativement à un bien-fonds situé dans la zone désignée paye le coût de publication de l'avis dans la langue officielle de son choix, la ville payant le coût de publication dans l'autre langue officielle. | Non | | | | | |
| Panneaux – services municipaux | 458(1)<br>La ville érige et entretient, à l'intérieur et à l'extérieur de chaque endroit où des services municipaux sont offerts dans les deux langues officielles, des panneaux indiquant, dans ces deux langues, les services offerts dans les deux langues à cet endroit. | Non | Travaux publics | Panneaux d'information bilingues à l'extérieur et à l'intérieur des édifices municipaux lorsque le prévoit la Charte sur la ville de Winnipeg | Non | *CHARTE* : Malheureusement, les obligations prévues par la *Charte* ne sont pas claires et la portée exacte des obligations de la Ville doit être clarifiée. | Ressources additionnelles : |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Panneaux – renseignements généraux | 458(2)<br>En plus des panneaux visés au paragraphe (1), sont érigés et entretenus dans les deux langues officielles les panneaux qui fournissent des renseignements au public et qui sont situés à l'intérieur ou à l'extérieur des endroits offrant des services municipaux dans les deux langues officielles. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Panneaux d'information bilingues à l'extérieur et à l'intérieur des édifices municipaux lorsque le prévoit la Charte sur la ville de Winnipeg | Non | *CHARTE* : Malheureusement, les obligations prévues par la *Charte* ne sont pas claires. Les exigences ne reflètent pas les priorités actuelles de la population winnipégoise francophone. C'est particulièrement vrai pour ce qui est de l'accent sur les services en français dans le quartier de Saint-Boniface et le district de Riel, alors que les winnipégois francophones se trouvent de plus en plus dans toute la ville, ou dans les cas où le grand public demande un service en français. | Ressources additionnelles : |
| Panneaux routiers et plaques de rues | 458(3)<br>Les indications que portent les plaques de rues et les panneaux routiers érigés et entretenus dans Saint-Boniface et, dans la mesure du possible, dans le reste de la zone désignée sont rédigées dans les deux langues officielles. | Oui | Travaux publics | Indicateurs de rues et signaux routiers bilingues dans le District de Riel | Oui | *CHARTE* : Dépend de la longueur du panneau routier ou de la plaque de rue pour les autres secteurs désignés. | Ressources additionnelles : |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Contenue du guide d'accès | 459(1)<br>La ville fait publier, dans les deux langues officielles, un guide d'accès aux services municipaux en français dans lequel se trouvent :<br>(a) un énoncé des droits établis et des obligations prévues à la présente partie;<br>(b) des détails sur les mesures que la ville a prises pour remplir ses obligations et, notamment, une liste des bureaux offrant des services municipaux en français, accompagnée de leur adresse et de leur numéro de téléphone, ainsi qu'une mention de la disponibilité des services - soit en tout temps durant les heures normales de bureau, soit dans un délai raisonnable suivant une demande;<br>(c) Les renseignements qui portent sur la structure administrative de la ville et de ses services et qui sont nécessaires à l'exercice des droits prévus à la présente partie. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | Information bilingue sur les sites Web de la ville | Non | *CHARTE* : Mérite d'être discuté davantage avec la communauté étant donné que le guide d'accès n'est plus publié. | |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fourniture du guide d'accès | 459(2)<br>La ville veille à ce que des exemplaires du guide soient offerts :<br>(a) dans chaque installation ou bureau municipal de la zone désignée;<br>(b) dans chaque installation ou bureau qui se trouve aux endroits que le conseil désigne par règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application de la présente partie;<br>(c) dans les autres endroits qu'elle juge appropriés. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | | Non | *CHARTE* : Mérite d'être discuté davantage avec la communauté étant donné que le guide d'accès n'est plus publié. | |
| Mise à jour du guide | 459(3)<br>La ville publie une version à jour du guide d'accès :<br>(a) dans un délai raisonnable après qu'une partie importante des renseignements qui s'y trouvent deviennent périmés;<br>(b) au moins une fois tous les trois ans. | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les bureaux des élus | | Non | *CHARTE* : Mérite d'être discuté davantage avec la communauté étant donné que le guide d'accès n'est plus publié. | |

PROJET

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Règlement municipal de mise en application | 460(1)<br>La ville est tenue de maintenir en vigueur en tout temps un règlement municipal de mise en application de la présente partie; le règlement comporte une annexe qui donne la date à compter de laquelle chaque service décrit dans le règlement sera fourni dans les deux langues officielles à un bureau désigné dans le règlement. | Oui | Tous les services, organismes de services spéciaux et les élus | | Non | *CHARTE* : Le règlement municipal continue de très bien orienter les services et les organismes de services spéciaux. Toutefois, on doit encore actualiser et moderniser bien des parties afin de pouvoir respecter les obligations. Le moment est propice pour que la Ville réévalue la prestation de services en français à Winnipeg. | |
| | | Non | Tous les services, organismes de services spéciaux et les élus | Correspondance avec les citoyens dans les deux langues | Non | L'exigence relative à l'adoption d'un règlement municipal requiert que la Ville dispose d'un règlement municipal; la Ville a respecté cette exigence. La Ville a omis de se conformer au règlement municipal dans toute une gamme de circonstances. Toutefois, les omissions en question se rapportaient à d'autres parties de la Charte, et non au paragraphe 460(1). | Ressources additionnelles : |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Information bilingue sur les sites Web de la ville | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Signalisation bilingue dans le District de Riel et les bureaux centraux | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Tous les services, organismes de services spéciaux et les élus | Annexe "A" | Non | | Ressources additionnelles : |
| Services prioritaires | 460(2)<br>La ville donne priorité, dans le règlement municipal visé au paragraphe (1), à la fourniture, dans les deux langues officielles, des services de police, d'ambulance, de bibliothèque et de lutte contre l'incendie aux résidents de Saint-Boniface ainsi qu'à la programmation des loisirs pour ceux-ci. | Non | | | Non | *CHARTE* : Le règlement municipal continue de très bien orienter les services et les organismes de services spéciaux. Le conseil municipal pourrait envisager de demander à la Province de réviser la partie 9 de la *Charte* en fonction de la prestation de services en français que la population winnipégoise francophone trouvera la plus importante et la plus utile, pour autant que nous obtenions des ressources supplémentaires liées à la prestation de services dans les deux langues officielles. On | Ressources additionnelles : |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | devrait ensuite adopter une nouvelle version du *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles* tenant compte des nouvelles exigences de la *Charte*. | |
| | | | Services communautaires | Services de natation | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Services de bibliothèques | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | | Services récréatifs | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Service à la clientèle et communications | Centre d'appel 311<br>Reception, Rez-de-chaussée, 510, rue Main | Non | | Désigner poste bilingue |
| | | | | Centre de services bilingues, 614 DesMeurons | Oui | | |
| | | | | Participation publique | Oui | | |
| | | | | Site web | Non | | Ressources additionnelles : |
| | | | Incendie et soins paramédicaux | 911 | Non | | Désigner postes bilingues car les appels se font acheminer par une tierce partie - inclure traduction des sites web utilisés afin de |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | pouvoir desservir les clients. |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureaux administratifs, 151, rue Princess, 5e étage | Non | | Ressources additionnelles : rémunération minimale |
| | | | | Services d'urgences (la sécurité météorologique, ce qu'il faut faire en cas d'urgence, etc.) | ± | | |
| | | | | Programme de sécurité incendie, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc. | Non | | |
| | | | Police | 911 | Non | | Désigner postes bilingues car les appels se font acheminer à une tierce partie - inclure traduction des sites web utilisés afin de pouvoir desservir les clients. |
| | | | | Programme de sécurité incendie, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc | Non | | |
| | | | | Accueil et services bilingues<br>Bureau de faction, Rez-de-chaussée, 151, rue Princess | Non | | |
| | | | | Accueil et services bilingues | Non | | |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bureau de la circulation routière, Rez-de-chaussée, 151, rue Princess | | | |
| | | | | Services en ligne : signaler un délit, contacter les services non urgents | Non | | |
| Coordonnteur des services en français | 461<br>La ville nomme un Coordonnateur des services en français chargé : | Oui | Service à la clientèle et communications | Par l'intermédiaire du coordonnateur des services en français, le Secrétariat veille à ce que tous les services municipaux respectent les dispositions de la Charte sur la ville de Winnipeg en ce qui concerne la prestation des services en français et le présent plan d'action | Oui | *CHARTE* : En 2016, on a créé le poste de gestionnaire des services en français au sein du Bureau de la direction municipale. En 2019, le poste a été transféré au Service à la clientèle et des communications. | |
| | (a) d'aider à l'élaboration et à la coordination de l'application de la présente partie en conformité avec le règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1); | Oui | | Par l'intermédiaire du coordonnateur des services en français, le Secrétariat veille à ce que tous les services municipaux respectent les dispositions de la Charte sur la ville de Winnipeg en ce qui concerne la prestation des services en français et le présent plan d'action | Oui | *CHARTE* : En 2016, on a créé le poste de gestionnaire des services en français au sein du Bureau de la direction municipale. En 2019, le poste a été transféré au Service à la clientèle et des communications. | |
| | (b) de coordonner, de superviser et de surveiller la fourniture des services municipaux en conformité avec la présente partie de façon à remplir les conditions de celle-ci et de donner des conseils sur la fourniture de ces services. | Oui | | Par l'intermédiaire du coordonnateur des services en français, le Secrétariat veille à ce que tous les services municipaux respectent les dispositions de la Charte sur la ville de Winnipeg en ce qui concerne la | Oui | *CHARTE* : En 2016, on a créé le poste de gestionnaire des services en français au sein du Bureau de la direction municipale. En 2019, le poste a été transféré au Service à la clientèle et des | |

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

BROUILLON

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | prestation des services en français et le présent plan d'action | | communications. | |
| Rapport annuel présenté au ministre | 462<br>Le conseil présente au ministre, au plus tard quatre mois après la fin de l'exercice de la ville, un rapport annuel rédigé en français et en anglais portant sur le respect, par la ville, des exigences de la présente partie. | Oui | Service à la clientèle et communications | | Oui | *CHARTE* : Affiché sur le site Web de la Ville. | |
| Plaintes déposées auprès de l'ombudsman | 463<br>Toute personne qui considère que la ville ne remplit pas les obligations que la présente partie lui impose peut déposer une plainte auprès de l'ombudsman. | Oui | Service à la clientèle et communications | | | *CHARTE* : Nous offrons deux processus : plaintes informelles et formelles. Les personnes qui souhaitent déposer une plainte formelle doivent remplir le formulaire de plainte formelle et le soumettre au :<br>- Bureau de l'Ombudsman du Manitoba<br>1-800-665-0531 (sans frais)<br>ombudsman@ombudsman.mb.ca<br>- Imprimant et remplissant le formulaire de plainte informelle et l'envoyé à city-fr@winnipeg.ca ou par la poste à : | |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

# État actuel des services en langue française (slf)

| Service \| Programme | Exigé par la Charte | La Ville respecte-t-elle l'exigence de la Charte? | Service ou OSS | Exigé par le règlement municipal | La Ville respecte-elle l'exigence du règlement municipal? | Commentaires | Recommendations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Direction des services en français<br>457, rue Main, Winnipeg (Manitoba) R3B 1B5 ou encore en soumettant votre complainte en ligne avec le formulaire de plainte. | |

BROUILLON

*Department names have changed since by-law passed: ie Taxation & Assessment, Human Resources, Golf (no longer Corporate Support Services)
**New Departments or Special Operating Agencies have been created: Service à la clientèle et communications; Winnipeg Parking Authority; Materials Management and Animal Services
± Established after the bylaw was passed.
‡ Position(s) no longer within department/special operating agency or has been eliminated.
Appuyé par les parties intéressées et ou par l'entremise du sondage

## PARTIE 9
## SERVICES MUNICIPAUX — LANGUES OFFICIELLES

### Définitions

451(1)

Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente partie.

**« Saint-Boniface »** Le quartier de Saint-Boniface décrit au *Règlement sur les districts et les quartiers de la ville de Winnipeg*, *R.M.* 154/92. ("St. Boniface Ward")

**« services municipaux »** Services que la ville fournit au public. ("municipal services")

**« Vieux Saint-Boniface »** Le district appelé district de Taché dans le décret 656/71. ("historic St. Boniface")

**« zone désignée »** Le district de Riel décrit au *Règlement sur les districts et les quartiers de la ville de Winnipeg*, *R.M.* 154/92. ("designated area")

### Langues officielles

451(2)

Pour l'application de la présente partie, les langues officielles sont le français et l'anglais.

### Obligation générale de la ville

452(1)

Sauf si un règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) prévoit une ou plusieurs échéances ultérieures pour se conformer aux dispositions de la présente partie, la ville prend les mesures nécessaires pour remplir les obligations de la présente partie et permettre l'exercice des droits qui y sont prévus.

### Interprétation

452(2)

La présente partie n'a pas pour effet d'empêcher la ville de fournir des services municipaux en français en sus de ceux qui sont exigés à la présente partie ni de l'empêcher de fournir des services dans des langues autres que le français et l'anglais.

### Limite des obligations

452(3)

Les obligations de la ville visées à la présente partie sont assujetties aux limites raisonnables et nécessaires imposées par les circonstances si la ville a pris toutes les mesures voulues pour se conformer à la présente partie.

## TRAVAUX DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

**Langue des travaux**

453(1)

Toute personne a le droit d'employer le français, en plus de l'anglais, à l'égard d'une question particulière étudiée au cours des travaux du conseil ou d'un de ses comités en donnant un avis en ce sens. Les travaux portant sur la question se déroulent alors en français ou sont interprétés simultanément dans cette langue.

**Avis**

453(2)

L'avis est donné par écrit et fait mention de la question ainsi que des travaux en cause. Il est transmis au greffier municipal :

a) dans le cas d'une séance ordinaire du conseil, au plus tard deux jours ouvrables avant les travaux;

b) dans le cas d'une séance extraordinaire ou d'urgence du conseil, dans un délai raisonnable compte tenu du préavis donné pour la séance extraordinaire ou d'urgence.

## COMMUNICATIONS

**Langues officielles à l'hôtel de ville**

454(1)

Toute personne a le droit d'obtenir, dans la langue officielle de son choix et dans un délai raisonnable après en avoir fait la demande, les services municipaux qui sont offerts dans n'importe quel bureau de la ville situé à l'hôtel de ville et de se faire servir oralement dans la langue officielle de son choix dans le cadre de la fourniture de ces services.

**Langues officielles — zone désignée**

454(2)

Si un service municipal n'est pas offert dans les deux langues officielles dans la zone désignée, toute personne a le droit d'obtenir, dans un délai raisonnable après en avoir fait la demande, le service municipal dans la langue officielle de son choix dans un autre bureau que le conseil désigne par règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application du présent paragraphe et de se faire servir oralement dans la langue officielle de son choix dans le cadre de la fourniture du service en cause.

**Communication écrite**

454(3)

Toute personne qui communique par écrit avec la ville a le droit de recevoir une réponse écrite dans la langue officielle de son choix.

**Communications subséquentes**

454(4)

La personne qui communique dans une des langues officielles, oralement ou par écrit, en vertu des droits qui lui sont conférés par le présent article a le droit d'utiliser et d'exiger l'utilisation de la même langue dans toutes les communications subséquentes, orales ou écrites, ayant trait à la même question.

**Bureau de Saint-Boniface**

454(5)

La ville établit, dans le vieux Saint-Boniface, un bureau offrant, dans les deux langues officielles, les services municipaux prévus par le règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application du présent paragraphe.

## SERVICES MUNICIPAUX

**Application**

455(1)

Le présent article s'applique aux services municipaux qui sont offerts à l'extérieur des bureaux.

**Langues officielles — Saint-Boniface**

455(2)

Les résidents de Saint-Boniface ont le droit de recevoir, dans la langue officielle de leur choix, soit à leur résidence, soit à une installation de la ville située dans le quartier, les services municipaux qui sont ordinairement fournis à ces endroits.

**Langues officielles — zone désignée**

455(3)

Les résidents de la zone désignée qui se rendent à une installation de la ville dans laquelle un service municipal est ordinairement fourni ont le droit de recevoir ce service dans l'une ou l'autre des langues officielles dans la zone désignée ou aux endroits que le conseil désigne par règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application du présent paragraphe.

**Communications subséquentes**

455(4)

La personne qui, en vertu du présent article, a droit à la fourniture d'un service municipal dans la langue officielle de son choix et qui communique dans cette langue avec la ville à l'égard de ce service a le droit d'utiliser et d'exiger l'utilisation de la même langue dans toutes les communications orales ou écrites ayant trait a ce service.

## DOCUMENTS BILINGUES

**Documents**

456(1)

Les documents, notamment les avis, les états de compte, les certificats et les demandes écrites, que la ville envoie ou donne aux résidents de la zone désignée sont rédigés dans les deux langues officielles.

**Formules et brochures**

456(2)

Les formules de demande ainsi que les brochures, les dépliants et les imprimés d'information du même genre que la ville fournit ou distribue au grand public sont offerts dans les deux langues officielles dans la zone désignée.

**Avis et offres d'emploi**

457(1)

La ville publie dans les deux langues officielles les avis concernant l'ensemble de la zone désignée, qu'ils visent ou non le reste de la ville, ainsi que les offres d'emploi exigeant que les candidats aient des compétences dans ces deux langues.

**Publication distincte des avis publics**

457(2)

Les versions française et anglaise des offres d'emploi ou des avis publics visés au paragraphe (1) peuvent paraître dans des publications distinctes.

**Coût de publication**

457(3)

La personne pour le compte de qui un avis public visé au paragraphe (1) est donné en conformité avec la partie 6 relativement à un bien-fonds situé dans la zone désignée paye le coût de publication de l'avis dans la langue officielle de son choix, la ville payant le coût de publication dans l'autre langue officielle.

## PANNEAUX BILINGUES

**Panneaux — services municipaux**

458(1)

La ville érige et entretient, à l'intérieur et à l'extérieur de chaque endroit où des services municipaux sont offerts dans les deux langues officielles, des panneaux indiquant, dans ces deux langues, les services offerts dans les deux langues à cet endroit.

**Panneaux — renseignements généraux**

458(2)

En plus des panneaux visés au paragraphe (1), sont érigés et entretenus dans les deux langues officielles les panneaux qui fournissent des renseignements au public et qui sont situés à l'intérieur ou à l'extérieur des endroits offrant des services municipaux dans les deux langues officielles.

**Panneaux routiers et plaques de rues**

458(3)

Les indications que portent les plaques de rues et les panneaux routiers érigés et entretenus dans Saint-Boniface et, dans la mesure du possible, dans le reste de la zone désignée sont rédigées dans les deux langues officielles.

## GUIDE D'ACCÈS AUX SERVICES EN FRANÇAIS

**Contenu du guide d'accès**

459(1)

La ville fait publier, dans les deux langues officielles, un guide d'accès aux services municipaux en français dans lequel se trouvent :

a) un énoncé des droits établis et des obligations prévues à la présente partie;

b) des détails sur les mesures que la ville a prises pour remplir ses obligations et, notamment, une liste des bureaux offrant des services municipaux en français, accompagnée de leur adresse et de leur numéro de téléphone, ainsi qu'une mention de la disponibilité des services - soit en tout temps durant les heures normales de bureau, soit dans un délai raisonnable suivant une demande;

c) les renseignements qui portent sur la structure administrative de la ville et de ses services et qui sont nécessaires à l'exercice des droits prévus à la présente partie.

**Fourniture du guide d'accès**

459(2)

La ville veille à ce que des exemplaires du guide soient offerts :

a) dans chaque installation ou bureau municipal de la zone désignée;

b) dans chaque installation ou bureau qui se trouve aux endroits que le conseil désigne par règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1) pour l'application de la présente partie;

c) dans les autres endroits qu'elle juge appropriés.

**Mise à jour du guide**

459(3)

La ville publie une version à jour du guide d'accès :

a) dans un délai raisonnable après qu'une partie importante des renseignements qui s'y trouvent deviennent périmés;

b) au moins une fois tous les trois ans.

## APPLICATION

**Règlement municipal de mise en application**

460(1)

La ville est tenue de maintenir en vigueur en tout temps un règlement municipal de mise en application de la présente partie; le règlement comporte une annexe qui donne la date à compter de laquelle chaque service décrit dans le règlement sera fourni dans les deux langues officielles à un bureau désigné dans le règlement.

**Services prioritaires**

460(2)

La ville donne priorité, dans le règlement municipal visé au paragraphe (1), à la fourniture, dans les deux langues officielles, des services de police, d'ambulance, de librairie et de lutte contre l'incendie aux résidents de Saint-Boniface ainsi qu'à la programmation des loisirs pour ceux-ci.

## ADMINISTRATION

**Coordonnateur des services en français**

461

La ville nomme un Coordonnateur des services en français chargé :

a) d'aider à l'élaboration et à la coordination de l'application de la présente partie en conformité avec le règlement municipal pris en vertu du paragraphe 460(1);

b) de coordonner, de superviser et de surveiller la fourniture des services municipaux en conformité avec la présente partie de façon à remplir les conditions de celle-ci et de donner des conseils sur la fourniture de ces services.

**Rapport annuel déposé auprès du ministre**

462

Le conseil présente au ministre, au plus tard quatre mois après la fin de l'exercice de la ville, un rapport annuel rédigé en français et en anglais portant sur le respect, par la ville, des exigences de la présente partie. Le rapport inclut des détails sur les plaintes déposées, en vertu de la présente partie, auprès de l'ombudsman et sur leur règlement.

## PLAINTES

**Plaintes déposées auprès de l'ombudsman**

463

Toute personne qui considère que la ville ne remplit pas les obligations que la présente partie lui impose peut déposer une plainte auprès de l'ombudsman.

**THE CITY OF WINNIPEG**

**BY-LAW NO. 8154/2002**

**A By-law of The City of Winnipeg, being a by-law for the provision of municipal services in both official languages.**

**WHEREAS** Part 9 of *The City of Winnipeg Charter* mandates the provision of municipal services as set out therein in both official languages and requires that a by-law be enacted establishing a plan to implement said Part 9;

**AND WHEREAS** the City of Winnipeg is committed to normalizing the use of the French language in the delivery of municipal services within the designated areas pursuant to Part 9 of *The City of Winnipeg Charter*;

**AND WHEREAS** the City of Winnipeg is committed to providing French language services in accordance with the active offer principle;

**AND WHEREAS** the City of Winnipeg is committed to providing French language services that are equally accessible and of comparable quality to those available in the English language;

**AND WHEREAS** the City of Winnipeg recognizes that providing French language services is an important means of stimulating investment from local, national and international businesses which view the use of the two official languages as a significant asset to the city as a whole;

**NOW THEREFORE THE CITY OF WINNIPEG**, in Council assembled, enacts as follows:

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

2. Pursuant to Subsection 460(1) of *The City of Winnipeg Charter*, Schedule "A" attached to

**RÈGLEMENT MUNICIPAL NO 8154/2002 DE LA VILLE DE WINNIPEG**

**Règlement municipal de la ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.**

Attendu :
que la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* prévoit la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles et exige l'adoption d'un règlement municipal prévoyant un plan en vue de sa mise en œuvre;

que la ville de Winnipeg s'engage à normaliser l'utilisation du français dans la prestation des services municipaux dans les secteurs désignés conformément à la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg*;

que la ville de Winnipeg s'engage à fournir des services en français suivant le principe de l'offre active;

que la ville de Winnipeg s'engage à offrir des services en français aussi accessibles que ceux offerts en anglais et de qualité comparable;

que la ville de Winnipeg reconnaît que la prestation de services en français constitue un moyen important de stimuler les investissements d'entreprises locales, nationales et internationales qui perçoivent l'utilisation des deux langues officielles comme l'un de ses atouts importants,

le Conseil municipal de la ville de Winnipeg convient de ce qui suit :

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

2. Est adoptée, en vertu du paragraphe 460(1) de la *Charte de la ville*

this By-law is hereby adopted as the plan of The City of Winnipeg.

3. Unless otherwise indicated, all services listed under Schedule "A" are deemed to be available as of the date of the adoption of this by-law.

4. The municipal services to be provided at an office in historic St. Boniface pursuant to Subsection 454(5) of *The City of Winnipeg Charter* shall be those listed in Schedule "A" to be provided at 614 Des Meurons Street.

5. The designated locations pursuant to Subsections 455(3) and 454(2) of *The City of Winnipeg Charter* shall be those locales set forth in Schedule "A".

6. By-law No. 7490/99 is hereby repealed.

7. This By-law shall come into force and effect on January 1, 2003.

**DONE AND PASSED** in Council assembled, this 11th day of December, 2002.

*de Winnipeg*, l'annexe « A » des présentes en tant que plan d'action de la ville de Winnipeg;

3. Sauf indication contraire, les services énumérés à l'annexe « A » sont censés être disponibles à la date d'adoption du présent règlement;

4. Les services à fournir dans le Vieux Saint-Boniface, plus précisément au 614 de la rue Des Meurons, en vertu du paragraphe 454(5) de la *Charte de la ville de Winnipeg* sont ceux indiqués à l'annexe « A »;

5. Les endroits désignés en vertu des paragraphes 455(3) et 454(2) de la *Charte de la ville de Winnipeg* sont ceux indiqués à l'annexe « A »;

6. Le présent règlement abroge le Règlement municipal n$^{o}$ 7490/99.

7. Le présent règlement municipal entre en vigueur le 1$^{er}$ janvier 2003.

**FAIT ET ADOPTÉ** par le Conseil municipal le 11 décembre 2002.

**Schedule "A" to The City of Winnipeg By-law No. 8154/2002 for the Provision of Municipal Services in Both Official Languages**

| | |
|---|---|
| **ALL DEPARTMENTS** | • Bilingual correspondence with citizens<br>• Bilingual notices and statements to residents of the Riel Community<br>• Bilingual pamphlets, brochures, etc., available to all citizens<br>• Bilingual notices and advertisements affecting Riel Community<br>• Bilingual forms, identity documents and certificates intended for the general public<br>• Bilingual information available on the City's Internet websites<br>• Bilingual signage in Riel Community and central offices<br>• Bilingual services at citizen's residence in the St. Boniface Ward<br>• Bilingual services at citizen's residence in the balance of the Riel Community (upon request) |

| **DEPARTMENT** | **SERVICE AND LOCATION(S)** |
|---|---|
| Chief Administrative Officer (CAO) Secretariat | • Bilingual reception and services, 3rd Floor, 510 Main Street<br>• Ensure, through the French Language Services Coordinator, that all departments of the City are complying with the provisions of *The City of Winnipeg Act* for the provision of French language services, including compliance with this plan of action |
| City Clerk's | • Simultaneous interpretation at all meetings of the Riel Community Committee<br>• Simultaneous interpretation at meetings of Council and Committees of Council after receipt of proper notification<br>• Bilingual reception and services<br>o City Hall Information Service (986-2171), Main Floor, Council Building, 510 Main Street<br>o City Hall Information Kiosk, Main Floor, Council Building, 510 Main Street<br>o Community Committee offices, Main Floor, Council Building<br>o Board of Revision, 300 Assiniboine Avenue<br>• Bilingual Committee Clerk for the Riel Community Committee<br>• Election information and services to be available in both official languages to residents of the Riel Community |

| | |
|---|---|
| Community Services | • Bilingual reception and services<br>o Bilingual Service Centre, 614 Des Meurons Street<br>o Main Floor, 395 Main Street<br>o Animal Services, 1057 Logan Avenue<br>• Bilingual library services<br>o St. Boniface Branch<br>o Windsor Park Branch<br>o Louis Riel Branch<br>o Pembina Trail Branch<br>o St. Vital Branch<br>• Bilingual registration for recreation programs in the Riel Community<br>• Bilingual recreation programs in the Riel Community<br>• Bilingual services and signage at the Assiniboine Park Zoo<br>• Bilingual services and signage in the Riel Community, including:<br>o Bonivital Pool<br>o Windsor Park Golf Course<br>o St. Vital Cemetery |
| Corporate Finance | • Bilingual reception and services<br>o Cashiers, Main Floor, 510 Main Street<br>o Materials Management Division, Main Floor, 185 King Street<br>o Claims and Insurance Branch, 3rd Floor, 185 King Street<br>• Bilingual budget summary documents |
| Corporate Services | • Bilingual reception and services<br>o Human Resource Services, Main Floor, 510 Main Street |
| Councillors' Office | • Bilingual reception and services, Main Floor, 510 Main Street |
| Fire Paramedic Service | • Bilingual reception and services<br>o Administrative Offices, 5th Floor, 151 Princess Street<br>o Fire Prevention Branch, 604 St. Mary's Road<br>• Make available to residents of the Riel Community all other emergency response services, normally available to other citizens of the city, in both official languages, i.e. Fire Safety Program, School Liaison, Community Relations, etc.<br>• Bilingual reception and inquiries at all fire stations in the Riel Community<br>• Bilingual central dispatch centre [24 hours a day]<br>• Bilingual ambulance attendants, where possible, available for calls emanating in the Riel Community<br>• Bilingual employees for fire inspections in residences in the Riel Community (upon request) |

| | |
|---|---|
| Mayor's Office | • Bilingual reception and services, Council Building, 510 Main Street<br>• Bilingual tours of Council Building (on request) |
| Planning, Property and Development Services | • Bilingual reception and services - 30 Fort Street<br>o Permit applications<br>o Variance and conditional use applications<br>• Bilingual district planning services for the Riel Community (upon request)<br>• Bilingual development agreement parameters<br>• Bilingual building inspections in the Riel Community (upon request) |
| Police Service | • Bilingual reception and services<br>o Duty Desk, Main Floor, 151 Princess Street<br>o Traffic Division Office, Main Floor, 151 Princess Street<br>o Police Chief's Office, 5th Floor, 151 Princess Street<br>• Bilingual central dispatch centre (24 hours a day)<br>• Bilingual services at all times at District No. 5 Station, 227 Provencher Blvd.<br>• Bilingual services at Police Service Centres in the Riel Community<br>• Bilingual officers, where possible, to respond to calls in the Riel Community<br>• Make available to residents of the Riel Community all other police services, normally available to other citizens of the city, in both official languages, i.e. Crime Prevention, School Liaison, Community Relations, etc. |
| Property Assessment | • Bilingual reception and services, Main Floor, 457 Main Street<br>• Bilingual assessors in the Riel Community (upon request) |
| Public Works | • Bilingual reception and services<br>o Permit applications, 1155 Pacific Avenue<br>o Call Centre (986-7623)<br>• Bilingual street and traffic signs in the Riel Community<br>• Bilingual information signs outside and inside City buildings where same are required under *The City of Winnipeg Charter*<br>• Bilingual services and signage in the Riel Community, including:<br>o St. Vital Park<br>o Bertrand Arena<br>o Maginot Arena<br>• Bilingual signage in all parks in the Riel Community |
| Transit | • Bilingual reception and services - Transit Main Offices, 421 Osborne Street<br>• Bilingual telephone services - Transit Information Line (986-5700)<br>• Encourage bilingual operators to sign on routes going through the Riel Community |
| Water and Waste | • Bilingual reception and services<br>o Call Centre (986-5858)<br>o Customer service counter, Main Floor, 510 Main Street<br>• Bilingual water meter readers, where possible, in the Riel Community |

**Annexe « A » du *Règlement municipal de la ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n$^{o}$***

| | |
|---|---|
| TOUS LES SERVICES | • Correspondance avec les citoyens dans les deux langues<br>• Avis et relevés bilingues aux résidents du District de Riel<br>• Dépliants, brochures, etc., à la disposition de tous les citoyens dans les deux langues officielles<br>• Avis et annonces concernant le District de Riel en format bilingue<br>• Formulaires, pièces d'identité et certificats bilingues à l'intention du grand public<br>• Information bilingue sur les sites Web de la ville<br>• Signalisation bilingue dans le District de Riel et les bureaux centraux<br>• Services bilingues aux résidences du quartier de Saint-Boniface<br>• Services bilingues aux résidences des autres secteurs du District de Riel (sur demande) |

| **SERVICE** | **SERVICES ET LIEUX** |
|---|---|
| Bureau des conseillers | • Accueil et services bilingues, 510, rue Main, rez-de-chaussée |
| Bureau du greffier | • Interprétation simultanée à toutes les réunions du Comité municipal de Riel<br>• Interprétation simultanée aux réunions du Conseil et de ses comités, sur préavis suffisant<br>• Accueil et services bilingues<br>o Service de renseignements de l'hôtel de ville (986-2171), Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>o Kiosque d'information de l'hôtel de ville, Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>o Bureaux des comités municipaux, Immeuble du Conseil, rez-de-chaussée<br>o Comité de révision, 300, avenue Assiniboine<br>• Secrétaire bilingue affecté au Comité municipal de Riel<br>• Services et renseignements relatifs aux élections offerts dans les deux langues officielles aux résidents du District de Riel |
| Bureau du maire | • Accueil et services bilingues, Immeuble du Conseil, 510, rue Main<br>• Visites guidées de l'Immeuble du Conseil dans les deux langues officielles (sur demande) |
| Secrétariat du directeur municipal | • Accueil et services bilingues, 510, rue Main, 3$^{e}$ étage<br>• Par l'intermédiaire du coordonnateur des services en français, le Secrétariat veille à ce que tous les services municipaux respectent les dispositions de la *Charte sur la ville de Winnipeg* en ce qui concerne la prestation des services en français et le présent plan d'action |

| | |
|---|---|
| Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence | • Accueil et services bilingues<br>o Bureaux administratifs, 151, rue Princess, 5e étage<br>o Direction de la prévention des incendies, 604, chemin St. Mary's<br>• Fourniture aux résidents du District de Riel, dans les deux langues officielles, de tous les autres services d'urgence normalement offerts aux citoyens, à savoir : Programme de sécurité incendie, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc.<br>• Accueil et renseignements bilingues dans tous les postes d'incendie du District de Riel<br>• Bureau de répartition central bilingue [24 heures sur 24]<br>• Conducteurs d'ambulance bilingues, dans la mesure du possible, en cas d'appels provenant du District de Riel<br>• Inspections de prévention des incendies par du personnel bilingue (sur demande) dans les résidences du District de Riel |
| Service de l'évaluation foncière | • Accueil et services bilingues, 457, rue Main, rez-de-chaussée<br>• Évaluateurs bilingues (sur demande) dans le District de Riel |
| Service de police | • Accueil et services bilingues<br>o Bureau de faction, 151, rue Princess, rez-de-chaussée<br>o Bureau de la circulation routière, 151, rue Princess, rez-de-chaussée<br>o Bureau du Chef de police, 151, rue Princess, 5e étage<br>• Bureau de répartition central bilingue [24 heures sur 24]<br>• Services bilingues en tout temps au poste du District n° 5, 227, boulevard Provencher<br>• Services bilingues aux centres de services de police du District de Riel<br>• Agents bilingues, si possible, pour répondre aux appels provenant du District de Riel<br>• Fourniture dans les deux langues officielles aux résidents du District de Riel de tous les autres services de police normalement offerts aux citoyens des autres secteurs de la ville, à savoir : Prévention du crime, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc. |
| Services communautaires | • Accueil et services bilingues<br>o Centre de services bilingues, 614, rue Des Meurons<br>o 395, rue Main, rez-de-chaussée<br>o Agence des fourrières, 1057, avenue Logan<br>• Services de bibliothèque bilingues<br>o Succursale de Saint-Boniface<br>o Succursale du Parc Windsor<br>o Succursale Louis-Riel<br>o Succursale Pembina Trail<br>o Succursale Saint-Vital<br>• Inscription bilingue aux programmes de loisirs dans le District de Riel<br>• Programmes de loisirs offerts dans les deux langues dans le District de Riel<br>• Services et affichage bilingues dans le zoo du parc Assiniboine<br>• Services et affichage bilingues dans le District de Riel, y compris<br>o à la piscine Bonivital<br>o u terrain de golf du Parc Windsor<br>o au cimetière de Saint-Vital |

| | |
|---|---|
| Service des finances générales | • Accueil et services bilingues<br>o Caissiers, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>o Division de la gestion du matériel, 185, rue King, rez-de-chaussée<br>o Direction des assurances et des demandes d'indemnisation, 185, rue King, 3e étage<br>• Sommaires budgétaires bilingues |
| Services généraux | • Accueil et services bilingues<br>o Services des ressources humaines, 510, rue Main, rez-de-chaussée |
| Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement | • Accueil et services bilingues - 30, rue Fort<br>o Demandes de permis<br>o Demandes de dérogation et d'utilisation conditionnelle<br>• Services de planification bilingues pour le District de Riel (sur demande)<br>• Paramètres d'entente d'aménagement bilingues<br>• Inspections de bâtiments dans le District de Riel par du personnel bilingue (sur demande) |
| Régie des transports | • Accueil et services bilingues - Bureaux principaux de la Régie des transports, 421, rue Osborne<br>• Services téléphoniques bilingues - Ligne d'information de la Régie (986-5700)<br>• On encourage les chauffeurs d'autobus bilingues à demander d'être affectés aux circuits traversant le District de Riel |
| Service des eaux et des déchets | • Accueil et services bilingues<br>o Centre d'appels (986-5858)<br>o Comptoir de services à la clientèle, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>• Relevés de compteurs dans le District de Riel effectués, dans la mesure du possible, par du personnel bilingue |
| Service des travaux publics | • Accueil et services bilingues<br>o Demandes de permis, 1155, avenue Pacific<br>o Centre d'appels (986-7623)<br>• Indicateurs de rues et signaux routiers bilingues dans le District de Riel<br>• Panneaux d'information bilingues à l'extérieur et à l'intérieur des édifices municipaux lorsque le prévoit la *Charte sur la ville de Winnipeg*<br>• Services et affichage bilingues dans le District de Riel, y compris<br>o dans le parc Saint-Vital<br>o à l'aréna Bertrand<br>o à l'aréna Maginot<br>• Signalisation bilingue dans tous les parcs du District de Riel |