Winnipeg

2018-2022

Rapport annuel sur les services en français

Ville de Winnipeg

Winnipeg (Manitoba), Canada

2018-2022

Annual Reporting on French Language Services

City of Winnipeg

Winnipeg, Manitoba, Canada

Vision, mission et valeurs

VISION
Être une ville dynamique, saine et inclusive pour tous les citoyens et visiteurs de Winnipeg.

MISSION
Assurer une prestation de services efficace grâce à une culture organisationnelle axée sur la collaboration, l'engagement et les valeurs.

VALEURS
Responsabilisation – à titre de gardiens des actifs publics et pour le travail que nous accomplissons
Diversité – dans nos identités
Respect – envers chaque personne
Confiance – de la part des élus et des résidents que nous servons
Transparence – dans tout ce que nous entreprenons

Vision, Mission & Values

VISION
A vibrant, healthy, and inclusive city for all Winnipeg residents and visitors.

MISSION
Achieve effective and efficient service delivery through a collaborative, engaged, and value-driven organizational culture.

VALUES
Accountability – as stewards of public assets and the work we do
Diversity – in who we are
Respect – for each individual person
Trust – with elected officials and the residents we serve
Transparency – in all we do

Reconnaissance du territoire et de l'eau

Winnipeg est situé sur le territoire visé par le Traité n° 1, le berceau et territoire traditionnel des peuples anishinaabe (ojibwé), ininew (cri) et dakota, et sur les terres ancestrales nationales des Métis de la Rivière-Rouge. Notre eau potable provient de la Première nation Shoal Lake, n° 40, qui est située sur le territoire visé par le Traité n° 3.

La Ville de Winnipeg reconnaît l'importance des peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis (également appelés peuples et gouvernements autochtones dans le présent rapport) liés à l'histoire de Winnipeg, ainsi que le dynamisme et la diversité des personnes qui composent les collectivités autochtones d'aujourd'hui.

La Ville reconnaît les préjudices et les erreurs du passé et s'engage à faire respecter les droits des Autochtones et à aller de l'avant en partenariat avec les collectivités autochtones dans un esprit de vérité, de réconciliation et de collaboration.

Land & Water Acknowledgement

Winnipeg is located in Treaty One Territory, the home and traditional lands of the Anishinaabe (Ojibwe), Ininew (Cree), and Dakota peoples, and in the National Homeland of the Red River Métis. Our drinking water comes from Shoal Lake 40 First Nation, in Treaty Three Territory.

The City of Winnipeg recognizes the importance of First Nations, Inuit, and Métis Peoples (also referenced in this Report as Indigenous Peoples and governments) connected to Winnipeg's history, and the vibrant, diverse people who make up Indigenous communities today.

The City acknowledges the harms and mistakes of the past, and is dedicated to upholding Indigenous rights, and to moving forward in partnership with Indigenous communities in a spirit of truth, reconciliation and collaboration.

Table des matières | Table of contents

FRANÇAIS

Message de l'agent de liaison francophone du conseil municipal 5

Conseil municipal
- Quinzième conseil municipal de la Ville de Winnipeg
  Membres et nominations 6
- Seizième conseil municipal de la Ville de Winnipeg
  Membres et nominations 8

Gestion de la Ville de Winnipeg 10
- Ouverture et transparence
- Bureau du commissaire à l'intégrité 11
- Registre volontaire des lobbyistes

Administration de la Ville de Winnipeg. 12
- Titulaires d'une charge créée par la loi
- Organigramme administratif de 2022. 13

Coup d'oeil sur Winnipeg 14

Historique 15

Points saillants de 2018 des services de la Ville de Winnipeg 19

Points saillants de 2019 des services de la Ville de Winnipeg 31

Points saillants de 2020-2021 des services de la Ville de Winnipeg 39

Points saillants de 2022 des services de la Ville de Winnipeg 53

Coordonnées de la Ville et mention de sources 65

ENGLISH

Message from Council French Language Services Liaison 67

City Council
- 15th Council of the City of Winnipeg 68
- 16th Council of the City of Winnipeg 70

City of Winnipeg governance 72
- Openness & transparency
- Office of the Integrity Commissioner 73
- Voluntary lobbyist registry

City of Winnipeg administration 74
- Statutory officers
- 2022 organization chart 75

City at a glance 76

History. 77

2018 City of Winnipeg service highlights 81

2019 City of Winnipeg service highlights 91

2020-2021 City of Winnipeg service highlights 99

2022 City of Winnipeg service highlights 112

City contact information & photo credits 122

Message de l'agent de liaison francophone du conseil municipal

Le conseil municipal de Winnipeg valorise l'identité de notre ville en tant que centre essentiel de la langue française au Canada. L'amélioration de la prestation des services en français dans l'ensemble de Winnipeg demeure prioritaire à nos yeux. Au nom du conseil municipal, je vous présente ce rapport annuel combiné, qui décrit les services et les initiatives en français de la Ville pour la période allant de 2018 à 2022.

En 2018, la Ville a permis aux résidents francophones de gérer plus facilement leurs comptes de services publics en ligne. Le portail MesServices que nous avons adopté est offert en français comme en anglais. Il permet à la clientèle de consulter et de gérer ses factures de services publics de la Ville de Winnipeg avec n'importe quel appareil, y compris un téléphone intelligent. Il est également bénéfique pour l'environnement. MesServices est un système sans papier; il permet aussi aux membres de la clientèle de gérer leur budget et de trouver des moyens de réduire leur consommation d'eau.

En 2019, la Ville a réalisé une avancée importante en effectuant une revue de la prestation des services en français dans l'ensemble de Winnipeg. Les connaissances que nous avons acquises grâce à cette revue soutiennent les efforts que nous déployons pour améliorer, mettre à jour et moderniser les services et les programmes en français. Elles nous aident aussi à affecter les ressources là où elles sont le plus nécessaires.

Matt Allard
Agent de liaison
francophone du conseil municipal

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes sur la prestation des services municipaux. Pour freiner la propagation de la pandémie, nous avons dû fermer l'hôtel de ville et des installations telles que les piscines et les centres de loisirs. Pour rester en contact avec les résidents, nous avons offert la participation publique en ligne et amélioré la plateforme de participation numérique de la Ville en augmentant la quantité de contenu français. Cela nous a permis de continuer à recevoir des commentaires essentiels de la part du public relativement aux projets et aux initiatives de la Ville.

En 2021, la Ville a commencé à offrir nombre de nouveaux services en ligne. Nous avons fait en sorte qu'une traduction automatique des scripts soit offerte sur diverses plateformes. Nous avons commencé à offrir des services en personne centralisés à l'hôtel de ville, situé au 510, rue Main. Les deux équipes de première ligne de la Ville installées au 170, rue Goulet ont soutenu le centre de services de l'hôtel de ville pendant plusieurs mois, alors que le Centre de services bilingues du Manitoba était fermé en raison de la pandémie.

En 2022, la Ville a doublé sa capacité à offrir des services en personne. Pendant que les installations rouvraient, les services municipaux ont embauché des personnes bilingues supplémentaires pour offrir des services en personne dans toute la ville. De plus, en 2022, nos équipes de première ligne sont retournées au bureau situé au 170, rue Goulet.

Pour ce qui est de l'avenir, la Ville de Winnipeg continue à œuvrer pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. Je tiens à remercier nos résidents et organismes communautaires francophones très engagés. Nous sommes reconnaissants de la façon collaborative et patiente dont vous avez travaillé avec le personnel et le conseil municipal au cours de cette période.

2018–2022

Quinzième conseil municipal de la Ville de Winnipeg Membres et nominations

(En date du 1er novembre 2022)

Maire Brian Bowman
Président du comité exécutif

Matt Allard
QUARTIER DE SAINT-BONIFACE
Président du comité d'orientation permanent du renouvellement des infrastructures et des travaux publics

Jeff Browaty
QUARTIER DE KILDONAN-NORD
Président du comité d'orientation permenant de l'innovation et du développement économique

Markus Chambers
QUARTIER DE SAINT-NORBERT–RIVIÈRE-SEINE
Maire suppléant intérimaire

Ross Eadie
QUARTIER DE MYNARSKI
Vice-président du conseil municipal

Scott Gillingham
QUARTIER DE ST. JAMES
Président du comité d'orientation permanent des finances

Cindy Gilroy
QUARTIER DE DANIEL-MCINTYRE
Présidente du comité d'orientation permanent des biens et de l'aménagement, du patrimoine et du développement du centre-ville

Kevin Klein
QUARTIER DE CHARLESWOOD–TUXEDO–WESTWOOD

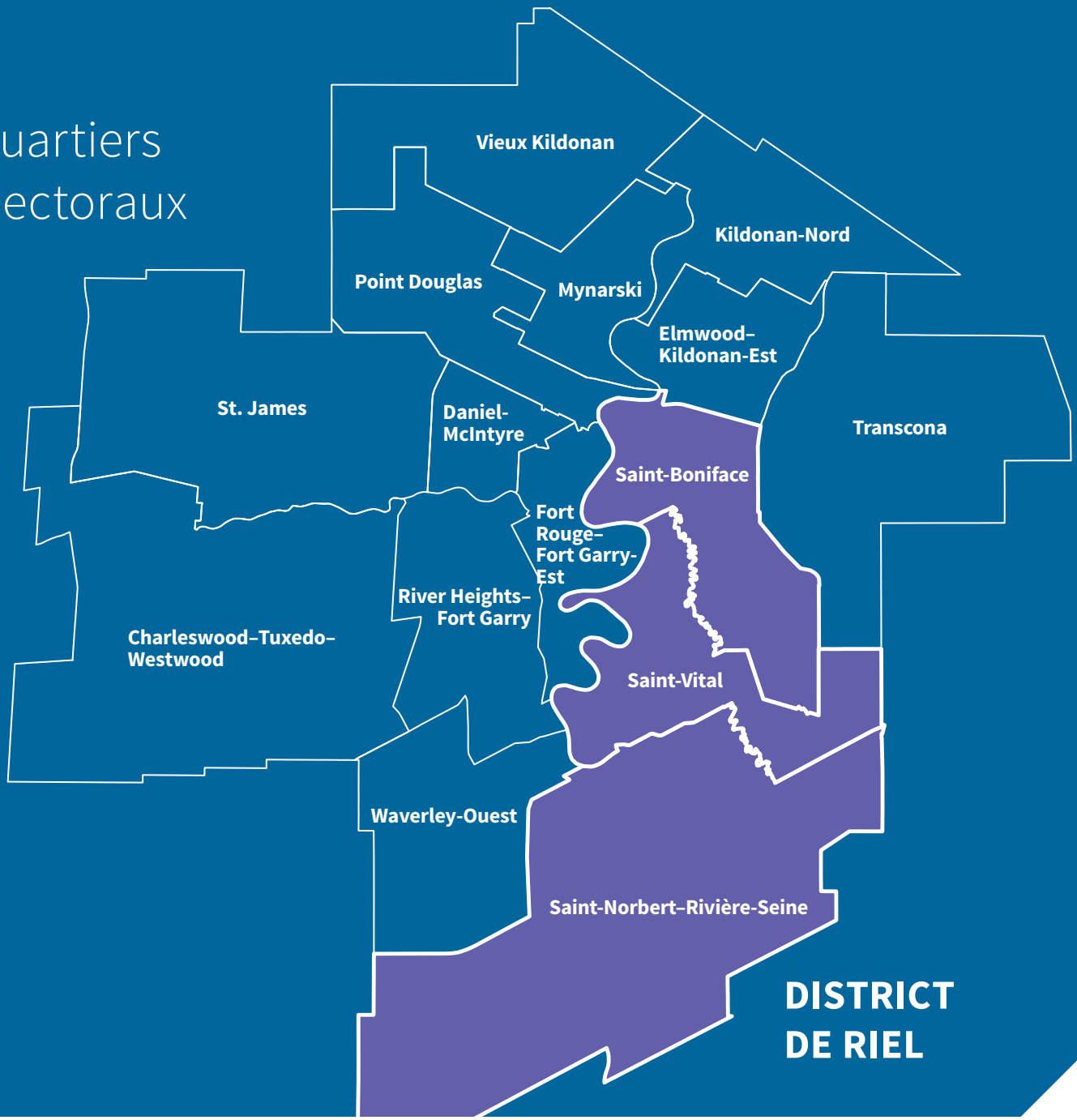
Janice Lukes
QUARTIER DE WAVERLEY-OUEST

Brian Mayes
QUARTIER DE SAINT-VITAL
Président du comité d'orientation permanent des eaux et des déchets, de la gestion des rives et de l'environnement

Shawn Nason
QUARTIER DE TRANSCONA

John Orlikow
QUARTIER DE RIVER HEIGHTS–FORT GARRY
Maire suppléant

Quartiers électoraux



Sherri Rollins
QUARTIER DE FORT ROUGE–FORT GARRY-EST
Présidente du comité d'orientation permanent de la sûreté, des services communautaires et des parcs

Vivian Santos
QUARTIER DE POINT DOUGLAS

Jason Schreyer
QUARTIER DE ELMWOOD–KILDONAN-EST

Devi Sharma
QUARTIER DU VIEUX KILDONAN
Présidente du conseil municipal

2022–2026

Seizième conseil municipal de la Ville de Winnipeg Membres et nominations

(En date du 31 décembre 2022)

Maire Scott Gillingham
Président du comité exécutif

Matt Allard
QUARTIER DE SAINT-BONIFACE

Jeff Browaty
QUARTIER DE KILDONAN-NORD
Président du comité d'orientation permanent des finances et du développement économique

Markus Chambers
QUARTIER DE SAINT-NORBERT–RIVIÈRE-SEINE
Maire suppléant intérimaire
Président du conseil de police de Winnipeg

Shawn Dobson
QUARTIER DE ST. JAMES

Evan Duncan
QUARTIER DE CHARLESWOOD–TUXEDO–WESTWOOD
Président du comité d'orientation permanent des services communautaires

Ross Eadie
QUARTIER DE MYNARSKI
Vice-président du conseil municipal

Cindy Gilroy
QUARTIER DE DANIEL-MCINTYRE

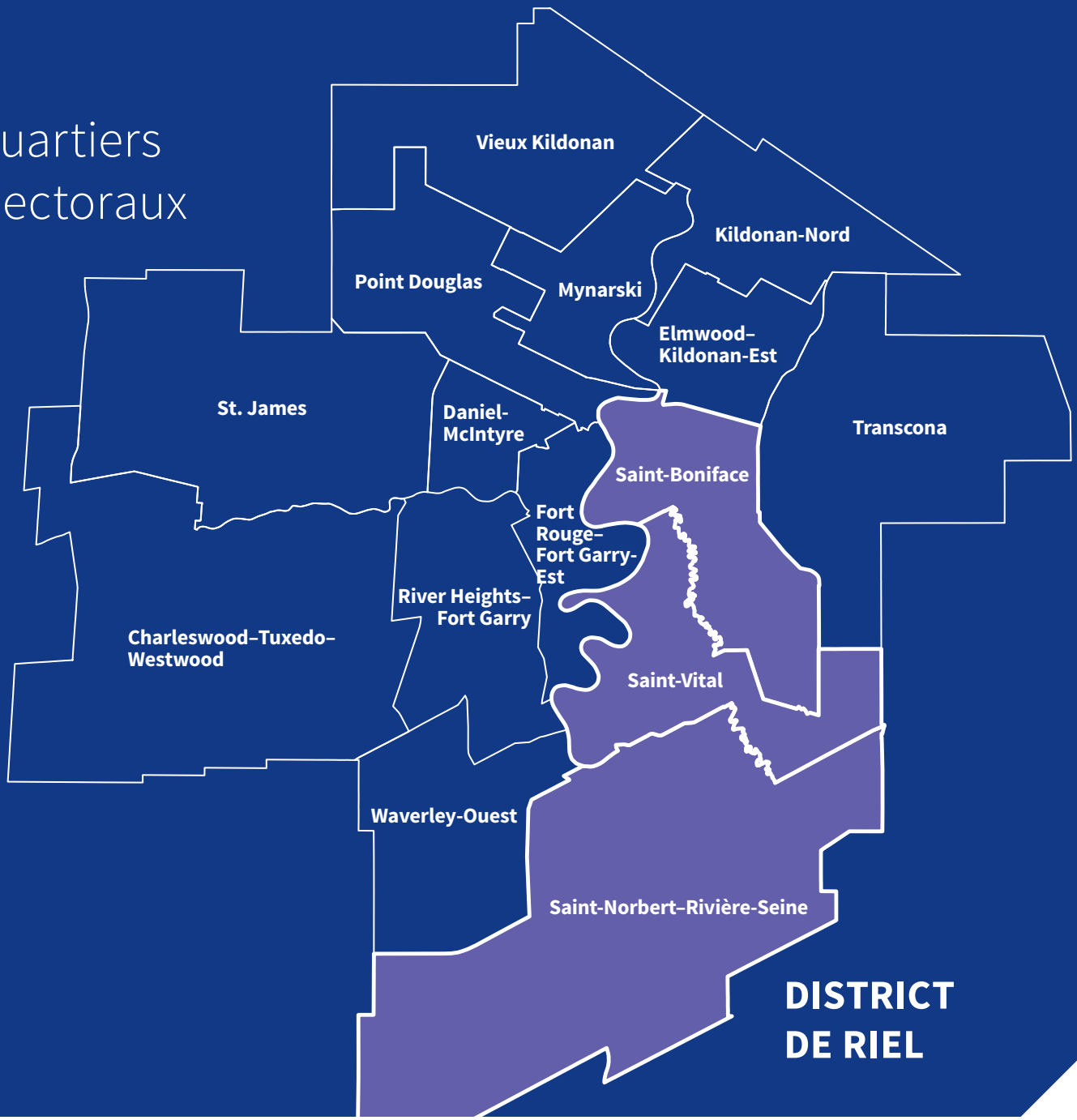
Janice Lukes
QUARTIER DE WAVERLEY-OUEST
Présidente du comité d'orientation permanent des des travaux publics
Mairesse suppléante

Brian Mayes
QUARTIER DE SAINT-VITAL
Président du comité d'orientation permanent des eaux, des déchets et de l'environnement

John Orlikow
QUARTIER DE RIVER HEIGHTS–FORT GARRY

Sherri Rollins
QUARTIER DE FORT ROUGE–FORT GARRY-EST
Présidente du comité d'orientation permanent des biens et de l'aménagement

Quartiers électoraux



Vivian Santos
QUARTIER DE POINT DOUGLAS

Jason Schreyer
QUARTIER DE ELMWOOD–KILDONAN-EST

Devi Sharma
QUARTIER DU VIEUX KILDONAN
Présidente du conseil municipal

Russ Wyatt
QUARTIER DE TRANSCONA

Gestion de la Ville de Winnipeg

Le conseil municipal (« conseil ») est l'organe directeur de la Ville de Winnipeg (« Ville ») et le dépositaire de ses pouvoirs, tant législatifs qu'administratifs. La Ville ne peut exercer que les pouvoirs qui lui sont conférés par la législation.

L'élaboration des politiques au niveau local est limitée et contrôlée par les lois du gouvernement provincial. La *Charte de la ville de Winnipeg* (« Charte ») confère la majorité des pouvoirs et de l'autorité à la Ville. Toutefois, d'autres lois confèrent des pouvoirs supplémentaires au conseil dans le cadre de son processus de prise de décision.

La composition du conseil est régie par la partie 3 de la Charte et se compose de 15 conseillers et du maire. Chaque conseiller représente un quartier électoral, tandis que le maire est élu par l'ensemble des habitants de la ville. Les membres du conseil sont responsables devant les habitants de Winnipeg et sont élus pour un mandat de quatre ans.

Les conseillers ont un double rôle : ils sont membres du conseil, où sont prises les décisions concernant l'ensemble de la ville, et membres des comités municipaux, où sont prises les décisions concernant les problèmes des communautés locales.

Le conseil exerce ses pouvoirs par le biais d'un règlement ou d'une résolution adoptée lors d'une réunion ordinaire ou extraordinaire lorsque le quorum est atteint.

Conformément à la Charte, le conseil est habilité à créer des comités du conseil, et le conseil peut déléguer un pouvoir, une tâche ou une fonction à un comité du conseil.

Il existe actuellement cinq comités permanents du conseil dont les présidents sont nommés par le maire. Il s'agit des comités d'orientation permanents suivants :

- le comité d'orientation permanent des services communautaires
- le comité d'orientation permanent des finances et du développement économique
- le comité d'orientation permanent des travaux publics
- le comité d'orientation permanent des biens et de l'aménagement
- le comité d'orientation permanent des eaux, des déchets et de l'environnement

Ces comités d'orientation permanents fournissent des conseils au conseil municipal, examinent les questions relevant de leur compétence et font rapport au conseil par l'intermédiaire du comité exécutif.

Les présidents des comités d'orientation permanents et le maire forment collectivement le comité exécutif, présidé par le maire. Le comité exécutif formule et présente des recommandations au conseil concernant les politiques, les plans, les budgets, les règlements municipaux et autres questions qui affectent la Ville dans son ensemble; il veille à la mise en œuvre des politiques adoptées par le conseil; il recommande au conseil la nomination, la suspension ou la révocation des titulaires d'une charge créée par la loi; il supervise le directeur municipal; il coordonne les travaux des comités du conseil; il reçoit les rapports des autres comités du conseil et les transmet au conseil, accompagnés de ses propres recommandations.

OUVERTURE ET TRANSPARENCE

La politique de gouvernement ouvert de la Ville de Winnipeg, approuvée par le conseil municipal, fournit un cadre permettant de continuer à progresser vers plus d'ouverture, de transparence et de responsabilité.

Les principaux objectifs de cette politique sont les suivants :

1. Établir une plus grande confiance dans le gouvernement;
2. Garantir de meilleurs résultats à moindre coût;
3. Augmenter les niveaux de conformité;
4. Garantir un accès équitable à l'élaboration des politiques publiques;
5. Favoriser l'innovation et les nouvelles activités économiques;
6. Améliorer l'efficacité en tirant parti des connaissances et des ressources des résidents.

Les Winnipégois qui souhaitent s'impliquer davantage dans leur administration locale disposent plus que jamais d'outils pour accéder à l'information et s'impliquer dans le processus politique. Les réunions du conseil et des comités, ainsi que les audiences du comité de révision, sont diffusées en direct en ligne et enregistrées pour être visionnées ultérieurement. Le Hansard et les documents de disposition créés et partagés par l'intermédiaire du système d'aide à la décision sont disponibles dans un format lisible par machine.

Les résidents peuvent s'inscrire en tant que délégués, ce qui leur permet de donner leur avis et de faire part de leurs réactions sur les questions soumises aux comités et au conseil.

L'un des objectifs de la politique de gouvernement ouvert est de diffuser de manière proactive des informations par le biais de données ouvertes. Les données ouvertes sont des informations largement disponibles dans un format lisible par un ordinateur et mises à la disposition de tous pour être utilisées, transformées ou republiées sans restriction. En règle générale, il suffit de citer la source des données. La pratique de la mise à disposition de données ouvertes doit respecter toutes les lois et réglementations relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Au total, la Ville a publié huit nouveaux ensembles de données tout au long de l'année 2022.

Dans le cadre de son engagement en faveur d'une plus grande transparence et d'une plus grande responsabilité, la Ville publie également des documents d'intérêt public à la fois de manière proactive et en réponse à des demandes soumises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (« LAIPVP »). La Ville a traité 1 073 demandes au titre de la LAIPVP en 2022, ce qui marque une augmentation de 12 % par rapport aux 957 demandes traitées en 2021.

Afin d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accès à l'information pour les membres du public, la Ville a lancé un nouveau formulaire de demande numérique pour accéder aux documents de la Ville de Winnipeg en vertu de la LAIPVP qui peut être rempli en ligne. Le formulaire en ligne, disponible en français et en anglais, offre une solution de rechange à la soumission d'un formulaire imprimé par courrier ou en personne au bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de la Ville.

BUREAU DU COMMISSAIRE À L'INTÉGRITÉ

Le commissaire à l'intégrité constitue un élément important du cadre de responsabilité mis en place pour les membres du conseil.

Le commissaire à l'intégrité rend compte au conseil par l'intermédiaire du comité de gouvernance, sauf lorsqu'il présente des rapports d'enquête dans les cas où un membre du conseil a enfreint le code de conduite, auquel cas le commissaire à l'intégrité rend compte directement au conseil.

Le Bureau du commissaire à l'intégrité a été créé pour offrir une procédure transparente, accessible et ouverte par laquelle les conseillers et les membres du public peuvent signaler ou recevoir des informations sur les conflits d'intérêts perçus par un membre du conseil en exercice.

Le commissaire à l'intégrité est nommé par le conseil municipal pour un mandat minimum de deux ans renouvelable et doit publier un rapport annuel sur ses activités. Son rôle est d'aider les membres du conseil à comprendre leurs obligations éthiques aux termes de la *Loi sur les conflits d'intérêts au sein des conseils municipaux* et du code de conduite, d'identifier les domaines de conflit possible et de fournir des conseils aux membres en ce qui concerne la prévention de conflits et de manquements à l'éthique. Le commissaire à l'intégrité est également chargé d'enquêter sur les plaintes visant les membres du conseil concernant des violations présumées des exigences en matière de conflits d'intérêts et de tout règlement et politique relatifs à la conduite éthique, y compris le code de conduite.

Le commissaire à l'intégrité est habilité à enquêter sur les questions soulevées concernant les membres du conseil; toutefois, il n'est pas habilité à enquêter sur les employés de la Ville dont les activités sont actuellement couvertes par le code de conduite des employés de la Ville.

REGISTRE VOLONTAIRE DES LOBBYISTES

Le registre volontaire des lobbyistes a été créé pour publier des informations sur toutes les réunions au cours desquelles une personne représentant un intérêt financier ou commercial, ou l'intérêt financier d'un organisme à but non lucratif dont le personnel est rémunéré, communique avec un membre du conseil ou un employé de la Ville pour tenter d'influencer une décision sur des questions gouvernementales, en dehors de la procédure habituelle.

Le commissaire à l'intégrité supervise le registre et est chargé d'examiner toute modification future du processus de registre. Les activités du commissaire à l'intégrité sont décrites en détail dans les rapports annuels publiés à l'adresse suivante :
https://legacy.winnipeg.ca/francais/council/integrity-commissioner

Administration de la Ville de Winnipeg

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

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

TITULAIRES D'UNE CHARGE CRÉÉE PAR LA LOI

Le conseil municipal nomme quatre titulaires d'une charge créée par la loi, à savoir le directeur municipal, le chef des finances, le greffier et l'auditeur de la Ville.

Le directeur municipal est l'administrateur en chef de la Ville, et guide et avise le conseil en ce qui concerne le fonctionnement des affaires municipales. Cette personne veille également à la mise en œuvre des politiques et des programmes; offre des commentaires au nom de l'administration municipale en ce qui a trait aux objectifs et aux stratégies du conseil; supervise le personnel de la Ville responsable de l'entretien des biens réels et des autres actifs de la Ville et approuve et coordonne les rapports administratifs soumis aux comités d'orientation permanents, au comité exécutif et au conseil, entre autres responsabilités.

Le chef des finances relève du directeur municipal, du maire et du conseil municipal. En plus d'être chargé de la supervision des finances générales et du Service de l'évaluation et des taxes, le chef des finances contrôle la situation financière de la Ville et fournit des conseils en matière de politique fiscale et de stratégie.

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

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

Deux hauts fonctionnaires sont directement rattachés au directeur municipal : le chef des finances et la directrice municipale adjointe.

La directrice municipale adjointe soutient les responsabilités générales du directeur municipal et est également responsable de la réalisation de projets spéciaux ayant une incidence sur plusieurs domaines opérationnels au sein de l'administration municipale. Ces projets concernent notamment le logement abordable et l'aide aux résidents les plus vulnérables de Winnipeg, l'intégration des services de la Ville avec les parties prenantes externes et le soutien direct aux mesures d'urgence de la Ville.

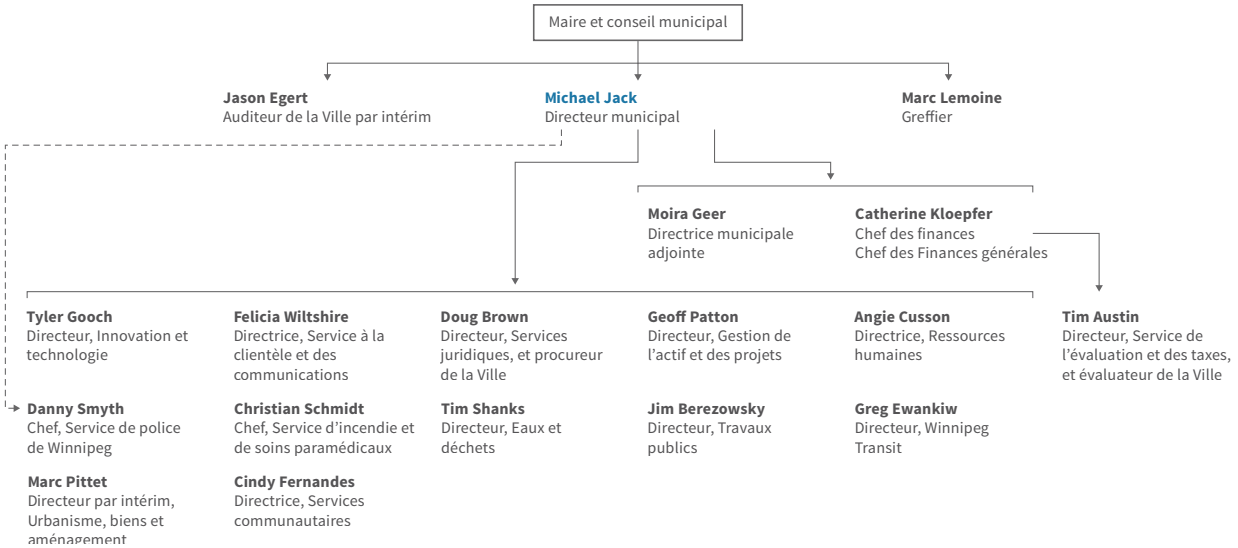
Les services suivants relèvent directement du directeur municipal :

- Gestion de l'actif et des projets
- Services communautaires
- Service à la clientèle et des communications
- Services aux ressources humaines
- Innovation et technologie
- Services juridiques
- Urbanisme, biens et aménagement
- Travaux publics
- Eaux et déchets
- Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg
- Winnipeg Transit

Le chef du Service de police de Winnipeg rend compte directement au conseil de police de Winnipeg et entretient des relations de travail avec la Ville en ce qui concerne les questions administratives, telles que les finances, les ressources humaines et la gestion de l'actif.

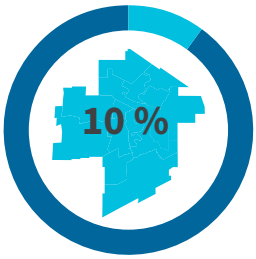
ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF DE 2022

(En date du 31 décembre 2022)



Coup d'œil sur Winnipeg

Près de 10 % de la population de Winnipeg peut parler français :



815 600¤ | Population

82 360¤ | Nombre de personnes bilingues *(français et anglais)*

24 645 | Français comme langue maternelle

Lieu de naissance de la majorité des immigrants francophones à Winnipeg :

57 %
de l'Afrique
dont la majorité est originaire de la **République démocratique du Congo** et de la **Côte d'Ivoire**

28 %
de l'Europe
dont une majorité est originaire de la France

Comité municipal de quartier – % de francophones :

58 % | de la population du district de Riel (Saint-Boniface, Saint-Vital et Saint-Norbert) parle français

31,6 % | de la population du district du centre-ville (Daniel-McIntyre, River Heights–Fort Garry et Fort Rouge–Fort Garry-Est) parle français

27,5 % | de la population du district d'Assiniboia (St. James, Charleswood–Tuxedo–Westwood et Waverley-Ouest) parle français

22,8 % | de la population du district de Kildonan-Est–Transcona (Kildonan-Nord, Elmwood–Kildonan-Est et Transcona) parle français

12,5 % | de la population de Lord Selkirk–Kildonan-Ouest (Mynarski, Point Douglas et Vieux Kildonan) parle français

	2018	2019	2020	2021	2022
Capacité bilingue	184	170	254 *(2020 et 2021 combinées)*		541
Pages Web	N/A	672	934	1639	2 844
Traductions	N/A	353 801	447 553	560 815	382 152
Visites en personne	7 163	9 842	9 712	12 033	6 934

¤ Statistique Canada

Historique

Année	Description
vers 1285	Neuf Premières Nations se réunissent à La Fourche pour conclure un traité de paix couvrant une grande partie des Plaines. On estime à 4 000 le nombre de participants.
1731	L'explorateur Pierre Gaultier de La Vérendrye et ses fils sont les premiers Européens à atteindre le territoire que nous appelons aujourd'hui le Manitoba.
1738	Le poste de traite des fourrures de Fort Rouge est établi. Pendant près d'un siècle et demi, les Métis – des personnes d'ascendance mixte européenne et autochtone – ont constitué la majorité de la population de ce territoire. La plupart d'entre eux étaient francophones.
1822	Construction du fort Garry (anciennement fort Gibraltar).
1869	La Résistance de la rivière Rouge fait échouer la tentative de transférer les terres de la Compagnie de la Baie d'Hudson au Dominion du Canada sans consulter les Métis.
1869	Un gouvernement provisoire est formé dans la colonie de la rivière Rouge sous la direction de Louis Riel.
1870	Lorsque le Manitoba est entré dans la fédération canadienne en 1870, sa population était composée d'un nombre presque égal d'anglophones et de francophones. Des garanties ont donc été incluses dans la constitution provinciale pour préserver cette dualité linguistique. Ces garanties protégeaient le bilinguisme des lois, des tribunaux et des écoles confessionnelles.
1870	Une expédition militaire en provenance de l'est du Canada, dirigée par le colonel Garnet Wolseley, atteint Fort Garry. Louis Riel se réfugie aux États-Unis.
1871	3 août – Après huit jours de négociations, le traité n° 1 est signé à Lower Fort Garry entre la Couronne et sept Premières Nations anishinaabe (ojibwées) et ininew (cries) : la Nation ojibwée de Brokenhead, la Nation anicinabe de Sagkeeng, la Première Nation de Long Plain, la Première Nation de Peguis, la Première Nation anishinaabe de Roseau River, la Première Nation ojibwée de Sandy Bay et la Première Nation de Swan Lake.
1874	19 janvier, midi – Première réunion du conseil municipal de Winnipeg.
1880	Saint-Boniface est constituée en municipalité rurale.
1882	La Ville intègre Fort Rouge et ses limites sont étendues vers le nord jusqu'à l'avenue Kitchener et la voie au nord de l'avenue Luxton, vers le sud jusqu'à l'avenue Wilkes, la rue Waverley et la voie au sud de l'avenue Parker et vers l'ouest jusqu'à la rue Keewatin, la rue St. James et la limite ouest de la paroisse de Saint-Boniface (86 pieds à l'ouest de ce qui est maintenant le boulevard Kenaston).
1882	Les quartiers sont répartis en six quartiers numérotés.
1883	Une partie de la MR de Saint-Boniface est constituée en ville de Saint-Boniface; le reste de l'agglomération demeure la MR de Saint-Boniface.
1884	La composition du conseil municipal est réduite à deux échevins par quartier.
1884	8 décembre – Le système de vote par bulletin est inauguré pour les élections municipales à Winnipeg.
1885	16 novembre – Le Dominion du Canada accuse Louis Riel de trahison et le condamne. Il est pendu à Regina.
1886	Le second hôtel de ville est construit.
1870-1890	Entre 1870 et 1890, avec l'arrivée de nombreux Ontariens anglophones et d'immigrants d'Europe de l'Est, le Manitoba connaît d'importants changements démographiques et les francophones deviennent un groupe minoritaire.
1890	Le gouvernement provincial abolit le statut officiel du français à l'assemblée législative et dans les tribunaux. La même année, il supprime le financement qu'il accordait aux écoles confessionnelles et interdit l'enseignement du français dans les écoles publiques.
1899	La Ville de Winnipeg acquiert la Water Works Company, qui fournira de l'eau de puits de 1900 à 1911.
1903	La MR de Saint-Boniface change de nom pour devenir la MR de Saint-Vital. Découvrez les archives de la MR de Saint-Vital sur Winnipeg in Focus.

Historique (suite)

Year	Description
1919	15 mai au 26 juin – Grève générale à Winnipeg. Voir les photos de la Grève générale de 1919 sur Winnipeg in Focus.
1920	27 mars – Adoption d'une loi réduisant le nombre de quartiers de la ville de sept à trois et augmentant le nombre d'échevins de 14 à 18.
1920	3 décembre – Tenue des premières élections municipales selon le système de la représentation proportionnelle.
1938	La Charte de Winnipeg est modifiée pour prévoir des mandats de deux ans pour la fonction de maire.
1939	24 mai – Visite officielle de Sa Majesté le roi George VI et de la princesse Elizabeth.
1942	27 novembre – Premières élections municipales avec suffrage des adultes.
1950	Avril-juin – Winnipeg connaît sa plus importante inondation en 89 ans, qui entraîne des évacuations massives et d'importants dégâts matériels. Voir les archives de l'inondation sur Winnipeg in Focus.
1965	14 décembre – Ouverture officielle du pont de Saint-Vital.
1971	La sanction royale est accordée au projet de loi 36, la *Loi sur la ville de Winnipeg* créant l'Unicité.
1971	6 octobre – Élection du premier conseil de la nouvelle ville unifiée de Winnipeg.
1972	4 janvier – Réunion inaugurale du premier conseil municipal de la Ville de Winnipeg nouvellement unifiée.
1973	Juin – Fermeture du Pensionnat autochtone d'Assiniboia. Financé par le gouvernement fédéral et géré par les Sœurs grises et les Pères Oblats, ce pensionnat avait ouvert ses portes en 1958 et faisait partie du système d'éducation du gouvernement fédéral en vertu de la *Loi sur les Indiens*. Visitez le site de l'Assiniboia Residential School Legacy Group pour en savoir plus.
1977	26 octobre – Le nombre de collectivités passe de 12 à 6 et celui des quartiers de 50 à 29.
1979	La Cour suprême du Canada rétablit le bilinguisme des lois et des tribunaux du Manitoba.
1988	28 juillet – La cérémonie de la première pelletée de terre de l'aménagement de La Fourche a lieu.
1992	7 octobre – Des modifications à la *Loi sur la ville de Winnipeg* consolident la Ville en 15 quartiers et cinq communautés.
1993	Les Franco-Manitobains reprennent le contrôle de leurs écoles.
1994	28 avril – Le conseil municipal adopte le règlement municipal nº 6402/94 prévoyant la prestation des services municipaux en anglais et en français.
1997	29 octobre – La *Loi sur la ville de Winnipeg* est modifiée, remplaçant le conseil des commissaires par un modèle fondé sur un administrateur en chef et prévoyant un mandat de quatre ans pour les postes de maire et de conseiller.
2000	Winnipeg souscrit à la Déclaration de Maskwachees, par laquelle elle s'engage à renforcer, en partenariat avec la communauté autochtone, ses valeurs traditionnelles, culturelles et spirituelles, tout en s'attaquant aux problèmes liés à la pauvreté, au chômage, à la formation et à l'éducation.
2001	Le conseil municipal adopte le « Plan Winnipeg – Vision 2020 », qui demande à la Ville de promouvoir l'autonomie des communautés autochtones.
2002	11 décembre – Le conseil municipal adopte l'*Official Languages of Municipal Services By-law No. 8154/2002* (règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles).
2003	1er janvier – La nouvelle *Charte de la ville de Winnipeg* entre en vigueur et remplace la *Loi sur la Ville de Winnipeg*.
2003	Automne – Les ponts jumeaux Provencher sont achevés et la voie piétonne est baptisée « Esplanade Riel ».
2009	Janvier – Lancement du Service 311, le premier centre d'appels intégré de la Ville.
2010	16 au 19 juin – Le premier événement national de la Commission de vérité et réconciliation du Canada a lieu à La Fourche.

Historique (suite)

Year	Description
2010	Juillet – Les gouvernements du Canada et du Manitoba, et l'administration de Winnipeg signent un protocole de collaboration en vue d'améliorer les perspectives socioéconomiques des peuples autochtones de Winnipeg et de renforcer les capacités des organismes autochtones.
2016	22 janvier – Le maire Brian Bowman déclare 2016 comme l'Année de la réconciliation.
2016	Le gouvernement provincial a adopté la *Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine*, qui favorise l'essor de la communauté.
2016	Le conseil approuve la création du poste de directrice des services en français, qui relève du service à la clientèle et des communications.
2017	22 mars – L'entente relative aux Autochtones de Winnipeg est adoptée à l'unanimité par le conseil municipal.
2018	14 novembre – Le conseil municipal fusionne le comité consultatif des citoyens sur l'équité et l'accès et le conseil consultatif du maire sur les collectivités amies des aînés et les personnes âgées en un nouveau comité pour les droits de la personne du conseil municipal, qui se consacre aux droits de la personne, à la diversité, à l'équité, à l'accès, à la paix et à l'inclusion.
2019	Le Bureau de la participation publique, en collaboration avec la Division des services en français, a entrepris une revue des services en français (revue des SF) afin d'améliorer, d'actualiser et de moderniser la prestation de services et de programmes municipaux aux résidents francophones, là où les besoins en ressources sont les plus grands.
2019	Les habitants sont invités à donner leur avis sur les moyens de remédier au fait que les noms de lieux et les repères de la ville ne tiennent pas compte de la perspective et de l'histoire autochtones, ce qui débouchera sur l'élaboration de la politique Redécouvrir Winnipeg : concilions notre histoire.
2020	30 janvier – 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 l'*Official Languages of Municipal Services By-law* (règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles).
2021	15 septembre – Les drapeaux de la Treaty One Nation, des Nations Dakota et de la Nation métisse sont hissés à l'hôtel de ville pour y être exposés en permanence.

Sources :

Ville de Winnipeg;

Gouvernement du Canada; Faits saillants sur la langue française au Manitoba; https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-657-x/89-657-x2023011-fra.htm (2021)

Gouvernement du Canada; Portrait des minorités de langue officielle au Canada : les francophones du Manitoba; https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/89-642-x/89-642-x2012008-fra.pdf (2016)

Profils des communautés francophones et acadiennes du Canada; https://fcfa.ca/la-fcfa/ (2017)

Lucien Chaput (1993), Révision majeure : Jacqueline Blay (2015); Société de la francophonie manitobaine (en français seulement); https://www.sfm.mb.ca/ressources/histoire-du-manitoba-francais/

Manitoba Historical Society; https://www.mhs.mb.ca/docs/people/ (2022)

TRAPPIST
MONASTERY
MONASTÈRE
DES TRAPPISTES
AUGUST
AOÛT
1986

Points saillants de 2018 des services de la Ville de Winnipeg

TRAVAUX DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

Bureau du greffier

Le Bureau du greffier offre des services bilingues à deux de ses établissements publics : le bureau principal de l'édifice Susan-A.-Thompson du 510, rue Main, et les Archives de la Ville de Winnipeg, situées au 50, rue Myrtle.

Le Bureau du greffier continue d'offrir à ses membres des services d'interprétation simultanée du français vers l'anglais durant les réunions du conseil, et pour les réunions du comité municipal de Riel. Ce service est également fourni sur demande à d'autres comités, avec un préavis de 48 heures.

COMMUNICATION

Service à la clientèle et des communications

Service des communications générales

Le Service des communications générales est responsable de la direction et du soutien aux services, agences et aires de service municipaux en ce qui concerne les communications avec le public et les médias.

En 2018, 130 communiqués de presse en français ont été publiés. De plus, de l'information concernant des projets municipaux et touchant le district de Riel a été diffusée par l'entremise des comptes de médias sociaux de la Ville, tout au long de l'année.

En 2018, on a donné suite à 33 % des demandes d'entrevue en français. Lorsqu'aucun porte-parole francophone n'était disponible, des liens menant à l'information dans le site Web en français ont été fournis aux médias.

Division du marketing et de la gestion de la marque

La Division du marketing et de la gestion de la marque travaille avec tous les services et les organismes de services spéciaux pour promouvoir les services, les programmes et les événements de la Ville, en anglais et en français. La campagne publicitaire électorale représente un important projet entrepris en 2018 par la Division du marketing et de la gestion de la marque. Des annonces en français ou bilingues ont été publiées dans les journaux, dans les autobus de transport en commun, sur les bancs aux arrêts d'autobus et sur les poubelles extérieures, ainsi que dans les médias sociaux. Plus de 7 % de la campagne publicitaire électorale s'est déroulée en français. Les comptes de médias sociaux de la Ville ont servi à partager des vidéos comportant des éléments graphiques et une voix hors champ en français. Ces courtes vidéos et les publications connexes ont été utilisées pour promouvoir le vote par anticipation et la journée des élections.

Bureau de la participation publique

Le Bureau de la participation publique oriente les activités de consultation et de participation publiques de la Ville afin d'assurer l'harmonisation et la transparence des rencontres et de l'examen des demandes des citoyens concernant les projets de la Ville.

Le Bureau de la participation publique a travaillé en étroite collaboration avec le service de traduction pour s'assurer que les initiatives de la Ville et du district de Riel soient disponibles dans les deux langues officielles. Les documents relatifs à la participation publique pour les services et les organismes municipaux étaient facilement accessibles en français, grâce au travail consciencieux de l'équipe responsable de la participation publique. Cette équipe s'est assurée que les documents étaient traduits et mis en page avant les événements. Les documents comprenaient, sans s'y limiter, les documents promotionnels, les renseignements sur le Web, les sondages, les panneaux d'affichage et les cahiers d'activités. En 2018, le Bureau de la participation publique a organisé 21 activités bilingues de participation publique, en personne ou en ligne.

Division du site Web et des médias sociaux

La Division du site Web et des médias sociaux appuie les services, les divisions et les bureaux concernant le développement et la mise à jour du contenu du site Web **winnipeg.ca**.

En 2018, l'accent a été mis sur le maintien de la fonctionnalité de miroir de la page d'accueil du site Web de la Ville, sur l'ajout de contenu additionnel dans le site en français concernant les projets et les services municipaux et sur l'offre d'un site entièrement en français pour les élections de 2018. En outre, l'utilisation d'adresses URL personnalisées en français a continué d'aider les citoyens à avoir facilement accès en ligne aux projets, aux événements et à l'information, à partir du site en français.

En 2018, un total de 772 809 pages ont été consultées dans la version française du site, une augmentation de 447 % par rapport à 2017. La Ville a offert la fonctionnalité de miroir avec la version anglaise du site aussi souvent que possible.

SERVICES MUNICIPAUX OFFERTS AILLEURS QUE DANS UN BUREAU

La Ville a mis en ligne son tout nouveau site Web électoral qui présente de l'information en français et en anglais. Le site Web aborde un large éventail de sujets, y compris l'admissibilité des électeurs, la façon de voter, le vote par anticipation et les lois relatives aux élections. Le site Web a été mis à jour en continu durant une période de dix mois.

Durant le processus de vote, la prestation de services en français a été assurée par l'embauche de personnel électoral bilingue, l'envoi par la poste d'avis bilingues aux électeurs et la prestation de services en français, en fonction des besoins.

DOCUMENTS BILINGUES

Terrains de golf

Les cartes de pointage des trois terrains de golf municipaux sont toujours présentées dans un format bilingue.

PANNEAUX BILINGUES

Communications au sujet de projets

Les documents de participation publique pour de nombreux projets mis en œuvre dans le district de Riel et des projets d'envergure municipale ont été diffusés dans les deux langues officielles, notamment l'examen de la limite de vitesse sur le chemin Pembina, la revue des terrains de sport et l'éclairage des sentiers du quartier de Bridgwater, qui s'ajoutent aux 20 parcs dotés d'une signalisation bilingue, parmi d'autres projets.

Signalisation

En 2018, de nouveaux murets de pierres ont été construits et installés à l'entrée du parc de Saint-Vital et les inscriptions sont dans les deux langues officielles.

Terrains de golf

l'affichage aux trous et aux tertres du terrain de golf de Windsor Park est bilingue.

GUIDE D'ACCÈS

Le Service 311 fournit des informations et des services aux résidents dans les deux langues officielles. Pour les résidents qui recherchent un service à la clientèle en personne, le 311 Saint-Boniface, situé dans le Centre d'accès de Saint-Boniface, est la meilleure option. Le site Web donne également accès aux services municipaux en français et en anglais dans la mesure du possible.

MISE EN ŒUVRE

Service de l'évaluation et des taxes

Le Service de l'évaluation et des taxes continue de travailler à la mise en œuvre de plans d'intervention pour prévenir les lacunes touchant les services désignés.

Bureau du greffier

Des services de mariage à l'hôtel de ville sont offerts en français.

Le Bureau du greffier est responsable de recevoir les demandes de subventions de fonctionnement et du processus et des demandes au chapitre de l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Les demandes peuvent être présentées en ligne, en français et en anglais.

Bureau de la direction municipale

Le Bureau de la direction municipale a continué de fournir des services de réception bilingues.

Services communautaires

Les Services communautaires offrent un large éventail de services et de programmes aux citoyens de Winnipeg. L'accent est mis sur la prestation de services communautaires efficaces, sensibles et novateurs qui favorisent la santé et la sécurité des quartiers et qui répondent aux besoins diversifiés des communautés en matière de culture, de loisirs et d'information. Les Services communautaires s'occupent des loisirs, des bibliothèques et de l'application des règlements.

Division des services aquatiques

Au printemps 2018, 30 employés de première ligne, leurs remplaçants et les superviseurs ont suivi des ateliers sur l'offre active aux piscines Bonivital et Margaret-Grant. La division continue de travailler à la mise en œuvre de plans d'urgence pour prévenir les lacunes au chapitre des services désignés.

La Division des services aquatiques a réévalué l'offre de cours de natation en français afin d'améliorer l'efficacité et de mieux répondre à la demande. Ainsi, moins de cours de natation ont été offerts en français, mais le nombre d'inscriptions a augmenté de 5,4 % en 2018, par rapport à 2017.

Année	Nombre d'activités	Nombre de participants
2018	235	895

Division des services de bibliothèque

En 2018, la Division des services de bibliothèque a offert une vaste gamme de programmes, de services et d'activités de promotion à l'intention de la communauté

francophone. Dix (10) établissements possèdent des collections permanentes d'ouvrages en français pour les enfants et les jeunes adultes, en plus de la bibliothèque de Saint-Boniface qui est l'agence centrale des services en français des bibliothèques publiques de Winnipeg.

Ces collections se trouvent dans les bibliothèques suivantes : Charleswood, Henderson, Millennium, Pembina Trail, Louis-Riel, River Heights, Saint-Vital, Transcona, Kildonan-Ouest et Windsor Park. La bibliothèque de Saint-Boniface fournit du matériel pour enfants aux 10 autres établissements, et neuf bibliothèques reçoivent des documents destinés aux adultes qui font l'objet d'un roulement tous les six mois. Deux bibliothèques, Osborne et Sir William Stephenson, reçoivent des documents en français destinés aux jeunes adultes qui font l'objet d'un roulement tous les trois mois.

En 2018, la bibliothèque de Saint-Boniface a offert divers programmes en français pour les personnes de tous les âges. Au total, 150 programmes ont été offerts à 5728 personnes. Cette bibliothèque a présenté un programme pour adolescents sur le langage de programmation Scratch. Du personnel s'est rendu dans quatre écoles secondaires pour promouvoir le programme estival de lecture pour adolescents et le comité consultatif jeunesse.

Un cercle de lecture pour adultes a été créé en 2018 pour permettre aux participants de mettre en pratique leurs compétences pour converser en français au sein d'un groupe dirigé par un animateur. Plusieurs nouveaux programmes bilingues ont été mis sur pied en 2018 dans des bibliothèques, par exemple : Luminaires en pots de verre, Origami, Mandala et ateliers individuels eMedia; ces programmes ont reçu des commentaires très positifs.

La bibliothèque de Saint-Boniface a aussi offert des programmes préscolaires, y compris un programme en français (Bébés à la biblio) et un programme bilingue (Bébés at the Library), dans lesquels sont présentées des comptines et des histoires. De plus, la bibliothèque a présenté un programme bilingue pour enfants avec activités de bricolage.

La bibliothèque de Saint-Boniface continue de s'engager auprès de la communauté francophone à l'occasion des activités de proximité. En 2018, la bibliothèque a été invitée pour la première fois à participer au Festival du Voyageur. Le personnel s'est occupé des activités de conte, a coordonné des ateliers de bricolage et s'est occupé de l'inscription de nouveaux abonnés. Durant les cinq jours de participation au festival, le personnel a interagi avec 1475 personnes.

Le personnel de la bibliothèque de Saint-Boniface a participé au Club de lecture d'été TD. Il s'agissait d'une première participation d'une bibliothèque à ce club, à l'extérieur du Québec.

En 2018, la bibliothèque de Saint-Boniface a participé pour une troisième fois à l'événement Nuit Blanche. Les activités comprenaient une activité familiale bilingue de lecture de contes, de l'art communautaire et de l'improvisation.

Au printemps 2018, 10 membres du personnel de la bibliothèque ont assisté à une séance sur l'offre active destinée aux gestionnaires.

Division du développement communautaire et des services de loisirs

En 2018, la Division du développement communautaire et des services de loisirs a présenté des programmes de loisirs en français : au *Grand rassemblement 2018 de la Société de la francophonie manitobaine,* à la *Conférence de la Division scolaire franco-manitobaine* et pour la *Fédération des parents du Manitoba*. La division a présenté au total 47 programmes de loisirs en français en 2018 auxquels ont participé 243 personnes, soit une augmentation globale de plus de 30 % par rapport à 2017.

En collaboration avec la *Fédération des parents du Manitoba*, la division a organisé une séance d'information pour échanger avec la communauté au sujet des programmes de loisirs.

Du matériel promotionnel en français et bilingue, y compris des feuillets recto verso, des cartes postales et des brochures, a été préparé et diffusé électroniquement et en personne à des membres de la communauté francophone. Ce matériel portait sur les programmes de loisirs en français. Au total, du matériel a été distribué à 1355 personnes en 2018.

En novembre 2018, de nouvelles cartes-cadeaux de loisirs ont été offertes, y compris une version en français. Ces cartes-cadeaux peuvent être utilisées pour les activités du *Guide Loisirs*, les abonnements, les droits d'entrée, etc.

Division des services d'exécution des règlements municipaux

En 2018, la Division des services d'exécution des règlements municipaux a lancé un système de renouvellement des permis d'exploitation d'entreprise et un registre pour l'enregistrement des vélos en ligne. Ces deux services sont offerts en ligne, en français et en anglais.

Service des finances générales

Le rapport financier annuel a été traduit, tout comme l'information budgétaire annuelle. De plus, les documents budgétaires en matière de participation publique étaient présentés en français et en anglais dans le site Web, y compris l'infographie et les annonces.

Division des relations avec les Autochtones

La Division des relations avec les Autochtones a pour mandat de faire avancer l'administration municipale sur les Chemins de la réconciliation, en jouant un rôle de leadership et en partageant des expériences et des connaissances qui s'inscrivent dans une perspective autochtone, pour aujourd'hui et pour demain.

Entente relative aux Autochtones de Winnipeg

En mars 2017, le conseil municipal a approuvé à l'unanimité une motion réclamant l'établissement de l'Entente relative aux Autochtones de Winnipeg (entente) pour guider nos engagements communs pour le parcours de la Ville sur les Chemins de la réconciliation. Notre engagement commun s'enracine dans les 94 appels à l'action de la *Commission de vérité et réconciliation* (CVR) du Canada et est orienté par les engagements et les principes contenus dans l'entente. Dans les 94 appels à l'action de la CVR, s'enchâsse l'importance de nous engager en tant que ville dans un processus continu et à long terme de réconciliation.

En tant que document évolutif, l'entente ne se veut pas un événement ponctuel, mais une responsabilité continue acceptée par les signataires qui, en devenant partenaires dans le cadre de cette entente, s'entendent pour faire état annuellement des succès de leurs engagements en matière de réconciliation, ainsi que de leurs objectifs futurs.

En 2018, l'information en ligne concernant l'entente était diffusée en français, y compris les directives et les guides en matière de rapports.

Prix Éducation des Autochtones et parcours civiques

Le prix Éducation des Autochtones et parcours civiques offre une bourse d'études et un programme de reconnaissance pour les étudiants autochtones qui fréquentent des écoles de Winnipeg. Les demandes pour les études postsecondaires concernent des bourses d'études de 1000 $ décernées à des étudiants autochtones inscrits à temps plein dans un établissement postsecondaire reconnu de Winnipeg. En 2018, la documentation pour ce prix et les demandes de bourses d'études postsecondaires a été traduite en français.

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

Le Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement fournit un éventail de services à la population et aux autres services municipaux relativement aux terrains, aux bâtiments et au développement. Le personnel du service travaille dans différents domaines : gestion des installations municipales, vente et acquisitions de biens immobiliers, solutions pour le développement économique, urbanisme et design urbain, permis et inspections, aménagement de terrains, géomatique, services d'information sur le territoire, et trois cimetières municipaux.

Révision de *NotreWinnipeg*

NotreWinnipeg est le plan d'urbanisme de la Ville qui s'étale sur 25 ans. Ce plan oriente le développement physique, social, environnemental et économique de notre ville. *NotreWinnipeg* a été initialement adopté par le conseil en 2011 et a été élaboré avec la contribution de plus de 42 000 citoyens de Winnipeg, dans le cadre de l'un des processus de collaboration les plus créatifs jamais entrepris dans notre ville : SpeakUp Winnipeg.

Le processus de révision et de mise à jour de *NotreWinnipeg* a été lancé en 2017. Dans le cadre de ce processus pluriannuel, la population de Winnipeg a été invitée en 2018 à participer au processus de révision et de mise à jour afin de contribuer à déterminer les priorités stratégiques de la Ville et les plans d'aménagement. Les citoyens ont été encouragés à participer et à prendre la parole pour faire savoir ce qui est important pour eux dans la ville afin de faire de Winnipeg un endroit encore plus extraordinaire pour vivre, travailler et s'amuser.

On peut encore partager de l'information dans le site Web du projet, dans les deux langues officielles. Une activité de mobilisation du public a eu lieu en janvier 2018, à Saint-Boniface. Les citoyens ont pu y participer dans la langue officielle de leur choix.

Participation publique

La documentation pour la participation publique pour de nombreux projets du district de Riel et pour des projets d'envergure municipale a été offerte dans les deux langues officielles, y compris le réaménagement du terrain de golf du Canoe Club; la révision des avis d'aménagement de terrain; les permis d'exploitation de panneau numérique; la série de conférences sur le logement; la stratégie sur les logements intercalaires, etc.

Contenu en ligne

L'information diffusée en ligne concernant la taxe de dénaturation de l'environnement a été traduite en 2018.

Service des travaux publics

Le Service des travaux publics est responsable de la prestation des services de travaux publics municipaux liés à la planification, à l'aménagement et à l'entretien des voies routières et des ponts et à l'entretien des parcs et des espaces ouverts. Ce service est aussi responsable du déneigement et du déglaçage des routes, de la planification du transport, de la gestion du trafic et du contrôle des insectes.

Contenu en ligne

En plus d'offrir en français et en anglais toutes les pages de renvoi du site **winnipeg.ca** vers le Service des travaux publics, l'information portant sur de nombreux sujets clés est maintenant présentée dans les deux langues officielles, y compris sur le déneigement, le contrôle des insectes et les parcs.

Service des eaux et des déchets

Le Service des eaux et des déchets fournit de nombreux services à la communauté : eau potable, collecte et traitement des eaux usées, gestion du drainage des terrains, lutte contre les inondations, programmes de collecte, d'élimination et de minimisation des déchets et installations pour les déchets solides.

MesServices

En janvier, le service a lancé MesServices, un portail Web pratique qui permet aux citoyens de faire le suivi et la gestion en ligne de leurs factures de services publics municipaux à l'aide de leurs appareils, y compris les téléphones intelligents, dans la langue officielle de leur choix. On peut :

- Voir ses factures en ligne
- Soumettre des relevés de compteur
- S'inscrire aux paiements par prélèvements automatiques
- Consulter les tarifs en cours
- Voir la consommation d'eau d'un ménage
- S'inscrire à la facturation en ligne
- Consulter les détails pour de multiples comptes

En seulement cinq ans, plus de 28 000 consommateurs se sont inscrits pour avoir accès à leurs comptes de services d'utilité publique en ligne, et plus de 30 000 relevés ont été soumis en ligne au moyen de MesServices. Parmi les personnes s'étant inscrites à la facturation en ligne, 137 personnes ont choisi le français comme langue de préférence.

Centre de facturation de services publics

Le centre de facturation de services publics est responsable de la facturation des services d'eau et de gestion des déchets. Le centre de facturation de services publics répond aux demandes de renseignements du public concernant la facturation de ces services. La facture du Service des eaux et des déchets comprend des frais pour les services d'eau, d'égout et de détournement des déchets. Les citoyens peuvent communiquer avec le centre de facturation de services publics par téléphone, par courriel, par le site Web, et par la poste.

Le centre a reçu approximativement 200 000 appels en 2018, dont 600 en français.

Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg

Le Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg est un service public ayant pour mandat principal de préserver la sécurité, la qualité de vie et les biens des citoyens et des visiteurs de la Ville de Winnipeg. Le Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence fournit des services dans divers domaines : incendie, sauvetage, secours médical, prévention des incendies et des blessures et préparation et intervention en cas d'urgence.

WebUrgences

Les municipalités préparent un plan d'urgence pour assurer la sécurité de leurs communautés. Le Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg reconnaît l'importance pour les citoyens d'avoir de l'information pour se préparer aux situations d'urgence dans la langue officielle de leur choix. Le contenu en ligne a été mis à jour et l'information a été traduite au fur et à mesure, en 2018.

Approche communautaire

La Direction de la prévention des incendies du SISPW compte deux membres francophones pouvant fournir des services en français. Les présentations et l'information sur la sécurité incendie peuvent être offertes en français, sur demande.

Services médicaux d'urgence

Le Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg reconnaît l'importance de faire une planification préalable des soins et de faire connaître les volontés des citoyens aux personnes qui pourront parler en leur nom en cas d'incapacité.

En partenariat avec l'Office régional de la santé de Winnipeg, le Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg a préparé une trousse d'information pour les situations d'urgence. Les patients portent un macaron pour indiquer aux professionnels de la santé la langue de leur choix afin de mieux les servir et d'améliorer le flux, la sécurité et la qualité des soins.

Service de police de Winnipeg

Le Service de police de Winnipeg (SPW) fait partie d'un vaste système qui veille à la sécurité des communautés et à la bonne qualité de vie de tous les citoyens. Le SPW joue un rôle essentiel dans la sécurité des communautés, grâce à la prévention des actes criminels et à des interventions efficaces en cas de désordre social et d'activités criminelles, ainsi qu'en fournissant aux citoyens des services de maintien de l'ordre et d'intervention initiale.

Le SPW est déterminé à mettre sur pied un service qui connaît et reflète les communautés qu'il sert. Le SPW a une relation de coopération solide avec la communauté francophone et reconnaît le besoin et la possibilité d'explorer de nouvelles façons d'améliorer le service global offert à la collectivité.

Signalement par un tiers

En 2018, le SPW était heureux de mettre en place un système innovateur de signalement par un tiers conçu pour aider les victimes de mauvais traitements dans ce processus difficile. Le projet pilote a nécessité une grande collaboration d'organismes externes de services sociaux de la communauté. Deux organismes bien connus ont participé au lancement initial, possédant tous deux d'excellentes compétences dans ce domaine, mais ayant malheureusement des capacités limitées pour redevoir des signalements en français.

Avec le soutien de la Division des services en français de la Ville, le SPW a été en mesure de faire les démarches nécessaires pour mettre sur pied un partenariat opportun et efficace avec un organisme social appelé Pluri-elles. La collaboration entre Pluri-elles et le SPW permet de fournir aux membres francophones de la population un accès égal à ce système de signalement novateur.

Sommet francophone régional sur l'établissement

Le chef de police Danny Smyth a accepté une invitation pour participer à un sommet francophone régional stratégique sur l'établissement organisé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Les présentations et les discussions ouvertes au sujet des services en français et des initiatives qui seront soutenues par le gouvernement fédéral permettent au SPW de se rallier à la communauté francophone et, lorsque possible, d'apporter son appui dans cet important travail.

Améliorations du site Web du Service de police

L'examen de l'information diffusée en ligne par le SPW a débuté en 2018. Des démarches sont en cours pour augmenter la qualité du matériel en français diffusé en ligne afin de mieux répondre aux besoins de la communauté francophone.

Approche communautaire

Le SPW continue d'explorer les occasions d'interagir avec la communauté au moyen de diverses présentations sur la sécurité personnelle ou de séances d'information au sujet des initiatives de sensibilisation. Les membres du SPW ont fait des présentations en français auprès d'écoles et de groupes sociaux de la ville. Ces importantes interactions sont très bénéfiques au chapitre du réseautage et renforcent les relations entre le SPW et la communauté.

Winnipeg Transit

Le service de transport en commun est responsable de fournir des services de transport collectif aux citoyens de Winnipeg. Il fournit des services de transport en commun fiables, abordables, confortables et accessibles, y compris des parcours réguliers, des parcours express, des parcours rapides dans le corridor sud-ouest, le service sur demande DART (dial-a-ride), le service Winnipeg Transit Plus (pour les personnes à mobilité réduite) et un service d'autobus nolisés et pour événements spéciaux.

Winnipeg Transit Plus

En 2018, Winnipeg Transit annonçait des changements à son service Handi-Transit, y compris un changement de nom, afin d'utiliser un langage plus inclusif, ainsi que la mise à jour du système d'établissement des horaires. Le nom Winnipeg Transit Plus a été choisi dans le cadre d'un processus de participation bilingue avec la population générale et le comité consultatif des politiques du service Handi-Transit. Ce nouveau nom a été choisi à la suite d'une campagne bilingue, comprenant du matériel en français et en anglais pour mobiliser la population et des publications dans le site Web et les médias sociaux, à laquelle ont participé des intervenants et le comité consultatif des politiques du service Handi-Transit. Le nom Winnipeg Transit Plus (utilisé en anglais et en français) a été sélectionné pour ce service.

Organismes de services spéciaux

Agence de services aux animaux

L'Agence de services aux animaux s'occupe du contrôle des animaux, conformément au *Responsible Pet Ownership By-law* (règlement municipal sur la possession responsable d'animaux de compagnie). Ce service comprend aussi des activités de sensibilisation de la population et de promotion sur la possession responsable de chiens et de chats, ainsi que l'adoption d'animaux non réclamés.

L'Agence de services aux animaux a continué d'envoyer des courriels de renouvellement des permis bilingues en 2018. Les services de délivrance de permis sont fournis par l'entremise du système de paiement en ligne et du Centre de service bilingue.

Organisme de gestion des terrains de golf

L'Organisme de gestion des terrains de golf administre les actifs des 12 terrains de golf de la Ville. L'organisme est responsable de l'exploitation et de l'entretien de quatre terrains de golf, ainsi que de la gestion des contrats et des baux pour les terrains municipaux utilisés pour des terrains de golf exploités par le secteur privé. De plus, il gère l'exploitation d'un centre de ski de fond et d'autres services contractuels en lien avec l'exploitation d'un terrain de golf.

Promotions

L'Organisme de gestion des terrains de golf a annoncé l'ouverture et la fermeture des parcours, ainsi que les événements spéciaux par l'entremise des comptes de médias sociaux de la Ville, dans les deux langues officielles.

Direction du stationnement

La Direction du stationnement de Winnipeg gère le stationnement sur rue, hors rue et dans les espaces de stationnement municipaux ou loués par la Ville. De plus, la direction est responsable de l'administration de la *Loi sur les contraventions municipales* et de la *Loi sur les infractions provinciales* au nom de la Ville. Elle réglemente et surveille aussi les véhicules de l'industrie des véhicules pour compte d'autrui, y compris les taxis, les limousines, les véhicules de transport accessible et les fournisseurs de véhicules de transport personnel.

Pour s'assurer que les citoyens qui se stationnent à Winnipeg aient accès à des informations complètes sur les programmes de stationnement, les documents informatifs primés « Stationnez intelligemment » et « Stationnez avec vigilance » sont offerts dans les deux langues officielles.

Ces dépliants accompagnent souvent les parties 1 et 2 de l'avis de pénalité, également bilingue. On peut se procurer des dépliants du programme « Stationnez intelligemment » en tout temps au Magasin de la Direction du stationnement, situé au 495 de l'avenue Portage, où la Direction du stationnement de Winnipeg offre des services bilingues en ligne et aux personnes qui se présentent à la réception, grâce à un poste désigné bilingue. On peut également obtenir des services à la clientèle en français, par téléphone ou par courriel, sur demande.

En 2018, approximativement 145 000 avis de pénalité bilingues (parties 1 et 2) ont été distribués. En outre, quelque 20 000 dépliants « Stationnez intelligemment » ont été placés sur des parebrises. La campagne « Stationnez avec vigilance » a été conçue dans le but de répondre à des préoccupations concernant la sécurité et l'accessibilité. Cette campagne a été produite et est diffusée dans les deux langues officielles.

Conformément à la *Loi sur les contraventions municipales*, en ligne comme à notre bureau, plus de 12 000 lettres de décision d'agent de contrôle ont été envoyées à des citoyens. Ces lettres énoncent en anglais comme en français l'avis de pénalité pertinent, ainsi que les renseignements relatifs au paiement.

En 2018, la Direction du stationnement de Winnipeg a aussi mis en application la *Loi sur les contraventions municipales* en fournissant des services bilingues de contrôle et d'assurance de la qualité pour plus de 500 autres infractions aux règlements municipaux pour les services et organismes suivants : Agence de services aux animaux, Services communautaires, Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement, Service des travaux publics, Service des eaux et des déchets, Service de police et Winnipeg Transit.

Vingt-six (26) formulaires de permis ont été remis dans les deux langues officielles et 96 % des formulaires de permis en français étaient disponibles sur le site de la Direction du stationnement de Winnipeg.

Les clients peuvent demander ou renouveler en ligne un permis de stationnement dans une zone consacrée aux activités du stade ou un permis pour résidents, en français, en utilisant les formulaires électroniques de la direction. Des services en français ont été fournis pour les demandes reçues en français, et les paiements relatifs à ces demandes ont été traités par les commis bilingues de la direction. Un avis d'approbation de permis pour toutes les ventes effectuées en ligne pour des permis de stationnement sur rue ou dans des espaces de stationnement a été remis en anglais et en français.

ADMINISTRATION

Service à la clientèle et des communications

Service 311

Le Service 311 compte actuellement 12 représentants bilingues des services à la clientèle et est géré par un chef d'équipe bilingue. En 2018, le Service 311 comptait 13 employés francophones, soit 8,5 équivalents temps plein au total.

En tant que premier point de contact pour les citoyens, l'offre active de services en langue française se fait lorsque des citoyens communiquent par téléphone avec le 311, par l'entremise du système de réponse vocale interactif. En 2018, le 311 a reçu au total 858 962 appels, soit 100 714 appels de moins qu'en 2017. De ce total, 5199 appels ont été faits en français, ce qui équivaut à 0,61 % de tous les appels reçus au 311. Le nombre des appels en français était légèrement plus élevé qu'en 2017 (0,59 %).

En 2018, de la formation additionnelle a été offerte au personnel pour préparer les représentants des services à la clientèle en français en vue des interactions dans cette langue. En plus de la traduction de tous les exercices de formation, des activités post-formation, comme des simulations d'appels en français, ont été mises en œuvre pour préparer le personnel à recevoir des appels en français.

Division des services en français

La Division des services en français veille à la mise en application efficace des dispositions de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* et du règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles en ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles et le respect des obligations légales qui sont imposées. En outre, elle coordonne, supervise et contrôle la prestation des services municipaux, et offre des conseils à cet effet, en conformité avec la Charte et le règlement.

Elle travaille aussi avec les services, les divisions, les bureaux et les organismes de services spéciaux pour améliorer l'offre active de services et de programmes de qualité en français à la communauté francophone.

La Division des services en français a poursuivi la mise en œuvre des directives en matière de ressources humaines et a présenté des ateliers sur l'offre active aux services et aux organismes municipaux pour faciliter la prestation de services en français. De plus, diverses ressources utilisées par le personnel de première ligne ont été traduites pour faciliter la prestation de services en français à la population.

En 2018, une planification pluriannuelle a été faite avec les services et les organismes sur la façon d'améliorer leurs capacités d'offrir des services de première ligne en français. Pour ce faire, un examen des ressources en place et des postes nécessitant une désignation bilingue a été fait en vue d'améliorer la prestation des services.

En 2018, les traducteurs et relecteurs de la Ville ont traduit et relu plus de 414 834 mots. De plus, des traducteurs externes ont participé à la traduction de documents pour la participation publique. Ces traducteurs externes ont traduit 160 883 mots. Les coûts de ce service tiers ont été partagés dans le cadre de l'*Entente Canada-Manitoba pour les services en français*.

Le Centre de services bilingues, situé au 170, rue Goulet, au rez-de-chaussée du Centre d'accès Saint-Boniface, se veut une ressource pour les citoyens qui souhaitent avoir accès à des programmes et des services gouvernementaux. Les employés qui représentent la Ville, la Province du Manitoba et le gouvernement du Canada offrent des services dans les deux langues officielles.

Le Centre de services bilingues permet de payer en personne les factures d'eau, les impôts fonciers, les services ambulanciers et les laissez-passer Peggo, ainsi que les permis de posséder un chien et un chat. Le personnel du Centre de services bilingues fournit aussi de l'information à la population sur les programmes et les projets municipaux.

À l'automne 2018, un poste additionnel à temps plein a été pourvu au Centre de services bilingues afin de fournir des services aux citoyens dans les deux langues officielles. Tout au long de l'année, 7163 clients ont fait appel au Centre de services bilingues.

On trouve au Centre de services bilingues un mur thématique présentant de l'information sur les activités de consultation publique dans le district de Riel ou sur les événements qui touchent l'ensemble de la Ville. On y trouve aussi des ressources bilingues sur les services et les programmes municipaux.

Cinquante-neuf (59) employés ont suivi des cours de français en 2018, ces cours allant du niveau débutant à intermédiaire. La priorité a été accordée aux employés occupant des postes désignés de première ligne et aux employés qui interagissent souvent avec des membres de la communauté francophone. En 2018, 50 candidats potentiels ont passé des examens de français pour des postes désignés bilingues, le nombre le plus élevé de candidats bilingues admissibles s'étant qualifiés.

Séance sur l'offre active

Au printemps 2018, 10 membres du personnel du Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg et leur superviseur ont suivi un atelier sur l'offre active. Le service continue de travailler à la mise en œuvre de plans d'intervention afin de prévenir les lacunes en matière de services désignés.

Services aux ressources humaines

Les Services aux ressources humaines sont responsables de la totalité des pratiques et des programmes en matière de ressources humaines de la Ville. L'équipe des ressources humaines se compose de plus de 130 professionnels. L'équipe de direction se veut un modèle hybride qui regroupe divers généralistes qui appuient individuellement les services en matière de ressources humaines, ainsi qu'un groupe de spécialistes qui créent et soutiennent des programmes harmonisés dans toute l'organisation. Les membres de cette équipe travaillent de concert pour offrir des programmes de ressources humaines des plus efficaces dans divers domaines : recrutement, rétention, planification de la main-d'œuvre, classification, rémunération, avantages sociaux, formation et perfectionnement du personnel, relations de travail, santé et sécurité, mieux-être du personnel, gestion des incapacités, gestion des compétences et programmes de diversité.

De plus, l'équipe des ressources humaines fournit des orientations à l'organisation concernant toutes les politiques en matière de ressources humaines et les pratiques exemplaires, aiguille la mise en application des conventions collectives, les négociations collectives, l'embauche et l'interprétation des lois, et guide et soutient les gestionnaires dans le cadre de toutes les enquêtes en milieu de travail visant à maintenir un environnement de travail sain et respectueux.

En 2018, des efforts ont été déployés pour normaliser les processus de recrutement et d'embauche au sein de l'organisation pour les postes bilingues vacants. Afin d'améliorer le processus de présentation de candidatures, divers documents ont été traduits en français. De plus, des questions en ligne de présélection pour des postes bilingues ont été traduites et sont désormais enregistrées dans les deux langues officielles. Le Bureau du greffier de la Ville a mis en place un processus de recrutement bilingue et a publié les offres d'emploi en français et en anglais. Dans le cadre du processus de recrutement, un processus bilingue a été mis en place. Le service compte maintenant trois employés bilingues du service à la clientèle et un agent d'évaluation bilingue.

Au printemps 2018, les 51 employés de première ligne et les superviseurs du Service de l'évaluation et des taxes ont participé à une séance sur l'offre active.

Des avis bilingues d'emplois vacants ont aussi été diffusés en français et en anglais dans les comptes de médias sociaux de la Ville.

Les Services aux ressources humaines étaient présents lors d'un salon de l'emploi et ont fait deux présentations lors desquelles de l'information a été fournie en français.

Recrutement dans les services communautaires

Les Services communautaires continuent de recruter du personnel bilingue dans les Services de bibliothèque, les Services de développement communautaires et de loisirs et les Services aquatiques. Ces services ont réussi à pourvoir cinq postes désignés bilingues en 2018.

Depuis 2018, les postes bilingues sont affichés en français et en anglais et sont annoncés dans la communauté francophone.

La bibliothèque de Saint-Boniface compte uniquement du personnel bilingue. Sept postes de commis au rangement des documents sont désignés bilingues dans toute la ville. La Division des services de bibliothèque continue de travailler à la mise en œuvre de plans d'urgence pour prévenir tout manquement au chapitre des services désignés.

Recrutement de policiers

Le SPW a passé en revue les services en français offerts à son quartier général, situé au 245 de la rue Smith, soit le poste le plus occupé. Les conclusions de cet examen montrent les efforts positifs entourant l'affectation d'agents de police parlant français, mais indiquent qu'il n'y a pas suffisamment de membres parlant français au sein de l'équipe civile responsable du volume élevé de demandes liées aux casiers judiciaires et de diverses autres demandes.

Ainsi, deux des postes civils existants ont été convertis en postes désignés bilingues pour s'assurer que les personnes affectées possèdent les compétences nécessaires pour fournir des services en français. Par conséquent, des services en français pourront être offerts tout au long de l'année.

Le SPW a fait un travail exceptionnel pour sélectionner des candidats de très grande qualité comme nouveaux agents de police et membres des équipes civiles de soutien. Les compétences linguistiques font partie des nombreux critères du processus de sélection. C'est avec plaisir que le SPW annonce que plus de 16 % de toutes les nouvelles personnes embauchées en 2018 peuvent fournir des services en français.

Des efforts ont été faits pour déployer des agents de police qui parlent français dans les secteurs de la ville où se trouve une plus grande concentration de citoyens francophones et pour s'assurer que des agents qui parlent français fassent partie en tout temps du personnel des quatre centres de service.

Recrutement en transport en commun

Il y a un poste désigné bilingue au sein de Winnipeg Transit, soit celui de commis A au centre de service à la clientèle, situé au 414, rue Osborne. Winnipeg Transit continue de collaborer avec la Division des services en français pour pourvoir ce poste, ainsi que pour recruter des chauffeurs d'autobus francophones. De plus, Winnipeg Transit continue de travailler à la mise en œuvre de plans d'intervention dans le but de prévenir les lacunes en matière de services désignés et met l'accent sur les postes de première ligne du service à la clientèle.

Recrutement dans les services de golf

En plus d'embaucher des employés bilingues au terrain de golf de Windsor Park, l'Organisme de gestion des terrains de golf continue d'employer des personnes bilingues aux terrains de golf du parc de Kildonan et Crescent Drive, lorsque possible.

PLAINTES

Une plainte officielle a été déposée en 2018 concernant le Service de l'évaluation et des taxes. La Division des services en français a reçu 121 plaintes non officielles concernant l'absence de services en français, qu'il s'agisse de services non offerts en personne, en ligne ou au téléphone, lors d'événements de participation publique organisés par la Ville, de logiciels en ligne sur le site Web de la Ville, de classes offertes par les Services de loisirs et de réponses automatiques aux courriels.

RESSOURCES HUMAINES

Capacité bilingue au 31 décembre 2018

Services municipaux et organismes de services spéciaux	Postes bilingues requis par le règlement municipal 8154/2002	Postes désignés bilingues occupés par une personne bilingue	Employés bilingues dans des postes non désignés	**Capacité bilingue totale**
Agence de services aux animaux	1	2	0	2
Service de l'évaluation et des taxes	3	2	1	3
Bureau du directeur municipal	11‡	13	9	22
Bureau du greffier	6	6	1	7
Services communautaires	36	51	57	108
Service des finances générales	3‡	0	0	0
Services de soutien généraux (Services aux ressources humaines)	2	2	2	4
Bureau des conseillers municipaux et bureau des conseillers du district de Riel	2	0	1	1
Service à la clientèle et des communications	9±	9‡	6±	15±
Organisme de gestion des terrains de golf	2	1	2	3
Bureau du maire	2	0	0	0
Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement	7	–	–	–
Service des travaux publics	6	–	–	–
Service des eaux et des déchets	6	6	1	7
Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg	32*	12	–	12
Direction du stationnement±	N/A±	2±	0±	2±
Service de police	47*	12	–	12
Winnipeg Transit	5	1	–	1
Total en 2018	170	110	74	184

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

– Non soumis à la date limite.

± Créé après le règlement municipal 8154/2002 sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

SECTION FINANCIÈRE

Budget final au 31 décembre 2018

Dépenses Description du compte	**Dépenses réelles**
Publicité et marketing	2 834 $
Formation du personnel en français	16 997 $
Services de traduction	34 864 $
Centre de services bilingues – Saint-Boniface (comptoir en personne de la Ville de Winnipeg)	
Salaires	96 422 $
Activités	12 763 $
Total en 2018	163 880 $
Province du Manitoba (subvention de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français)	-70 000 $
SOLDE	93 880 $

PLACE SAINT-NORBERT
3514

Points saillants de 2019 des services de la Ville de Winnipeg

TRAVAUX DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

Bureau du greffier

Le Bureau du greffier soutient les travaux du conseil, du comité exécutif, des comités d'orientation permanents, des comités municipaux, du maire, du Bureau du maire et des membres du conseil.

Services d'interprétation lors des réunions du conseil et des comités

Lorsque le français est parlé lors des réunions du conseil, des services d'interprétation simultanée sont assurés pour les membres du conseil, ainsi que pour les membres des comités lors des réunions du comité municipal de Riel. Ce service est également offert à d'autres comités sur demande, avec un préavis de 48 heures.

COMMUNICATION

Service à la clientèle et des communications

Service 311

Le Service 311 est chargé de fournir au public, dans les deux langues officielles, des informations sur les programmes, les services et les initiatives de la Ville, et constitue le point central de réception des demandes de services.

Division des communications générales

Le Service à la clientèle et des communications guide et appuie les services, les organismes et les secteurs de services de la Ville dans leurs communications avec les médias et avec le public. Cent quarante-deux (142) communiqués de presse français ont été publiés en 2019.

En outre, 818 messages Twitter contenant des informations liées aux initiatives à l'échelle de la Ville et du district de Riel ont été publiés tout au long de l'année. Sur Facebook, 39 publicités payantes en français/bilingue et 321 messages organiques en français/bilingue ont été publiés en 2019.

Au cours de l'année 2019, 39 % des demandes d'entrevue en français ont été satisfaites. Si aucun porte-parole francophone n'est disponible, des liens vers des informations sur le site français sont fournis.

Division du marketing et de la gestion de la marque

La Division du marketing et de la gestion de la marque collabore avec tous les services et organismes de services spéciaux pour promouvoir les services, les programmes et les événements de la Ville en anglais et en français.

En 2019, 7 % du budget publicitaire pour l'imprimé, le numérique et le hors domicile ont été consacrés à des publicités françaises et/ou bilingues.

Bureau de la participation publique

Le Bureau de la participation publique dirige les activités de consultation et de participation publiques de la Ville, en veillant à la cohérence et à la transparence de la collecte et de la prise en compte des commentaires des résidents sur les projets de la Ville.

Le Bureau de la participation publique a travaillé en étroite collaboration avec le service de traduction pour veiller à ce que les documents de participation publique pour les initiatives à l'échelle de la Ville et du district de Riel soient disponibles dans les deux langues officielles. Grâce au travail assidu de l'équipe de la Ville chargée de la participation publique, les documents de participation publique pour les différents services et agences de la Ville étaient facilement disponibles en français. L'équipe a veillé à ce que le matériel, y compris, mais sans s'y limiter, le matériel promotionnel, les informations sur les pages Web, les enquêtes, les panneaux d'affichage et les cahiers d'exercices, soit traduit et mis en forme avant les événements. En 2019, le Bureau de la participation publique a offert 27 possibilités de participation publique et 97 abonnés français ont reçu tous les documents connexes et de suivi en français, en personne ou en ligne.

Division du site Web et des médias sociaux

La Division du site Web et des médias sociaux apporte son soutien à divers services, divisions et bureaux dans le développement et la maintenance du contenu du site Web **winnipeg.ca**.

En 2019, l'accent sur le site français a été mis sur le maintien d'un contenu en miroir sur la page principale du site Web de la Ville, la poursuite de l'ajout de contenu supplémentaire sur le site français pour les projets et services de la Ville, et la fourniture de 672 pages et 890 PDF entièrement en français. En outre, l'utilisation d'adresse URL personnalisée en français a continué à aider les résidents à accéder facilement aux projets, événements et informations en ligne sur le site français.

En 2019, 62 086 pages ont été consultées sur le site français. La Ville a mis en miroir le site anglais et mis à jour le contenu aussi souvent que possible.

SERVICES MUNICIPAUX OFFERTS AILLEURS QUE DANS UN BUREAU

Musée de Saint-Boniface Museum

Lorsque la *Loi sur la ville de Winnipeg* a été adoptée en 1972, fusionnant les nombreuses municipalités de la région, la Ville a assumé « toutes les responsabilités de l'ancienne ville de Saint-Boniface en ce qui concerne le Musée de Saint-Boniface [1] ». Aujourd'hui, le *Musée de Saint-Boniface Museum*, situé au 494 de l'avenue Taché, est toujours abrité dans les murs du couvent original des Sœurs grises et constitue le plus ancien bâtiment de Winnipeg.

En 2019, le musée a célébré le 175e anniversaire de l'arrivée des Sœurs grises au Manitoba. Toutes les expositions ont été élaborées en français et en anglais.

Le nouveau programme *Nation déracinée*, qui explore l'attribution de terres aux enfants métis et la dispersion des familles métisses après l'entrée du Manitoba dans la Confédération, a été élaboré dans les deux langues et est présenté en français et en anglais.

Le musée accueille actuellement 17 000 visiteurs par an et propose toutes ses visites guidées et sa boutique de souvenirs dans les deux langues officielles. Il gère également son propre site Web bilingue, qui a été relancé en mars.

Des visites guidées et des programmes éducatifs approfondis sont proposés au public tout au long de l'année dans la langue officielle choisie par les participants. En 2019, environ 48 % de tous les participants ont choisi de suivre leur visite guidée ou leur programme éducatif en français.

Sur les 132 groupes qui ont réservé une expérience au musée, 46 % l'ont faite en français.

Environ 26 % de tous les visiteurs du musée ont indiqué que le français était leur langue préférée, tandis que 27 % des visiteurs de la boutique de souvenirs du musée ont indiqué que leur langue préférée était le français.

[1] *St. Boniface Museum By-law No. 4824/88* (règlement municipal sur le Musée de Saint-Boniface)

DOCUMENTS BILINGUES

Des articles promotionnels en français et bilingues, notamment des dépliants recto verso, des cartes postales et des brochures, ont été élaborés et distribués par voie électronique et en personne aux membres de la communauté francophone. Le matériel mettait l'accent sur les programmes de loisirs en français. Au total, les documents imprimés ont été distribués à environ 1 200 personnes en 2019. Des efforts accrus ont également été déployés pour promouvoir nos services par voie électronique.

La bibliothèque de Saint-Boniface distribue de l'information sur la programmation jeunesse en français aux écoles d'immersion des divisions scolaires Louis-Riel et Pembina Trails. En 2019, la succursale a entrepris une visite de sensibilisation dans une école d'immersion et continuera à tendre la main aux écoles d'immersion à l'avenir.

GUIDE D'ACCÈS

Le Service 311 fournit des informations et des services aux résidents dans les deux langues officielles. Pour les résidents qui recherchent un service à la clientèle en personne, le 311 Saint-Boniface, situé dans le Centre d'accès de Saint-Boniface, est la meilleure option. Le site Web donne également accès aux services municipaux en français et en anglais dans la mesure du possible.

MISE EN ŒUVRE

Service de l'évaluation et des taxes

Le Service de l'évaluation et des taxes est responsable de l'évaluation et de la classification des biens immeubles, des biens personnels et des établissements d'affaires de la ville dans le but de répartir les taxes équitablement entre les citoyens. Le service est responsable des évaluations et des taxes municipales.

La Division du service à la clientèle du Service de l'évaluation et des taxes a fourni 29 réponses en français à des demandes de service. Il y a eu six demandes de renseignements en français au comptoir de service, et une a été envoyée pour une correspondance en français.

Service de l'audit

L'auditeur de la Ville est un titulaire d'une charge créée par la loi nommé par le conseil municipal en vertu de la *Charte de la ville de Winnipeg*. L'auditeur de la Ville rend compte au conseil par l'intermédiaire du comité de l'audit (comité exécutif) et est indépendant de l'administration municipale de la Ville. Le Service de l'audit est considéré comme un vérificateur externe indépendant selon les normes de vérification du gouvernement en raison des garanties statutaires qui exigent que l'auditeur de la Ville rende compte directement au conseil, par l'intermédiaire du comité de vérification. Le principal client du Service de l'audit est le conseil municipal, par l'intermédiaire du comité de l'audit.

La ligne fraude et gaspillage (affiche et message sur le réseau d'affichage numérique de la Ville) a été fournie dans les deux langues officielles, y compris les pages du site Web relatives à l'ensemble du site concernant la fraude et le gaspillage.

Bureau de la direction municipale

Le directeur municipal est l'administrateur en chef de la Ville. Il guide et informe le conseil concernant le fonctionnement et les affaires de la Ville.

Le Bureau de la direction municipale continue de fournir des services de réception bilingues.

Bureau du greffier

Le Bureau du greffier offre des services de réception bilingues dans deux de ses installations ouvertes au public : son bureau principal dans l'édifice Susan-A.-Thompson, situé au 510, rue Main, et les Archives de la Ville de Winnipeg, situées au 50, rue Myrtle.

Le Bureau du greffier est responsable de la réception des demandes de subventions de fonctionnement et de la procédure relative aux demandes d'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Les demandes peuvent être présentées en ligne, en français et en anglais.

Services de mariage

Des services de mariage à l'hôtel de ville sont offerts en français.

Formulaires en ligne

Le Bureau du greffier est responsable de la réception des demandes de subventions de fonctionnement et de la procédure relative aux demandes d'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Les demandes peuvent être présentées en ligne, en français et en anglais.

Services communautaires

Les Services communautaires offrent un large éventail de services et de programmes aux citoyens de Winnipeg. L'accent est mis sur la prestation de services communautaires efficaces, bien adaptés et innovants, qui favorisent des quartiers sains et sûrs et qui répondent aux divers besoins culturels, récréatifs et informationnels de la collectivité. Les Services communautaires s'occupent des loisirs, des activités aquatiques, des bibliothèques et de l'exécution des règlements.

Division des services de loisirs

À l'automne 2019, la Division des services de loisirs a mis en place des programmes d'apprentissage de la natation de la Croix-Rouge en français le samedi soir. L'objectif est d'offrir tous les niveaux de la Croix-Rouge en français le samedi matin, ainsi que les lundis et mercredis soirs.

Année	Nombre d'activités	Nombre de participants
2019	222	846

En 2019, la Division des services de loisirs a offert des programmes de loisirs en français dans diverses écoles et centres communautaires, principalement à Saint-Boniface et à Saint-Vital. Au total, 195 heures de programme ont été proposées sur six sites différents dans ces quartiers.

Il a également offert un total de 23 programmes enregistrés de loisirs en français, avec un total de 181 participants.

La Division des services de loisirs a lancé une initiative de recrutement dans plusieurs écoles secondaires afin de renforcer son bassin de personnes francophones qualifiées nécessaires pour faciliter la programmation du *Guide Loisirs*.

Division du développement communautaire

Dans le cadre de l'élaboration de la politique et du cadre stratégique pour l'accueil et l'inclusion des nouveaux arrivants, quatre consultations des parties prenantes ont eu lieu en octobre 2019 avec des fournisseurs de services aux nouveaux arrivants francophones et anglophones, des dirigeants ethnoculturels et des jeunes nouveaux arrivants.

Division des services de bibliothèque

En 2019, la Division des services de bibliothèque a offert une gamme de programmes, de services et de sensibilisation à la communauté francophone.

En 2019, 97 186 personnes sont entrées à la Bibliothèque de Saint-Boniface. Ce chiffre n'inclut pas les petits dans les poussettes, les chariots, etc. Il n'y a aucun moyen de déterminer combien de ces usagers étaient francophones.

En 2019, 4 825 usagers de notre réseau ont demandé que la langue de communication soit le français (ils ont rempli la demande de carte de membre en français). En 2019, 758 personnes se sont inscrites en français.

En 2019, la bibliothèque de Saint-Boniface a offert 200 programmes, présentations et événements en français pour tous les âges, auxquels 7 357 personnes ont participé. Pendant le Mois de l'histoire des Noirs, la bibliothèque de Saint-Boniface a organisé une séance de lecture de contes en famille avec des lecteurs invités de la communauté; le personnel a élaboré un programme artistique estival de peinture pour les adolescents qui a été reproduit dans plusieurs autres succursales; et en septembre, la bibliothèque a collaboré avec Thin Air (Festival international des écrivains de Winnipeg) pour accueillir l'auteure Hélène de Varennes.

En 2019, la bibliothèque de Saint-Boniface a proposé 206 programmes qui ont rassemblé 7 428 participants. Cela comprenait 48 programmes bilingues avec 3 273 participants (y compris le Festival du Voyageur) et 147 programmes offerts en français avec 4 032 participants.

Le personnel s'est rendu dans trois écoles secondaires francophones pour promouvoir le défi de lecture d'été pour les ados ainsi que le comité consultatif jeunesse. Les programmes pour adultes comprenaient un groupe de conversation en français et un club de lecture.

Les programmes d'information offerts en français comprenaient l'apprentissage de la technique métisse de tissage aux doigts et des visites à l'Hôpital Saint-Boniface et à l'Université de Saint-Boniface pour promouvoir la bibliothèque et ses ressources. La bibliothèque a également participé au Festival du Voyageur pendant trois jours, proposant des heures du conte et de l'artisanat qui ont permis de toucher 1 400 personnes.

S'appuyant sur le succès des programmes bilingues de littératie chez les jeunes enfants de la bibliothèque (Bébés à la biblio et Bambins et livres), d'autres événements familiaux ont été élaborés (À vos marques, prêts, lisez ! et la Journée « Emmenez vos enfants à la bibliothèque »), qui comprennent maintenant des stations d'activités bilingues.

Les employés de la bibliothèque de Saint-Boniface ont participé au comité du Club de lecture d'été TD en 2019 pour la deuxième année consécutive. En 2019, la bibliothèque de Saint-Boniface a inscrit 229 jeunes au Club de lecture d'été TD, soit 212 inscriptions en français et 17 inscriptions en anglais.

Le personnel de la bibliothèque de Saint-Boniface a reçu le Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award 2019. Ce prix biennal a été créé pour reconnaître un employé ou un groupe d'employés œuvrant dans le secteur public ou parapublic à l'échelle fédérale, provinciale ou municipale et s'étant distingués au service de la francophonie au Manitoba. Le prix est une initiative conjointe de la Société de la francophonie manitobaine, du gouvernement fédéral, du Secrétariat aux affaires francophones du Manitoba et de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM).

L'organisme Friends of Winnipeg Public Library (les amis de la Bibliothèque publique de Winnipeg) ont fait un don en 2019 pour l'achat d'une aire de jeu pour l'alphabétisation familiale dans la section des enfants de la bibliothèque de Saint-Boniface. Des panneaux d'apprentissage interactifs ont été conçus sur mesure pour présenter des comptines, des jeux et des messages à l'intention des parents en français et en anglais afin de favoriser l'acquisition de compétences en alphabétisation précoce. La livraison et l'installation sont prévues pour le début de l'année 2020.

Une brochure sur l'alphabétisation précoce à la Bibliothèque publique de Winnipeg a été élaborée à l'intention des parents et des personnes qui s'occupent des enfants. Elle est disponible en français et en anglais. Les programmes d'alphabétisation précoce de la Bibliothèque publique de Winnipeg sont conçus par le personnel de la bibliothèque pour soutenir le développement des compétences en matière d'alphabétisation précoce. Les programmes d'alphabétisation précoce sont offerts en sessions de 8 semaines tout au long de l'année. L'inscription est obligatoire pour tous les programmes d'alphabétisation précoce. Les succursales de la bibliothèque peuvent alterner les programmes qu'elles offrent.

Les employés de la bibliothèque de Saint-Boniface doivent être bilingues (français et anglais). De plus, il y a sept postes bilingues de commis au rangement des documents dans les succursales du district de Riel. Lors du recrutement de nouveaux commis à l'échelle du réseau, la Bibliothèque publique de Winnipeg s'efforce de pourvoir les postes non bilingues avec des candidats bilingues afin d'accroître la capacité et la souplesse du réseau de bibliothèques.

Des collections permanentes de livres pour enfants en français sont en cours d'élaboration dans les succursales de Charleswood, Henderson, Millénaire, Pembina Trail, Louis-Riel, River Heights, Saint-Vital, Transcona, Kildonan-Ouest et Windsor Park.

Services des finances générales

Le rapport financier annuel a été traduit, de même que les informations relatives au site Web où se trouve le rapport. En outre, des documents de participation publique liés au budget étaient disponibles en ligne dans les deux langues officielles, de même que des infographies et des annonces.

Division des relations avec les Autochtones

La Division des relations avec les Autochtones a pour mandat de faire avancer l'administration municipale sur les Chemins de la réconciliation, en jouant un rôle de leadership et en partageant des expériences et des connaissances qui s'inscrivent dans une perspective autochtone, pour aujourd'hui et pour demain.

Redécouvrir Winnipeg : concilions notre histoire

En 2019, les résidents ont été invités à participer au programme Redécouvrir Winnipeg : concilions notre histoire afin d'élaborer un processus et une politique pour guider la façon dont la Ville reconnaît et commémore divers personnages et événements historiques avec des marqueurs, des noms de lieux, des plaques, des panneaux, des noms de rues, etc., afin de s'assurer que le Winnipeg de l'avenir est accueillant pour tous. Les commentaires recueillis au cours du processus initial de participation publique seront utilisés pour contribuer à l'élaboration des recommandations en vue d'une participation communautaire plus importante. Tous les documents ont été élaborés en français et en anglais, et la communauté francophone a été invitée à participer à l'événement politique de participation publique, où elle a pu prendre part à une table ronde en français.

Les commentaires de la communauté ont permis d'identifier des options pour la création, l'ajout et la suppression de divers marqueurs historiques et noms de lieux. La phase 2 de cette initiative consistait à recueillir des commentaires sur une proposition de processus de nomination et de critères d'évaluation pour guider la façon dont nous progressons dans la réconciliation de l'histoire de notre ville.

Service des eaux et des déchets

Le Service des eaux et des déchets fournit de nombreux services à la communauté : eau potable, collecte et traitement des eaux usées, gestion du drainage des terrains, lutte contre les inondations, programmes de collecte, d'élimination et de minimisation des déchets et installations pour les déchets solides.

Depuis le lancement de son portail MyUtility/MesServices entièrement bilingue en janvier 2018, 52 461 titulaires de comptes de factures de services publics se sont abonnés, dont 260 ont choisi le français comme langue de préférence. En 2019, le centre de facturation de services publics a eu 665 interactions en français.

Le Service des eaux et des déchets a augmenté son contenu en français sur le site **winnipeg.ca** en 2019, en ajoutant 17 pages de contenu supplémentaires, pour un total de 65 pages Web.

Le nouveau programme de tests sur le plomb dans les habitations a été proposé dans les deux langues officielles, plus de 23 000 lettres et cartes de référence ont été envoyées aux propriétaires concernés, et les informations sur le programme et les résultats des tests ont été mis en ligne.

Winnipeg Transit

Winnipeg Transit est chargé de fournir des services de transport public aux habitants de Winnipeg. Il fournit un service de transport public fiable, abordable, confortable et accessible, comprenant des lignes régulières, des lignes express, des lignes d'autobus rapides grâce au couloir de transport rapide sud-ouest, le service d'autobus DART (Dial-A-Ride Transit), le service Winnipeg Transit Plus (pour les personnes à mobilité réduite), et un service d'affrètement/événement spécial.

Transit a travaillé sur son site Web afin d'offrir plus d'informations en français pour les documents de participation publique liés au couloir de transport rapide sud-ouest.

Le service Winnipeg Transit Plus dispose d'ergothérapeutes bilingues qui peuvent effectuer des évaluations en français sur demande. Les ergothérapeutes aident les résidents à comprendre comment ils peuvent être admissibles aux services nécessaires et recevoir des services de transport spécialisés sur la base de critères établis, notamment en assurant la sécurité des transports et en déterminant l'accès aux véhicules en fonction des capacités fonctionnelles et de l'équipement de mobilité utilisé.

Organismes de services spéciaux

Agence de services aux animaux

L'Agence de services aux animaux prend des mesures de contrôle des animaux en vertu du *Responsible Pet Ownership By-Law* (règlement municipal sur la possession responsable d'animaux de compagnie). Ce service comprend également l'éducation du public et la promotion de la propriété et du soin responsables des chats et des chiens, ainsi que l'adoption d'animaux non réclamés.

Des courriels de condoléances bilingues ont été envoyés aux résidents après avoir été informés du décès de leur animal de compagnie. Six mille huit cents courriels ont été envoyés à six mille deux cents destinataires.

L'Agence continue d'offrir des licences bilingues par le biais de son site de paiement en ligne et en personne au Centre de services bilingues.

Organisme de gestion des terrains de golf

L'Organisme de gestion des terrains de golf administre les actifs des 12 terrains de golf de la Ville. Il est responsable de l'exploitation et de l'entretien de trois terrains de golf, ainsi que de la gestion des contrats et des baux pour les terrains municipaux utilisés par des terrains de golf privés. De plus, il gère l'exploitation d'un centre de ski de fond et d'autres services contractuels compatibles avec l'exploitation d'un terrain de golf.

Promotions

L'Organisme de gestion des terrains de golf a annoncé l'ouverture et la fermeture des parcours, ainsi que les événements spéciaux par l'entremise des comptes de médias sociaux de la Ville, dans les deux langues officielles.

ADMINISTRATION

Service à la clientèle et des communications

Division des services en français

La Division des services en français veille à la mise en application efficace des dispositions de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* et du règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles en ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles et le respect des obligations légales qui sont imposées. En outre, elle coordonne, supervise et contrôle également la prestation des services municipaux, et offre des conseils à cet effet, conformément aux exigences de la Charte et du règlement.

Elle travaille aussi avec les services, les divisions, les bureaux et les organismes de services spéciaux pour améliorer l'offre active de services et de programmes de qualité en français à la communauté francophone.

Au printemps, nous nous sommes engagés avec les résidents et les parties prenantes de la communauté à recueillir des commentaires sur la façon dont nous pourrions continuer à améliorer la prestation des services de la Ville en français. Plus de 150 personnes ont participé au processus de révision. Cent trente-deux répondants ont rempli un sondage ou une carte comportant des questions sur leurs priorités lorsqu'ils reçoivent des services de la Ville. En outre, dix organismes communautaires ont rencontré la Division des services en français pour discuter de leurs besoins ou des besoins de leurs clients/membres francophones et de leurs points de vue sur les besoins actuels et futurs en matière de services.

Les commentaires fournis par les parties prenantes et le public seront pris en compte dans le cadre de l'examen du règlement municipal 8154/2002 sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles, afin de formuler des recommandations visant à améliorer, mettre à jour et moderniser la prestation de services et de programmes municipaux aux résidents francophones. Les recommandations seront soumises à l'examen du comité exécutif et du conseil. Les personnes qui ont demandé des mises à jour sur l'examen des services en français recevront des mises à jour au fur et à mesure de l'avancement de l'examen.

En 2019, la Direction des services de traduction a traduit/révisé plus de 201 972 mots. Les documents pour la participation publique ont été traduits par des traducteurs externes, ce qui représente un total de 353 801 mots. Le coût de la traduction externalisée a été partagé dans le cadre de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français.

Le Centre de services bilingues, situé au 170, rue Goulet, au rez-de-chaussée du Centre d'accès de Saint-Boniface, se veut une ressource pour les citoyens qui souhaitent avoir accès à des programmes et des services gouvernementaux. Les employés qui représentent la Ville, la Province du Manitoba et le gouvernement du Canada offrent des services dans les deux langues officielles.

Le Centre de services bilingues permet de payer en personne les factures d'eau, les impôts fonciers, les services ambulanciers et les laissez-passer Peggo, ainsi que les permis de posséder un chien et un chat. Le personnel du Centre de services bilingues fournit aussi de l'information à la population sur les programmes et les projets municipaux.

À l'automne 2019, un poste additionnel à temps plein a été pourvu au Centre de services bilingues afin de fournir des services aux citoyens dans les deux langues officielles. Tout au long de l'année, 9 842 clients ont fait appel au Centre de services bilingues.

On trouve au Centre de services bilingues un mur thématique présentant de l'information sur les activités de consultation publique dans le district de Riel ou sur les événements qui touchent l'ensemble de la Ville. On y trouve aussi des ressources bilingues sur les services et les programmes municipaux.

Vingt-cinq (25) employés ont suivi des cours en français en 2019, ces cours allant du niveau débutant au niveau avancé. La priorité a été accordée aux employés occupant des postes désignés de première ligne et aux employés qui interagissent souvent avec des membres de la communauté francophone. En 2019, la Division des services en français a collaboré avec les Services aux ressources humaines pour élaborer de nouveaux processus internes afin d'évaluer les candidats potentiels à un emploi bilingue. Plus de 75 tests de français ont été entrepris en interne pour des postes désignés bilingues.

Services aux ressources humaines

Les Services aux ressources humaines sont responsables de la totalité des pratiques et des programmes en matière de ressources humaines de la Ville. L'équipe des ressources humaines se compose de plus de 130 professionnels. L'équipe de direction se veut un modèle hybride qui regroupe divers généralistes qui appuient individuellement les services en matière de ressources humaines, ainsi qu'un groupe de spécialistes qui créent et soutiennent des programmes harmonisés dans toute l'organisation. Les membres de cette équipe travaillent de concert pour offrir des programmes de ressources humaines des plus efficaces dans divers domaines : recrutement, rétention, planification de la main-d'œuvre, classification, rémunération, avantages sociaux, formation et perfectionnement du personnel, relations de travail, santé et sécurité, mieux-être du personnel, gestion des incapacités, gestion des compétences et programmes de diversité.

Diversité et recrutement

Un membre du personnel de la Direction de la diversité et du recrutement a passé une évaluation de la langue française par l'intermédiaire de l'Alliance française du Manitoba. La réussite de cette évaluation permet à la direction de fournir un service à tous les services de la Ville en apportant son soutien aux jurys de sélection pour les postes nécessitant une évaluation des compétences en communication (verbale) en français.

Plus de 30 évaluations verbales en français ont été effectuées par la Direction de la diversité et du recrutement.

Un représentant de la Direction de la diversité et du recrutement a organisé une présentation sur l'emploi à Pluri-Elles Manitoba Inc. à laquelle 15 participants ont assisté. Les participants ont reçu de l'information sur la façon de poser leur candidature à des postes de la Ville de Winnipeg et sur le système en ligne où les postes sont affichés.

La Direction de la diversité et du recrutement a coordonné la traduction des résumés de postes et en a fait la promotion sur diverses plateformes en ligne, notamment sur les comptes LinkedIn, Facebook et Twitter de la Ville, en français et en anglais.

Le personnel de la division du développement des services de Winnipeg Transit a suivi des cours de français par l'intermédiaire de la Ville afin d'améliorer sa capacité à mener des entrevues en français avec le public et les parties prenantes, ainsi qu'avec les médias.

PLAINTES

Aucune nouvelle plainte officielle n'a été déposée en 2019. La Division des services en français a reçu 148 plaintes non officielles concernant l'absence de services en français, qu'il s'agisse de services non offerts en personne, en ligne ou au téléphone, lors d'événements de participation publique organisés par la Ville, de logiciels en ligne sur le site Web de la Ville ou de services de police non urgents.

RESSOURCES HUMAINES

Capacité bilingue au 31 décembre 2019

Services municipaux et organismes de services spéciaux	Postes bilingues requis par le règlement municipal 8154/2002	Postes désignés bilingues occupés par une personne bilingue	Employés bilingues dans des postes non désignés	**Capacité bilingue totale**
Agence de services aux animaux	1	2	0	2
Service de l'évaluation et des taxes	3	2	1	3
Bureau du directeur municipal	11‡	1	0	1
Bureau du greffier	6	6	1	7
Services communautaires	36	51	57	108
Service des finances générales	3‡	0	0	0
Services de soutien généraux (inclus les Services aux ressources humaines)	2	2	2	4
Bureau des conseillers municipaux et bureau des conseillers du district de Riel	2	0	1	1
Service à la clientèle et des communications*±	2	12	5	17
Organisme de gestion des terrains de golf	2	1	2	3
Division des relations avec les Autochtones±	7	±	1	1±
Bureau du maire	6	0	0	0
Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement	6	–	–	–
Service des travaux publics	32*	–	–	–
Service des eaux et des déchets	N/A±	6	1	7
Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg	47*	12	–	12
Direction du stationnement±	5	3±	0±	3±
Service de police	47*	–	–	–
Winnipeg Transit	5	1	–	1
Total en 2019	170	99	71	170

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

– Non soumis à la date limite.

± Créé après le règlement municipal 8154/2002 sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

SECTION FINANCIÈRE

Budget final au 31 décembre 2019

Dépenses **Description du compte**	**Dépenses réelles**
Publicité et marketing	165 $
Formation du personnel en français	9 682 $
Services de traduction	46 826 $
Centre de services bilingues – Saint-Boniface (comptoir en personne de la Ville de Winnipeg)	
Salaires	113 948 $
Activités	17 082 $
Total en 2019	187 703 $
Province du Manitoba (subvention de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français)	-80 000 $
SOLDE	117 703 $

Points saillants de 2020-2021 des services de la Ville de Winnipeg

TRAVAUX DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

Bureau du greffier

Services d'interprétation lors des réunions du conseil et des comités

Le Bureau du greffier continue d'offrir à ses membres des services d'interprétation simultanée du français vers l'anglais durant les réunions du conseil, et pour les réunions du comité municipal de Riel. Ce service est également offert à d'autres comités sur demande, avec un préavis de 48 heures. Dans le même ordre d'idées, des services d'interprétation ont été mis en place via Zoom pour les participants aux réunions.

COMMUNICATION

Service à la clientèle et des communications

Service 311

L'une des principales stratégies de service à la clientèle du Service de renseignements 311 reste la disponibilité des services aux citoyens dans les deux langues officielles, l'anglais et le français, au premier point de contact. Une offre active de services en français est faite via le système de réponse vocale interactif (RVI) dès qu'un citoyen appelle le 311.

En 2020, le Service 311 a reçu un total de 629 265 appels, et sur le total des interactions téléphoniques, 2932 appels étaient en français, y compris les rappels liés au français. Cela équivaut à 0,47 % de tous les appels reçus au 311 ayant demandé un service en français pour 2020. Pour 2021, nous avons reçu 626 187 appels au total, dont 4 267 étaient des appels en français, soit 0,68 % de tous les appels au 311.

Dans les classes de formation bilingue d'août 2020, le chef d'équipe bilingue a participé au soutien des représentants bilingues du service à la clientèle. Des appels simulés en français ont été effectués vers la fin de la période de formation afin d'améliorer encore les compétences bilingues. Au cours de la formation, les présentateurs ont alterné les explications en anglais et en français (environ 80/20) lors des présentations aux stagiaires.

Les nouveaux employés se sont vus proposer des sessions d'orientation en français.

Le centre d'appels 311 a établi un partenariat avec le Centre de services bilingues afin de disposer d'une couverture bilingue à la fois en personne et dans le centre d'appels. En outre, l'équipe du Centre de services bilingues a été formée à des logiciels supplémentaires afin de contribuer à la prestation de services rationalisés.

Le centre d'appels 311 a tenu sa première classe de formation entièrement bilingue en juin 2021 et, à compter du 15 novembre 2021, a affecté un représentant bilingue du service à la clientèle au comptoir du 510, rue Main, qui continuera à travailler à cet endroit lorsque l'équipe du Centre de services bilingues retournera à Saint-Boniface.

Le principal projet de traduction en 2021 était le logiciel utilisé pour envoyer des courriels en français et en anglais, selon le choix du résident.

Division du marketing et de la gestion de la marque

La Division du marketing et de la gestion de la marque collabore avec tous les services et organismes de services spéciaux pour promouvoir les services, les programmes et les événements de la Ville en anglais et en français. Nous continuons à plaider en faveur de placements en français afin de mieux faire connaître les initiatives menées à l'échelle de la Ville. Des publicités en français ou bilingues ont été diffusées dans les journaux, sur les autobus, à la radio et sur les panneaux d'affichage numérique, ainsi que sur les réseaux de médias sociaux. Notre publicité française est passée de 14 % de nos achats de publicité en 2020 à 21 % en 2021. Au cours de ces deux années, nous avons mené 74 campagnes publicitaires payantes sur Facebook en français. Les messages en français et bilingues sur les médias sociaux continuent également d'augmenter.

	2020	2021	% de changement
Facebook	720	826	14,7 %
Twitter	628	888	41,4 %

Bureau de la participation publique

En 2020, le Bureau de la participation publique a proposé 14 projets en français et en 2021, 17 projets en français.

Nombre total d'abonnés à des contenus français en 2020 : 21
Nombre total d'abonnés à des contenus français en 2021 : 26

La répartition par projet est la suivante :

Projet	2020	2021	État actuel
Laissez-passer d'autobus pour personnes à faible revenu	Terminé	Terminé	Terminé en 2020
Étude sur l'éclairage des rues	Terminé	Terminé	Terminé en 2020
Accueil et inclusion des nouveaux arrivants	Terminé	Terminé	Terminé en 2020
Stratégie sur les logements intercalaires	même inscription pour le français et l'anglais, tous les courriels étaient bilingues	même inscription pour le français et l'anglais, tous les courriels étaient bilingues	Terminé en 2021
Redécouvrir Winnipeg	Terminé	Terminé	Terminé en 2020
Stratégie de réduction de la pauvreté	0	1	Terminé en 2021
Places réservées en priorité dans les transports en commun	0	0	Terminé en 2020
Analyse de la technologie des petites cellules	1	1	Terminé en 2021
Stratégie des archives	S.O.	2	Terminé en 2021
Total	**21**	**26**	

Le Bureau de la participation publique a travaillé en étroite collaboration avec le service de traduction pour veiller à ce que les documents de participation publique pour les *initiatives à l'échelle de la Ville et du district de Riel* soient disponibles dans les deux langues officielles.

Division du site Web et des médias sociaux

Statistiques du site Web français :

* Les statistiques de consultation des pages Web proviennent de Google Analytics; les consultations de PDF proviennent d'Angelfish.

Remarque : En ce qui concerne les chiffres de 2021 pour les PDF, certains fichiers journaux manquaient, de sorte que le nombre total de consultations de PDF pourrait être légèrement supérieur.

1er janvier 2021 au 31 décembre 2021
103 346 pages consultées (y compris les pages Web et les PDF)

1er janvier 2020 au 31 décembre 2020
78 635 pages consultées (y compris les pages Web et les PDF)

Nombre de fichiers Web en français en 2021 :
1639 pages Web
987 PDF

Nombre de fichiers Web en français en 2020 :
934 pages Web
965 PDF

Services aux ressources humaines

En décembre 2020, nous avions un total de onze (11) employés bilingues et de sept (7) employés bilingues pour 2021 dans le Service 311. Le personnel était composé de représentants bilingues au service à la clientèle à temps partiel, d'un (1) représentant principal au service à la clientèle (analyste de la qualité) à temps plein et d'un (1) chef d'équipe bilingue à temps plein. Si un représentant francophone du service clientèle n'est pas disponible au moment de l'appel, nous proposons le rappel téléphonique comme première option, et le Service 311 continue d'utiliser les services de CanTalk, un service tiers sous contrat qui fournit des services d'interprétation immédiats pour le français et de nombreuses autres langues, afin de garantir notre soutien.

Services juridiques

Les Services juridiques disposent de trois avocats bilingues.

SERVICES MUNICIPAUX OFFERTS AILLEURS QUE DANS UN BUREAU

Services communautaires

En raison de la pandémie, la programmation a été offerte à distance via Zoom ou Microsoft Teams :

- Trois séances en français sur les insectes ont été proposées via Zoom, à une garderie et à un programme préscolaire français, et ont également été ajoutées au site Web.
- Un programme familial bilingue de recherche et de découverte a également été mis à disposition sur le site Web
- Saint-Boniface a organisé 5 programmes pour adultes (cercles de conversation) auxquels ont participé 17 personnes

La directrice de la bibliothèque de Saint-Boniface continue de participer au comité national du Club de lecture d'été TD, les réunions se faisant désormais en ligne plutôt qu'en personne.

En 2020, le Club de lecture d'été TD était presque entièrement virtuel. Les familles pouvaient s'inscrire au TDSRC/CLETD sur le site Web et sélectionner le réseau de bibliothèques auquel elles appartenaient. Cela leur permettait d'accéder aux activités, aux programmes en ligne et aux livres électroniques, en français et en anglais. Cependant, des calendriers de lecture en anglais et en français et des cartes de défis de lecture d'été pour les ados ont été distribués dans les 8 bibliothèques ouvertes à l'été 2020.

DOCUMENTS BILINGUES

En 2021, 14 154 trousses de lecture bilingues TDSRC/CLETD ont été distribuées. Il n'y a pas eu de programme en personne au cours des deux années. Les Services de bibliothèque ont également participé au programme de sentier de conte StoryWalk[MD] du CLETD. Un sentier de conte est une activité qui consiste à placer un livre pour enfants, page par page, sur des panneaux que les bibliothèques peuvent exposer dans leurs vitrines ou le long des trottoirs ou des chemins proches de la bibliothèque. Les panneaux ont été installés pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque, sauf en cas d'intempéries. Le livre était The Thing Lou Couldn't Do/Les hauts et les bas d'Amanda d'Ashley Spires. Une version bilingue de StoryWalk[MD] a été proposée aux bibliothèques de Saint-Vital, Louis-Riel, Cornish et de Transcona pendant des périodes de deux semaines au cours de l'été.

Cantook Station, un service de livres numériques et audionumériques en français, a été lancé en juin 2020 et comprend des titres dans un large éventail de catégories pour tous les groupes d'âge. L'utilisation de cette ressource est gratuite pour les détenteurs d'une carte de bibliothèque. Des ressources en français sont également disponibles dans les services numériques suivants : PressReader (journaux et magazines), TumbleBook Library (livres pour enfants) et OverDrive (magazines et livres électroniques).

Des articles promotionnels en français et bilingues, y compris l'élaboration de 300 dépliants à simple face et cartes postales recto verso, ont été distribués en personne dans divers lieux internes, notamment le Centre de services bilingues, la piscine Bonivital, la bibliothèque Louis-Riel et la bibliothèque de Saint-Boniface. Les distributions électroniques ont été effectuées auprès de divers organismes partenaires et écoles francophones. Le matériel mettait l'accent sur les programmes de loisirs en français.

La boîte à outils de lutte contre le racisme complète a été élaborée en français et en anglais en 2021, mais sa distribution a été limitée.

PANNEAUX BILINGUES

Au cours des mois 2020 et 2021, notre priorité absolue a été la santé et la sécurité de nos résidents et de nos employés. Les services et programmes de la Ville, les fermetures temporaires d'installations, ont tous été mis à la disposition des services et des organismes de services spéciaux dans un format bilingue, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de masques.

GUIDE D'ACCÈS

Le Service 311 fournit des informations et des services aux résidents dans les deux langues officielles. Le site Web donne également accès aux services municipaux en français et en anglais dans la mesure du possible.

MISE EN ŒUVRE

Gestion de l'actif et des projets

Un seul point à souligner. Le travail suivant est une extension du travail entamé l'année dernière dans le cadre du plan directeur des installations stratégiques. Ces travaux se poursuivront au cours des premier et deuxième trimestres de 2022.

La demande de proposition *RFP 711-2021, Professional Consulting Services for Non-Profit Tenancy Stakeholder Engagement* (demande de proposition de services de conseil professionnel concernant la consultation des parties prenantes relativement au modèle de location sans but lucratif) est en cours avec les locataires actuels d'installations appartenant à la Ville ou à des tiers et les locataires potentiels d'installations appartenant à la Ville. Des sondages approfondis sont proposés dans les deux langues officielles à environ 87 groupes de parties prenantes.

Service de l'évaluation et des taxes

Pour l'année 2020-2021, le Service de l'évaluation et des taxes s'est principalement concentré sur l'expansion du contenu français disponible sur le site Web.

Nous avons ajouté des renseignements relatifs à la prochaine évaluation générale de 2023. C'est la première fois que nous fournissons des renseignements sur la réévaluation en français, y compris de nouvelles FAQ et des formulaires relatifs à la réévaluation.

La section des formulaires a également été élargie pour inclure de nouvelles informations relatives aux questionnaires sur les ventes de propriétés résidentielles et à d'autres formulaires de vente, afin que ces formulaires soient accessibles en français et en anglais.

En raison des répercussions de la COVID sur les services, nous avons donné la priorité à la traduction de tous les messages relatifs aux services afin de nous assurer que nous communiquions avec tous nos clients en temps voulu.

La traduction a également été assurée pour les formulaires internes disponibles sur l'intranet du service, la lettre du Service de l'évaluation et des taxes sur les coûts de construction et la vérification des locataires pour les nouvelles constructions étant deux ajouts notables.

Le Service de l'évaluation et des taxes a répondu à plus de 18 demandes de renseignements téléphoniques en français au cours de la période 2020-2021 et a fourni des lettres écrites dans deux cas, lorsque cela a été demandé.

Bureau de la direction municipale

Le Bureau de la direction municipale continue de fournir des services de réception bilingues.

Division des relations avec les Autochtones

Redécouvrir Winnipeg

Le 30 janvier 2020, le conseil a adopté une motion visant à adopter la politique Redécouvrir Winnipeg : concilions notre histoire. Cette politique a été élaborée dans le but d'aider la Ville à prendre des décisions relativement aux demandes de création, d'ajout et de suppression ou de changement de repères historiques et de noms de lieux, et pour mettre fin à l'absence de perspectives, d'expériences et de contributions autochtones dans les histoires qui sont racontées et commémorées. Redécouvrir Winnipeg utilisera de manière proactive une optique d'équilibre, d'inclusion et de perspectives autochtones.

Services disponibles dans les deux langues officielles dans le cadre de cette initiative (février 2020-aujourd'hui) :

- Formulaire de demande en ligne
- Liste d'adresses électroniques de Redécouvrir Winnipeg – mises à jour de l'information en français et en anglais
- Détails de chaque demande affichés en ligne
- Messages dans les médias sociaux
- Commentaires du public acceptés dans les deux langues

Antiracisme – Forum jeunesse

Affiche d'information sur l'événement traduite et disponible en français et en anglais.

Entente relative aux Autochtones de Winnipeg

L'Entente relative aux Autochtones de Winnipeg a été créée en 2017 dans le but d'inciter les Winnipégois à devenir des partenaires et à s'engager à faire avancer les appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation et les appels à la justice de l'Enquête nationale sur les femmes, les filles et les personnes 2LGBTQIA+ autochtones disparues et assassinées. En 2020 et 2021, la Direction des relations avec les Autochtones a soutenu et incorporé les services en français suivants au sein du programme de l'entente :

- Le modèle de rapport annuel est fourni aux partenaires de l'entente en anglais et en français;
- Un nouveau portail Web en cours de développement comprend du contenu en anglais et en français, y compris la traduction française des 94 appels à l'action et des 231 appels à la justice;
- La reconnaissance des terres et des eaux de la Ville a été mise à jour et préparée en anglais et en français.

Femmes, filles et personnes 2LGBTQIA+ autochtones disparues et assassinées

- Mise à jour des pages Web relatives aux journées de sensibilisation aux FFADA et personnes 2LGBTQIA+
- Brochure sur le projet de la robe rouge (REDress)

Bureau du greffier

Services de mariage

Des services de mariage à l'hôtel de ville sont offerts en français. Voir la section « Cérémonie » du site Web.

Sites Web et applications

Le Bureau du greffier est responsable de la réception des demandes de subventions de fonctionnement. Les demandes sont disponibles en français et en anglais sur le site Web.

Le Bureau du greffier est responsable de la réception et du traitement des demandes d'accès à l'information et la protection de la vie privée. Les demandes sont disponibles en français et en anglais sur le site Web.

Services communautaires

Les Services communautaires offrent un large éventail de services et de programmes aux citoyens de Winnipeg. L'accent est mis sur la prestation de services communautaires efficaces, bien adaptés et innovants, qui favorisent des quartiers sains et sûrs et qui répondent aux divers besoins culturels, récréatifs et informationnels de la collectivité.

Division des services de bibliothèque

En raison de la pandémie de COVID-19, la Division des services de bibliothèque a été fortement touchée en 2020 et 2021, avec des fermetures de bibliothèques et une disponibilité limitée des services. La bibliothèque de Saint-Boniface a fermé ses portes le 16 mars 2020, et diverses phases de service ont été offertes au cours de cette période de deux ans (ramassage sans contact, furetage, ramassage des documents en attente). La bibliothèque de Saint-Boniface a continué d'offrir des services en personne et par téléphone en français (c.-à-d., service de référence, conseils aux lecteurs, aide aux membres, etc.) selon la phase de service dans laquelle se trouvait la bibliothèque.

Programmes

La programmation en personne n'a eu lieu qu'entre le 1er janvier 2020 et la mi-mars 2020. Les programmes suivants ont été présentés pendant cette période :

- La bibliothèque de Saint-Boniface a tenu 13 programmes pour adultes (cercles de conversation, club de lecture pour adultes, programme d'artisanat) avec une participation de 122 personnes.
- La bibliothèque de Saint-Boniface a organisé 41 programmes pour enfants (dont Bambins and Books, Bébés à la biblio, des présentations scolaires, des visites en garderie, heure du conte en famille) pour une participation totale de 1 627 personnes.

Collections et services d'information

En 2020, des collections permanentes de livres en français pour enfants et adolescents ont été mises à disposition dans les 19 succursales (à l'exception de Saint-Boniface). Le matériel est acheté pour toutes les succursales sur une base annuelle. Dix succursales (Charleswood, Fort Garry, Louis-Riel, Millénaire, Osborne, Pembina Trail, St. James–Assiniboia, Saint-Vital, Sir William Stephenson et Windsor Park) reçoivent également des dépôts temporaires de livres en français pour adultes.

En 2021, le personnel de Saint-Boniface a rassemblé et publié un livret de comptines françaises pour les enfants, *Comptines et chansons pour les bébés et les tout-petits*.

Le personnel a travaillé à l'ajout de contenu français à certains des LibGuides informatifs en ligne, notamment : Services de bibliothèques durant la pandémie de COVID-19; Santé mentale; Racisme et antiracisme; Club de lecture d'été TD.

Le personnel a travaillé à l'ajout de plus de huit contenus thématiques en français à certaines de nos listes de livres préparées, afin d'offrir un contenu plus inclusif et diversifié.

La bibliothèque de Saint-Boniface a participé au projet *Winnipeg Words*, créé dans le cadre du programme d'art public de Winnipeg, en collaboration avec Di Brandt. Des poèmes écrits par des poètes locaux ont été affichés sur des autobus de transport en commun de Winnipeg ainsi que dans diverses bibliothèques, et le poème français *autobus*, de Charles Leblanc, a été choisi pour la bibliothèque de Saint-Boniface. Le poème a été installé à la fin du printemps 2020 et retiré à la fin de l'été 2021.

Division des services de loisirs

En 2020-2021, la Division des services de loisirs a offert des programmes de loisirs en français dans diverses écoles et centres communautaires, principalement à Saint-Boniface et à Saint-Vital. Toutefois, quelques programmes ont été ajoutés à d'autres zones géographiques pour 2020 et 2021 afin d'étendre ces services.

Au début de l'année 2020, de nombreux programmes ont été offerts, notamment une variété de sports, de programmes artistiques et d'apprentissage du patinage; cependant, les Services de loisirs ont subi d'énormes répercussions en raison de la COVID-19. Des efforts ont été faits pour offrir des programmes dédiés à la langue française au cours de l'été 2020, une fois que la permission de reprendre les services a été reçue.

Au cours de l'été 2020, la division a été en mesure d'offrir un total de six programmes d'une demi-journée. Ces programmes individuels ont été proposés sur de nouveaux sites avec un certain succès, notamment dans les arénas Bertrand, Century et Maginot.

À l'automne 2020, après avoir prévu d'offrir l'ensemble de nos services, les programmes ont de nouveau été interrompus.

À l'automne 2020, les Services de loisirs ont adopté une approche coordonnée pour continuer à accroître la participation en offrant des services dans de nouvelles zones géographiques (Waverley-Ouest et River Heights), et ont poursuivi les discussions avec les Ressources humaines pour préparer des stratégies visant à renforcer le bassin de personnes francophones qualifiées dont nous avons besoin pour faciliter la programmation. Des discussions sont en cours pour ajouter un programme de Jeu gratuit – Programme pour enfants en français pour l'été 2021.

En 2020, les Services de loisirs ont offert un total de 54 programmes de loisirs en français avec un total de 217 participants.

	Nombre d'activités	Nombre de participants
Activités aquatiques	36	111
Loisirs	18	106
Total général	**54**	**217**

En 2021, la COVID-19 a continué d'avoir des répercussions sur la prestation des services directs de la Division des services de loisirs sous la forme de fermetures d'installations et d'annulations de programmes et/ou de limitations de capacité. Les activités de la division ont repris lentement et prudemment tout au long de l'année, conformément à l'évolution des ordres de santé publique.

En 2021, les Services de loisirs ont offert un total de 163 programmes de loisirs en français avec un total de 540 participants.

	Nombre d'activités	Nombres de participants
Activités aquatiques – Leçons de natation	143	434
Services de loisirs en français	20	106
Total général	**163**	**540**

Division du développement communautaire

Forum jeunesse

L'initiative des événements d'automne 2021 de la Ville en matière de lutte contre le racisme a débuté par un Forum jeunesse antiraciste intitulé : « *From Awareness to Action/Forum jeunesse antiraciste de la sensibilisation à l'action* ». Cet événement entièrement bilingue, animé par le gestionnaire de la Division des relations avec les Autochtones, s'est déroulé au Centre culturel franco-manitobain. Plus de 60 jeunes de Winnipeg sont venus participer à une soirée d'apprentissage et de récits. Les jeunes ont écouté un aîné invité, se sont intéressés aux récits de trois jeunes orateurs autochtones et ont participé aux spectacles des batteurs autochtones Wayne Ruby et Ray « Coco » Stevenson. En outre, plus de 30 organisations de jeunesse différentes ont pu participer virtuellement à la soirée, grâce à JUST TV qui a rendu cela possible. Le conseiller Chambers s'est également joint à l'événement et a fait part de son expérience personnelle en matière de lutte contre le racisme.

Bureau du directeur municipal

Dans le cadre de la mise en place de stratégies de marketing et de publicité pour la Division des services communautaires, nous avons mis en œuvre les mesures suivantes :

- Les numéros de page de la section française du *Guide Loisirs* sont désormais annoncés sur la couverture du *Guide Loisirs*.
- Les informations relatives à COVID ont également été traduites et fournies en français dans le *Guide Loisirs*.
- Des annonces commanditées en français ont été envoyées.
- Des courriels bilingues ont été envoyés aux clients et aux abonnés par l'intermédiaire d'ACTIVE Net et de notre bulletin d'information électronique, *Leisure News*.

Une nouvelle page Web sur les initiatives en matière de loisirs a été lancée en anglais et en français; elle comprend un certain nombre de documents qui ont été traduits en français ainsi que des diapositives sur les installations qui ont été créées en anglais et en français pour promouvoir les différentes initiatives.

Services des finances générales

La Ville accepte un deuxième volet de candidatures dans le cadre du Programme de subvention de soutien économique face à la COVID-19

La Ville de Winnipeg a accepté pour la deuxième fois des candidatures au Programme de subvention de soutien économique de Winnipeg face à la COVID-19, afin d'aider les petites entreprises et les organismes à but non lucratif locaux qui ont dû limiter l'accès à leurs installations en raison des directives de santé publique liées à la pandémie, entrées en vigueur à partir du 9 mai 2021. Le conseil municipal a approuvé l'ajout de 3 millions de dollars au Programme de subvention de soutien économique face à la COVID-19, ce qui a doublé le montant des aides qui sont offertes aux entreprises et organismes locaux dans le cadre de ce programme. Le budget de 2021 approuvé par le conseil a inclus 3 millions de dollars pour les soumissionnaires admissibles qui ont été touchés par les restrictions de santé publique ayant commencé le 12 novembre 2020.

Modifications provinciales du crédit d'impôt foncier pour l'éducation

Pour 2021, les propriétaires résidentiels admissibles ont vu une réduction de 25 % du crédit d'impôt foncier pour l'éducation (CIFE) sur leurs impôts fonciers de la Ville de Winnipeg, avec le CIFE maximum abaissé de 700 $ à 525 $ pour les propriétés admissibles. La Province a émis aux propriétaires résidentiels admissibles un chèque de remboursement de l'impôt foncier pour l'éducation correspondant à 25 % de leurs taxes scolaires brutes. La date d'échéance de l'impôt foncier est restée fixée au 30 juin 2021. Toutefois, pour aider les propriétaires qui auraient pu avoir besoin d'un répit temporaire pendant la pandémie de COVID-19, la Ville a renoncé aux pénalités pour les impôts fonciers impayés pendant les trois mois suivant la date d'échéance. Les pénalités pour les impôts fonciers impayés en 2021 ont repris le 1er octobre 2021.

La Ville a élaboré un plan d'intervention et de rétablissement économique relativement à la COVID-19

La Ville de Winnipeg a élaboré un plan d'intervention et de rétablissement économique relativement à la COVID-19 sur deux ans, avec les outils nécessaires qui permettront d'établir les priorités, en termes de stratégies et d'actions qui, selon les principes de *NotreWinnipeg*, favoriseront la croissance de l'emploi et de l'économie, ainsi que l'équité et la résilience. Les stratégies proposées pour aider à la fois les résidents et les propriétaires d'entreprise comprennent des changements aux taxes et aux mesures subventionnées par les deniers publics, des investissements infrastructurels, l'examen des politiques, des adaptations de la prestation des services, ainsi que des collaborations et des efforts de défense avec les principales parties intéressées locales clés. Le plan d'intervention et de rétablissement économique relativement à la COVID-19 a été présenté lors des cinq réunions des comités municipaux, qui ont eu lieu du 25 octobre au 1er novembre 2021, et adopté par le conseil municipal le 25 novembre 2021.

La Ville est en mesure de faire face aux importants déficits financiers causés par la pandémie

La Ville a été en mesure de remédier à d'importants déficits financiers en 2020 grâce aux mesures stratégiques prises dans le cadre du plan de gestion de la trésorerie en cas de crise mis en place pour la COVID-19, avec l'annonce d'un communiqué de presse en anglais et en français et l'allocation de fonds fédéraux dans le cadre de l'Accord sur la relance sécuritaire. Ces mesures et ce soutien financier ont permis à la Ville de reconstituer son fonds de réserve d'équilibrage, ce qui contribuera à protéger la Ville contre les effets négatifs continus de la pandémie en 2021.

Des reports d'impôts sont proposés comme mesure de soutien financier liée à la COVID-19

La Ville a renoncé aux pénalités pour les impôts fonciers et la taxe d'entreprise impayés jusqu'au 30 novembre 2020 afin d'alléger le fardeau financier de la COVID-19 pour les propriétaires et les entreprises de Winnipeg. Cette mesure a permis de différer le paiement des impôts fonciers et de la taxe d'entreprise impayés en 2020 sans pénalité. Les dates d'échéance pour les impôts fonciers et la taxe d'entreprise sont le dernier jour ouvrable de juin et de mai, respectivement.

La Ville lance le programme de subvention de soutien économique face à la COVID-19

La Ville de Winnipeg a lancé le Programme de subvention de soutien économique de Winnipeg face à la COVID-19, afin d'aider les petites entreprises et les organismes à but non lucratif locaux qui ont dû limiter l'accès à leurs installations en raison des directives de santé publique liées à la pandémie en novembre 2020. La Ville a distribué un total de 3 millions de dollars aux entreprises et organisations locales admissibles grâce au financement fourni par l'Accord fédéral sur la relance sécuritaire. Les candidats admissibles ont pu demander une subvention non remboursable de 1 500 dollars qui peut être utilisée pour le loyer, les services publics, les salaires, l'équipement de protection individuelle (EPI), l'équipement d'assainissement ou d'autres dépenses professionnelles encourues.

Services aux ressources humaines

Bureau de l'équité, de la diversité et de l'inclusion

Le Bureau de l'équité et les Services communautaires se sont associés au *Réseau en immigration francophone* (RIF) pour proposer cette offre en français dans le cadre de la Semaine contre le racisme 2021.

Le Bureau de l'équité a traduit la politique et stratégie d'équité, de diversité et d'inclusion en français et a rencontré les sept partenaires communautaires francophones suivants, qui ont fourni d'excellents commentaires pour nous aider à élaborer la stratégie d'EDI et les plans de mise en œuvre (Collectif LGBTQ2E*, Réseau en immigration francophone du Manitoba, Accueil francophone, Union nationale métisse Saint-Joseph du Manitoba, Conseil jeunesse provincial, Association des municipalités bilingues et Pluri-elles).

Innovation et technologie

Les vingt-cinq formulaires Web en libre-service générés en 2020 et 2021 ont été créés en anglais et en français.

Travaux publics

Contenu en ligne

Le Service des travaux publics continue d'ajouter des informations relatives à un certain nombre de domaines clés du service qui sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles, y compris 18 nouvelles pages avec du contenu lié au processus de modération de la circulation lié aux rues individuelles, au Plan directeur du transport, vision 2050, aux avis de construction, aux pages supplémentaires sur la lutte contre les insectes et aux événements de participation publique, y compris le projet Mobilité sur Marion.

Urbanisme, biens et aménagement

NotreWinnipeg 2045

Tout au long du processus d'examen de *NotreWinnipeg 2045*, le site Web sur *NotreWinnipeg*, le bulletin d'information, les communiqués de presse et les messages sur les médias sociaux étaient disponibles dans les deux langues officielles. Les mises à jour du projet ont également été communiquées aux organismes francophones concernés afin de les sensibiliser et de les inciter à participer. La présentation de la participation publique pour 2020 a été annoncée dans La Liberté. En 2021, l'avis d'audience publique a été publié dans La Liberté, ce que le service a choisi de faire pour entrer en contact avec les parties prenantes francophones (ce qui allait au-delà des exigences de la Charte en matière de publicité).

Stratégie d'orientation des collectivités complètes 2.0

Les activités de participation publique et de communications bilingues pour *Collectivités complètes* ont reflété *NotreWinnipeg*, la majorité de la participation ayant lieu en 2020, et quelques réunions de parties prenantes ayant lieu en 2021.

Ébauche de lignes directrices relatives à la Stratégie sur les logements intercalaires

En 2020, le service a utilisé les priorités identifiées dans le plan de mise en œuvre de la Stratégie sur les logements intercalaires pour demander l'avis du public au sujet de l'ébauche de lignes directrices pour la conception des logements intercalaires et sur les critères d'emplacement. Les activités de participation publique ont permis de s'assurer que les nouveaux logements construits dans les quartiers établis sont compatibles au niveau de la forme, de l'échelle et de l'aménagement, et de déterminer où et quand les changements de densité devraient avoir lieu dans les rues résidentielles. Les activités de participation publique, le matériel de communication et la publicité payante ont été proposés dans les deux langues officielles.

Avis publics

Tous les avis publics associés aux demandes d'aménagement dans le district d'aménagement de Riel ont été traduits.

Matériel pour les projets du patrimoine

Les subventions du fonds Gail Parvin Hammerquist Fund pour les projets d'immobilisations à Saint-Boniface ont été traduites. En 2020, le fonds Gail Parvin Hammerquist Fund a accordé des subventions pour des projets d'immobilisations à : Résidence de l'archevêque (151, avenue de la Cathédrale) et Université de Saint-Boniface (200, avenue de la Cathédrale).

Panneaux narratifs sur l'inondation de 1950 dans le quartier de Kingston Crescent

En 2021, deux panneaux narratifs sur l'inondation de 1950 (situés dans le quartier de Kingston Crescent) ont été traduits en français (grâce au financement du fonds Gail Parvin Hammerquist Fund). Les panneaux seront installés en 2022.

Hôtel de ville et caserne de pompiers de Saint-Boniface

En 2021, les bâtiments suivants de Saint-Boniface ont été proposés pour une inscription historique et présentés sur le site Web dans les deux langues officielles : Bureau de santé de Saint-Boniface (233, boulevard Provencher) et poste de police, prison et palais de justice de Saint-Boniface (227, boulevard Provencher).

Vieille ville de Saint-Norbert

En 2021, le conseil a officiellement approuvé la désignation du patrimoine national de la vieille ville de Saint-Norbert auprès de la Commission des lieux et monuments historiques du Canada, qui a été présentée sur notre site Web bilingue.

Biens réels

Toutes les propriétés à vendre ou à louer dans le district d'aménagement de Riel sont répertoriées dans les deux langues officielles. En 2020, deux annonces ont été placées en français dans La Liberté.

Contenu du site Web

Tout au long des années 2020 et 2021, le service a continué à développer le contenu de son site Web afin d'inclure davantage de pages Web en français. Voici quelques points saillants qui englobent divers services intéressant de nombreux résidents de Winnipeg : (Page Communiquez avec nous, *NotreWinnipeg*; cimetières municipaux; Mise à jour du site Web des services de golf, Permis, Urbanisme; Logement et Terrasses temporaires.

Site Web de la participation publique

Les documents et le site Web de la Stratégie sur les logements intercalaires ont été fournis dans les deux langues officielles au moment du lancement.

Eaux et déchets

En août 2020, le service a lancé une campagne de participation publique et de communication entièrement bilingue pour présenter le projet pilote de collecte des déchets alimentaires résidentiels à plus de 4 000 participants à travers la Ville. Le matériel de communication comprenait des vidéos d'information distinctes en anglais et en français, des guides d'utilisation, des guides de référence rapide et le site Web du projet.

Depuis le lancement de son portail MyUtility/MesServices entièrement bilingue en janvier 2018, 78 281 titulaires de comptes de factures de services publics se sont abonnés, dont 370 ont choisi le français comme langue de préférence.

En 2020, le centre de facturation de services publics a répondu à 507 interactions en français (à titre de comparaison, il y a eu près de 130 450 interactions en anglais).

En 2021, le centre de facturation de services publics a répondu à 533 interactions en français (à titre de comparaison, il y a eu près de 123 066 interactions en anglais).

Le Service des eaux et des déchets a continué d'augmenter son contenu en français sur **winnipeg.ca**, et compte désormais un total de 110 pages Web en français (soit une augmentation de 45 pages par rapport à 2019).

Tous les messages des médias sociaux sur Facebook et Twitter liés au Service des eaux et des déchets sont bilingues.

Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg

Les responsables de l'information publique du Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg traduisent fréquemment tous les messages de sécurité publique, y compris le contenu des médias sociaux, les communiqués de presse et le contenu Web.

Le Bureau de la gestion des urgences a célébré la capacité de fournir des entretiens et des messages de préparation aux urgences aux résidents en français en 2021.

Service de police de Winnipeg

Le Service de police de Winnipeg n'a pas été épargné par les défis auxquels les Manitobains ont dû faire face en raison de la pandémie. Afin de se conformer aux directives de sécurité imposées par la Province, un certain nombre d'installations de police de première ligne a été fermé au public, ce qui a créé des lacunes préoccupantes en ce qui concerne la capacité de nos citoyens à avoir un contact direct avec la police dans des situations autres que des situations d'urgence.

En réponse à ces changements, le Service de police a pris des mesures immédiates pour augmenter la capacité et la portée des options de signalement par téléphone, y compris l'affectation de membres francophones capables de répondre aux besoins du public en français pendant toutes les heures d'ouverture. Cette expansion a créé une plus grande possibilité de fournir des services en français sur une base plus cohérente.

En plus des rapports téléphoniques, une solution créative a été conçue et lancée pour compléter les options de rapports de police. Le système d'intervention policière virtuelle, qui a été reconnu comme le premier du genre en Amérique du Nord, a donné à la police la possibilité de se connecter avec les citoyens par vidéo en direct. Cette méthode a été utilisée pour communiquer avec les citoyens via des appareils mobiles et des ordinateurs dans des situations où la police aurait normalement dû se rendre à une adresse spécifique ou rencontrer un membre du public dans une installation de police. Les possibilités offertes par ce modèle ont permis au service de doter cette section d'un certain nombre d'agents francophones, ce qui garantit que les demandes de service en langue française sont plus facilement accessibles au public.

Le succès du modèle d'intervention policière virtuelle a entraîné une nouvelle expansion dans le domaine des applications de vérification du casier judiciaire, où une fois de plus les ressources allouées à ce travail comprenaient des membres francophones capables de servir les citoyens dans la langue française.

Le Service de police de Winnipeg reconnaît l'histoire et, par conséquent, l'importance de fournir des services en français de grande qualité à la population de Winnipeg et du Manitoba. Bien que la pandémie ait été un défi pour les Manitobains et les gens du monde entier, les changements mentionnés ci-dessus représentent des améliorations significatives de l'héritage qui améliorent la qualité des services en français que la police peut fournir, ce qui, nous en sommes convaincus, continuera à développer et à renforcer les relations de la police avec la communauté francophone.

Winnipeg Transit

Tout le matériel Web du Plan directeur des transports en commun de Winnipeg a été mis à disposition en français et en anglais.

Winnipeg Transit a commencé à déployer de nouveaux systèmes d'arrimage pour les appareils d'aide à la mobilité tels que les fauteuils roulants et les scooters en 2021. Les autobus équipés de ces nouveaux systèmes sont désignés par des autocollants situés à l'extérieur de la porte avant et dans l'aire des sièges prioritaires, et sont bilingues.

Winnipeg Transit a lancé un projet pilote de service d'autobus sur demande qui vise à moderniser le service de transport en commun à Winnipeg en permettant aux passagers de réserver des déplacements à l'aide de l'application Winnipeg Transit sur demande en 2021. Les renseignements en ligne et imprimés sur le projet pilote sont disponibles dans les deux langues officielles et l'appli du service sur demande est entièrement bilingue.

Toutes les informations relatives aux mesures de sécurité liées à la COVID-19 de Winnipeg Transit – en ligne, sur les médias sociaux et imprimées sur nos autobus – sont disponibles en français et en anglais.

Winnipeg Transit a mis en place un nouveau système de signaux d'urgence en 2021 qui permet aux chauffeurs d'alerter les membres du public à l'extérieur de l'autobus et au centre de contrôle de Transit en même temps, que des intervenants d'urgence sont nécessaires. Des informations en ligne sur le système de signal d'urgence sont disponibles dans les deux langues officielles.

Winnipeg Transit Plus a mis en œuvre le système de réservation des déplacements dans l'ordre d'arrivée des demandes et toutes les informations du site Web sont disponibles en français et en anglais.

Winnipeg Transit Plus a ajouté une nouvelle option en français à la ligne téléphonique de son centre de service à la clientèle 204-986-5722. Les clients ont ainsi la possibilité de sélectionner des options, d'entendre des messages importants et de communiquer avec un représentant du service à la clientèle dans les deux langues officielles. Les clients qui préfèrent communiquer dans une langue autre que l'anglais ou le français peuvent également demander à leur représentant du service à la clientèle de contacter un interprète qui peut fournir des services de traduction pour tout appel en quelques minutes, dans plus de 200 langues/dialectes différents. Ce service est également disponible pour les clients qui participent à des évaluations en cabinet.

Organismes de services spéciaux

Agence de services aux animaux

À la fin de l'année 2021, 12 612 courriels de condoléances bilingues ont été envoyés à 10 976 personnes.

Organisme de gestion des terrains de golf

En 2021, notre site Web a été remanié et est désormais disponible en anglais et en français.

Services de gestion du parc de véhicules

L'Agence de gestion des véhicules de Winnipeg a traduit son site Web en 2021. L'agence a également participé à une collaboration avec ECO-WEST et, au cours de l'été 2021, a signé une lettre de soutien.

Direction du stationnement

La Direction du stationnement continue d'offrir aux citoyens un service à la clientèle bilingue en ligne.

En 2020, la Division de la réglementation et de la conformité de la Direction du stationnement a fourni des services en français à 58 clients, répartis de la façon suivante : 27 sélections préalables (2 en personne, 25 en ligne) ; 16 services liés aux permis par un RSS (1 par téléphone, 1 par courrier, 14 en ligne/par courriel) ; 15 autres services par un RSS, y compris des demandes de renseignements généraux, des demandes d'arbitrage et des paiements (2 par téléphone, 13 en ligne/par courriel).

Autres formulaires bilingues disponibles en ligne : Demande et activation de permis pour véhicule de plaisance et Demande de permis pour prestataire de services sociaux.

En 2021, la Division de la réglementation et de la conformité de la Direction du stationnement a fourni des services en français à 58 clients, répartis de la façon suivante : 23 sélections préalables (6 par téléphone, 17 en ligne); 4 fonctions liées au service à la clientèle, 2 courriels aux résidents, 1 interaction téléphonique, 1 traduction de messages existants sur la page Web de la Direction du stationnement.

ADMINISTRATION

Service à la clientèle et des communications

Division des services en français

2020

Au début de 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 l'*Official Languages of Municipal Services By-law* (règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles).

Toutes les équipes de gestion des services ont tenu des réunions avec la Division des services en français pour les informer de la motion du conseil et de la préparation de leurs plans. Un autre examen des postes désignés bilingues a également été mis en œuvre pour soutenir les superviseurs qui gèrent et soutiennent ces postes en contact avec le public. Les discussions se poursuivront, car des informations répétitives continuent d'être fournies pour les rapports annuels des services en français et la prestation de services doit être modernisée.

En 2020, la Direction des services de traduction a traduit/révisé plus de 447 553 mots, ce qui représente une augmentation de 45 % du nombre de traductions. La plupart des documents relatifs à la pandémie de la COVID-19 ont été traduits en interne, tandis que les sites Web des services et les documents relatifs à la participation publique en ligne et à la rédaction de scripts pour le Service 311 ont été externalisés pour un total de 396 695 mots. Le coût de la traduction externalisée a été partagé dans le cadre de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français.

Le Centre de services bilingues, situé au 170, rue Goulet, au rez-de-chaussée du Centre d'accès de Saint-Boniface, se veut une ressource pour les citoyens qui souhaitent avoir accès à des programmes et des services gouvernementaux. Les employés qui représentent la Ville, la Province du Manitoba et le gouvernement du Canada offrent des services dans les deux langues officielles.

Le Centre de services bilingues permet de payer en personne les factures d'eau, les impôts fonciers, les services ambulanciers et les laissez-passer Peggo, ainsi que les permis de posséder un chien et un chat. Le personnel du Centre de services bilingues fournit aussi de l'information à la population sur les programmes et les projets municipaux.

Tout au long de l'année 2020, 9712 clients ont utilisé le Centre de services bilingues qui était l'un des trois guichets ouverts pour le service en personne cette année-là. Cependant, en raison de nouvelles politiques au Centre d'accès de Saint-Boniface, l'équipe du Centre de services bilingues a déménagé au 510, rue Main en novembre 2020, avec ses collègues du Service 311.

Trente et un (31) employés ont participé à une formation en français en 2020, dont plus de 70 % étaient des apprenants débutants. Cette formation a été présentée en ligne pour la première fois. La priorité a été accordée aux employés occupant des postes désignés de première ligne et aux employés qui interagissent souvent avec des membres de la communauté francophone. La Division des services en français a continué à travailler avec les services aux ressources humaines des services municipaux afin de poursuivre l'évaluation des candidats bilingues potentiels. Plus de 38 tests de français ont été entrepris en interne pour des postes désignés bilingues.

2021

La Division des services en français a organisé des réunions de gestion des services pour les informer de la motion du conseil et de la préparation de leurs plans, y compris les flux de travail et les séances d'offre active. La Division des services en français, en collaboration avec la Direction des services juridiques, a compilé une mise à jour de la situation actuelle détaillée sur les obligations légales de la Ville de Winnipeg, la partie IX et les exigences de l'*Official Languages of Municipal Services By-law* (règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles). Un autre examen des postes désignés bilingues a également été mis en œuvre pour soutenir les superviseurs qui gèrent et soutiennent ces postes en contact avec le public, ainsi que pour collaborer avec la direction des logiciels du service afin d'identifier plus facilement les postes désignés.

En 2021, la Direction des services de traduction a traduit ou révisé plus de 560 815 mots, ce qui représente une augmentation de plus de 13 % du nombre de traductions. La plupart des documents liés à la réouverture des services municipaux ainsi que la demande de subvention économique pour soutenir les entreprises locales ont été traduits à l'interne avec les sites Web des services et les documents liés à la participation publique en ligne ont été externalisés pour une traduction totalisant 311 583 mots. Le coût de la traduction externalisée a été partagé dans le cadre de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français.

Le Centre de services bilingues offre le paiement en personne des services municipaux et continue d'accueillir un nombre croissant de résidents en 2021, avec 12 033 personnes desservies par le guichet du Centre de services bilingues situé au 510, rue Main, jusqu'en novembre 2021.

En 2021, trente-cinq (35) employés ont participé à une formation linguistique en français en ligne, la plupart d'entre eux étant des étudiants de retour de 2020, ce qui a permis d'accroître notre capacité à fournir des services en français. Évaluation continue des compétences en français pour 66 candidats postulant à des postes désignés bilingues.

Services aux ressources humaines

Tous les postes identifiés comme bilingues sont affichés en anglais et en français. L'affichage externe est également partagé avec l'Université de Saint-Boniface.

En collaboration avec les Services aux ressources humaines et les Services en français, un plan de stratégie de recrutement a été mis en place, qui fonctionne bien et qui est continuellement révisé afin d'attirer davantage de candidats bilingues issus de différents secteurs pour postuler au poste de représentant du service à la clientèle du Service 311. Les exigences en matière de recrutement ont été examinées, de même que les délais de publication des offres d'emploi, des annonces, des évaluations et des entrevues.

PLAINTES

Aucune nouvelle plainte officielle n'a été déposée en 2020. La Division des services en français a reçu 148 plaintes informelles concernant l'absence de services en français, par exemple l'absence de mises à jour en direct sur les urgences, la sécurité et la préparation relatives à la pandémie de la COVID-19 sur le site Web et dans tous les centres d'appels de la Ville, y compris le 911, ainsi que sur les logiciels de tierces parties sur le site Web de la Ville.

Aucune nouvelle plainte officielle n'a été déposée en 2021. La Division des services en français a reçu 38 plaintes informelles concernant l'absence de services en français, qu'il s'agisse de services non offerts en personne, en ligne ou par téléphone, lors d'événements de participation publique organisés par la Ville, ou de logiciels en ligne sur le site Web de la Ville.

RESSOURCES HUMAINES

Capacité bilingue au 31 décembre 2020-21

Services municipaux et organismes de services spéciaux	Postes bilingues requis par le règlement municipal 8154/2002	Postes désignés bilingues occupés par une personne bilingue	Employés bilingues dans des postes non désignés	**Capacité bilingue totale**
Agence de services aux animaux	1	0	0	1
Service de l'évaluation et des taxes	3	1	1	2
Bureau du directeur municipal	1	1	0	1
Bureau du greffier	6	1	2	3
Services communautaires	36	90	7	97
Service des finances générales	3‡	0	0	0
Bureau des conseillers municipaux et bureau des conseillers du district de Riel	2	1	0	1
Service à la clientèle et des communications	9±	9‡	6±	15±
Organisme de gestion des terrains de golf	2	1	1	2
Services aux ressources humaines	2	0	3	3
Bureau du maire	2	0	0	0
Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement	7	1	1	2
Service des travaux publics	6	–	–	–
Service des eaux et des déchets	6	2	2	4
Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg	32*	10	–	10
Direction du stationnement±	N/A±	1±	1±	2±
Service de police	47*	28	82	110
Winnipeg Transit	5	1	–	1
Total en 2020-21	170	147	107	254

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

– Non soumis à la date limite.

± Créé après le règlement municipal 8154/2002 sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

SECTION FINANCIÈRE

Budget final au 31 décembre 2020

Dépenses **Description du compte**	**Dépenses réelles**
Publicité et marketing	2 841 $
Formation du personnel en français	8 439 $
Services de traduction	71 523 $
Centre de services bilingues – Saint-Boniface (comptoir en personne de la Ville de Winnipeg)	
Salaires	111 729 $
Activités	17 664 $
Total en 2020	212 196 $
Province du Manitoba (subvention de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français)	-80 000 $
SOLDE	132 196 $

Budget final au 31 décembre 2021

Dépenses **Description du compte**	**Dépenses réelles**
Publicité et marketing	4 702 $
Formation du personnel en français	8 732 $
Services de traduction	48 114 $
Centre de services bilingues – Saint-Boniface (comptoir en personne de la Ville de Winnipeg)	
Salaires	114 761 $
Activités	23 942 $
Total en 2021	200 251 $
Province du Manitoba (subvention de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français)	-80 000 $
SOLDE	120 251 $

Points saillants de 2022 des services de la Ville de Winnipeg

TRAVAUX DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

Bureau du greffier

Services d'interprétation lors des réunions du conseil et des comités

Le Bureau du greffier continue d'offrir à ses membres des services d'interprétation simultanée du français vers l'anglais durant les réunions du conseil, et pour les réunions du comité municipal de Riel. Ce service est également offert à d'autres comités sur demande, avec un préavis de 48 heures. Dans le même ordre d'idées, des services d'interprétation ont été mis en place via Zoom pour les participants aux réunions.

COMMUNICATION

Service à la clientèle et des communications

Division du marketing et de la gestion de la marque

La campagne électorale municipale a été l'un des principaux projets de la division en 2022. La publicité en français ou bilingue a représenté 15,7 % du budget de la campagne, et a été diffusée dans les journaux, sur les autobus de transport en commun, les bancs d'arrêt d'autobus, les poubelles extérieures et les panneaux d'affichage numérique, ainsi que sur les chaînes de radio et de médias numériques.

Dans l'ensemble, la publicité en français a représenté 14 % des dépenses publicitaires des services et des organismes de services spéciaux, dont 65 campagnes payantes sur Facebook.

Bureau de la participation publique

En 2022, Participe Winnipeg a continué d'encourager les Winnipégois francophones à fournir des commentaires sur les projets de la Ville en français. En 2022, la Ville a lancé six processus de participation en français et neuf projets en cours ont invité les francophones à participer.

Nous avons lancé les six projets suivants en français : Projet pilote sur les quartiers à vitesse réduite; Campus récréatif de Winnipeg-Sud; Réglementation des locations à court terme; Stratégie de recyclage de Winnipeg pour les appartements et les condos; Projet pilote de panneaux de stationnement; et Aménagement intercalaire du quartier de Glenwood.

Nous avons invité les francophones à participer aux neuf projets en cours suivants en français : Programme de rues cyclables d'été améliorées; Étude sur le corridor est; Stratégie de foresterie urbaine de Winnipeg; Projet « À pied, à vélo » de Saint-Boniface au centre-ville; Mobilité sur Marion; Projet pilote de collecte des déchets alimentaires résidentiels; Revue du *Responsible Pet Ownership By-Law* (règlement municipal sur la possession responsable d'animaux de compagnie); et Modèle de financement de la police.

Des services en français ont été proposés lors de trois événements de participation publique. En outre, un soutien en français a été proposé lors de l'inscription à vingt-trois événements de participation publique, mais aucun RSVP n'a été reçu en français.

Un soutien en français a été offert pour la phase 2 du projet « À pied, à vélo » de Saint-Boniface au centre-ville, y compris l'événement organisé par les parties prenantes auprès des entreprises, l'activité éclair et une journée « portes ouvertes » virtuelle.

Vingt-trois (23) événements au total où l'offre active en français était disponible par le biais de l'invitation/inscription à l'événement et aucun RSVP n'a été soumis en français. Il s'agit des séances de participation publique en ligne de la phase 2 du projet « Mobilité sur Marion » (2 événements); des réunions en ligne avec les propriétaires fonciers de la phase 2 du projet Mobilité sur Marion (2 événements); de la réunion en ligne des intervenants de la phase 2 du projet Mobilité sur Marion (1 événement); de l'événement des intervenants de la phase 2 du projet « À pied, à vélo » de Saint-Boniface au centre-ville pour les groupes de TA et les membres de la Manitoba Trucking Association (1 événement); de la réunion dans le quartier Worthington dans le cadre du projet pilote sur les quartiers à vitesse réduite (1 événement); de l'événement portes ouvertes dans le cadre du projet Aménagement intercalaire du quartier de Glenwood (1 événement); des réunions dans le cadre du projet Modèle de financement de la police (6 événements); de la séance de discussion ouverte par téléphone dans le cadre du projet Modèle de financement de la police (1 événement); des groupes de discussion dans le cadre du Projet pilote de panneaux de stationnement (2 événements); des ateliers dans le cadre de la Stratégie de recyclage de Winnipeg pour les appartements et les condos (2 événements); des ateliers dans le cadre de la Stratégie de foresterie urbaine de Winnipeg (2 événements); et de la charrette de conception dans le cadre du projet Campus récréatif de Winnipeg-Sud (2 événements).

Division du site Web et des médias sociaux

Statistiques du site Web français pour 2022 :

* Les statistiques de consultation des pages Web proviennent de Google Analytics; les consultations de PDF proviennent d'Angelfish.

** Nous avons remarqué qu'il y avait beaucoup de trafic de robots (trafic non humain sur le site Web) au cours de l'année 2022. La proportion varie d'un PDF à l'autre, mais dans certains cas, elle était de 50 % et dans d'autres, de plus de 90 %. À moins de surveiller constamment nos données analytiques, il n'y a aucun moyen de savoir si de nouveaux robots visitent notre site. Nous serons en mesure de filtrer le trafic des robots pour nos statistiques de 2023.

1er janvier 2022 au 31 décembre 2022

136 652 pages consultées (y compris les pages Web et les PDF)

Nombre de fichiers Web en français en 2022 :

2844 pages Web
930 PDF
(note pour l'Intraweb : extrait de Screaming Frog, rapports filtrés par les lignes contenant '/francais' ou '/fr/')

Services communautaires

Tout en fournissant des stratégies de marketing et de publicité à la Division des services communautaires, nous avons mis en œuvre les mesures suivantes : envoi d'annonces commanditées en français; poursuite de l'envoi de courriels bilingues aux clients et aux abonnés par l'intermédiaire d'ACTIVENet et de notre bulletin d'information électronique, leisureNEWS.

La page Web des Initiatives de loisirs, lancée en 2021, présente un certain nombre de nouveaux documents traduits en français qui ont été ajoutés en 2022.

En 2022, la promotion de la programmation du *Guide Loisirs* s'est faite par l'intermédiaire du journal La Liberté.

SERVICES MUNICIPAUX OFFERTS AILLEURS QUE DANS UN BUREAU

Élections municipales de 2022

Le Bureau du greffier a facilité l'élection municipale de 2022 pour les postes de maire et de conseillers, ainsi que pour les conseillers scolaires dans six divisions scolaires à l'intérieur des limites de la Ville de Winnipeg. L'élection du 26 octobre 2022 comprenait 41 courses électorales au total, une pour la mairie, 15 pour les conseillers municipaux et 25 pour les candidats aux postes de commissaires scolaires.

Le vote par anticipation pour tous les électeurs a eu lieu à l'hôtel de ville du 3 au 21 octobre, et d'autres possibilités de vote par anticipation à l'échelle de la Ville ont eu lieu dans 15 lieux communautaires les 18, 19 et 20 octobre, ainsi que dans 11 centres commerciaux, universités et autres lieux communautaires, entre le 3 et le 16 octobre.

Un vote par anticipation a également été organisé dans 153 résidences pour personnes âgées, foyers de soins personnels, centres de développement et hôpitaux entre le 3 et le 21 octobre.

Le jour du scrutin, 198 bureaux de scrutin ont été utilisés, ce qui a permis à 195 530 électeurs de voter, soit un taux de participation global de 37,5 %.

Pendant le processus de vote, la prestation de services en français a été assurée par l'embauche de personnel électoral bilingue, l'envoi d'avis aux électeurs bilingues et la prestation de services en français partout où cela s'avérait nécessaire.

Services de loisirs

Le programme Petits cuisiniers a été un programme particulièrement réussi à l'automne et à l'hiver 2022. Les enfants âgés de 6 à 8 ans y apprennent des recettes simples, les bases de la nutrition et la sécurité dans la cuisine. Trois sessions de neuf semaines ont été organisées au centre communautaire de Glenwood.

Services de bibliothèque

Le personnel des services d'extension et de la bibliothèque de Saint-Boniface a participé au Festival de la fierté à la Fourche. Des renseignements sur les services et les documents en français étaient offerts et la présence de la bibliothèque a été très bien accueillie par les visiteurs du festival.

Le personnel de Saint-Boniface a assisté à la conférence annuelle de l'Association des éducatrices et des éducateurs francophones du Manitoba au Collège Louis-Riel – les participants ont pu s'inscrire pour obtenir une carte de bibliothèque et emprunter des documents (environ 75 interactions).

Le 18 décembre 2022, le personnel bilingue de la bibliothèque a soutenu la Fête de Noël de l'*Accueil francophone du Manitoba*, un événement annuel qui permet aux familles de réfugiés de différents pays de se réunir et de célébrer. Cent participants ont reçu des adhésions à la bibliothèque sur place. Des livres pour enfants en français ont été distribués gratuitement, ainsi que des renseignements sur la programmation de la bibliothèque. La bibliothèque de Saint-Boniface a collaboré avec le comité consultatif de la bibliothèque de Riel pour acheter les livres offerts en cadeau.

En plus de soutenir l'Accueil francophone du Manitoba, les techniciens en loisirs ont mis en œuvre le programme *Communities-At-Play* en organisant des jeux tels que Snakes-n-Ladders, Hockey-Shot, Soccer-Kick, Snowball Throw, Ring Toss et Connect-4, ainsi que des stations d'artisanat et de coloriage. Onze techniciens en loisirs de la Division des services de loisirs ont animé les activités lors de l'événement, dont six étaient francophones.

Le StoryWalk[MD] Parfois je suis un renard/Sometimes I Feel Like a Fox a également été présenté les 23 et 24 juillet 2022 au KidsFringe dans le parc Stephen-Juba.

Le 8 mars 2022, la Division du développement communautaire s'est associée à la Division des relations avec les Autochtones, aux Services de loisirs et au comité de Winnipeg pour la sécurité pour organiser un événement d'autonomisation des femmes pour les nouvelles arrivantes et les femmes autochtones à Sergeant Tommy Prince Place (STPP), qui comprenait un cours d'autodéfense dirigé par la conseillère Vivian Santos, de la musique et le partage d'un repas ensemble pour célébrer la Journée internationale de la femme. Environ la moitié des participantes, issues des organismes Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba (IRCOM) et North End Women's Centre, étaient des réfugiées francophones du Congo et de la République centrafricaine.

Winnipeg Transit

Le bulletin d'information de Winnipeg Transit Plus est devenu bilingue en 2022.

DOCUMENTS BILINGUES

Bureau du directeur municipal

En 2022, des changements ont été apportés au *Guide Loisirs* afin d'en faire un document plus accueillant et inclusif (y compris une reconnaissance des terres et des eaux, un langage accueillant et des informations sur les cérémonies de purification et de calumet). Toutes ces nouvelles informations ont été ajoutées en français en anglais.

Pour soutenir les efforts de recrutement de 2022 dans les services de loisirs et de bibliothèque, un certain nombre de documents promotionnels ont été produits, notamment l'élaboration d'un signet d'embauche bilingue conjoint pour les bibliothèques et les Services de loisirs, l'élaboration d'une affiche bilingue pour les animateurs de programme en français, le lancement du programme de recrutement de moniteur-sauveteur, avec des informations, du matériel promotionnel et un formulaire de demande disponibles en français et en anglais, le matériel promotionnel pour l'embauche estivale des Services de loisirs disponible en français et en anglais et le lancement du programme de subventions pour les services mobiles en 2022, avec des informations et un formulaire de demande disponibles en français et en anglais.

Le concours artistique sur l'antiracisme et une boîte à outils condensée sur l'antiracisme en 2022 ont été réalisés en français et en anglais.

GUIDE D'ACCÈS

Le Service 311 fournit des informations et des services aux résidents dans les deux langues officielles. Le site Web donne également accès aux services municipaux en français et en anglais dans la mesure du possible.

MISE EN OEUVRE

Service à la clientèle et des communications

Service 311

Le Service 311 a lancé 19 demandes de service en ligne en 2022, également disponibles et lancées en français.

Total des interactions en français avec le Service 311 sur toutes les plateformes	**4 769**
Nombre d'interactions par **téléphone**	3 009
Nombre d'interactions par **courriel**	255
Nombre d'interactions par le **biais du libre-service en ligne**	46
Nombre d'interactions **en personne**	1 430
Nombre d'interactions par le **biais des médias sociaux**	25
Nombre de **plaintes** concernant le manque de disponibilité des services en français au 311	4

Service de l'évaluation et des taxes

Pour l'année 2022, le Service de l'évaluation et des taxes a à nouveau mis l'accent sur l'expansion du contenu français disponible sur le site Web, et a élargi le contenu de l'évaluation générale pour 2023, ainsi que le contenu du crédit d'impôt foncier pour l'éducation. Cette année, nous avons veillé à ce que tous les messages relatifs aux services soient diffusés en français et en anglais.

Le Service de l'évaluation et des taxes a répondu à plus de 10 demandes de renseignements téléphoniques en français en 2022 et a assisté à de multiples audiences du comité de révision qui se sont déroulées en français.

Innovation et technologie

Le Service de l'innovation et de la technologie a permis la mise en place de neuf applications en français en 2022, notamment le site Web **winnipeg.ca** relancé, la ligne fraude et gaspillage, le formulaire de demande d'emploi de sauveteur, la demande d'éclairage de l'Esplanade Riel, le formulaire de demande d'accès à l'information, la base de données de l'Entente relative aux Autochtones de Winnipeg et les applications liées aux élections municipales de 2022.

Le Service de l'innovation et de la technologie a mis en place 14 nouveaux formulaires en ligne en français en 2022 dans des domaines tels que les services aux animaux, le service de l'évaluation et des taxes, la foresterie, l'entretien des rues, la lutte contre les insectes, les services généraux et les normes communautaires.

Le Service de l'innovation et de la technologie a permis la mise à jour de trois formulaires en ligne en français en 2022 pour l'entretien des rues.

Services communautaires

Division des services de bibliothèque

Programmation/sensibilisation

Avec la poursuite de la pandémie, la programmation de la bibliothèque française a été proposée à distance via Zoom ou Microsoft Teams de janvier à mai 2022 :

- Saint-Boniface a organisé neuf programmes pour les enfants et les familles (Bébés et bambins à la maison, Heure du conte en famille (bilingue), Serres, visite d'école) auxquels ont participé 304 personnes.
- Saint-Boniface a organisé huit programmes pour adultes (Cercle de lecture et Cercle de conversation) auxquels ont participé 35 personnes.

La programmation en personne a repris en avril/mai 2022 : Saint-Boniface a organisé deux programmes pour adultes (Cercle de lecture et visite de la bibliothèque) auxquels ont participé 26 personnes; Saint-Boniface a organisé 38 programmes pour enfants et adolescents (Bébés à la biblio, Heure du conte en famille, visites d'écoles et de garderies, programmes liés au Club de lecture d'été TD, programmes pour les créateurs et programmes d'intérêt général) auxquels ont participé 881 personnes au total; le personnel de Saint-Boniface a visité deux écoles en 2022 et s'est entretenu avec 75 élèves.

La direction de la bibliothèque de Saint-Boniface est membre du groupe consultatif français du Club de lecture d'été TD.

Le thème du Club de lecture d'été TD 2022 était *Mythique et légendaire* et 14 169 trousses de lecture bilingues TDSRC/CLETD ont été distribuées aux enfants de Winnipeg. Les Services de bibliothèque ont également participé au programme de sentier de conte StoryWalk[MD] du CLETD, une activité qui consiste à placer un livre pour enfants, page par page, sur des panneaux que les bibliothèques peuvent exposer dans leurs vitrines ou le long des trottoirs ou des sentiers à proximité de la bibliothèque. Les panneaux ont été installés pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque, sauf en cas d'intempéries. Les livres étaient Parfois je suis un renard/Sometimes I Feel Like a Fox de Danielle Daniel et Je suis terrible/I am Scary d'Elise Gravel. Ces panneaux d'histoires bilingues ont été exposés en rotation dans les 20 succursales sur une période de 12 semaines (46 semaines d'exposition).

Collections et services d'information

Le Service 311 a lancé 19 demandes de service en ligne en 2022, également disponibles et lancées en français.

Des collections permanentes de livres en français pour enfants et adolescents ont été mises à disposition dans les 19 succursales (à l'exception de Saint-Boniface). Le matériel est acheté pour toutes les succursales sur une base annuelle. Neuf succursales (Charleswood, Fort Garry, Louis-Riel, Millénaire, Pembina Trail, St. James-Assiniboia, Saint-Vital, Sir William Stephenson et Windsor Park) reçoivent également des dépôts temporaires de livres en français pour adultes.

En 2022, 121 223 documents imprimés en français ont été consultés :

Livres et magazines pour adultes	14 324
Livres pour enfants	98 532
Livres pour adolescents	3 677
Matériel audiovisuel	4 690

Cantook Station est un service de livres numériques et audionumériques en français qui propose des titres dans un large éventail de catégories pour tous les groupes d'âge. L'utilisation de cette ressource est gratuite pour les détenteurs d'une carte de bibliothèque. En 2022, 343 livres numériques et 140 livres audionumériques en français ont été empruntés. Des ressources en français sont également disponibles dans les services numériques suivants : PressReader (journaux et magazines), TumbleBook Library (livres pour enfants) et OverDrive (magazines et livres électroniques).

Le personnel a travaillé à l'ajout de contenu français à certains des LibGuides informatifs en ligne, notamment : Santé mentale; Racisme et antiracisme, Club de lecture d'été TD.

Le personnel a ajouté 12 séries thématiques en français à certaines listes de livres préparées de la bibliothèque.

Division des services de loisirs

Au cours de la dernière année pré-COVID 2019, un total de 11 programmes de langue française ont été proposés. En 2022, un total de 28 programmes de langue française ont été proposés dans toute la Ville.

Des services en français ont été offerts à la réception du 395, rue Main, à la piscine Bonivital et au Centre de services bilingues. L'information sur **winnipeg.ca** > Services communautaires > Loisirs est ajoutée en français et en anglais. Toutes les communications destinées aux utilisateurs de **winnipeg.ca/loisirsenligne** sont également fournies en français et en anglais. Le formulaire de demande de subvention a été introduit et environ 40 demandes ont été reçues en français.

Un partenariat innovant a été lancé en 2022 entre nos équipes de loisirs en milieu sec et nos équipes aquatiques. Le hip-hop/bain pour ados a été proposé à la piscine Bonivital où les adolescents ont participé à des cours de danse sur la plage de la piscine, suivis d'une séance de natation dans la piscine.

Milieu sec

Session	Région géographique	Programme
Hiver 2022	Sud-ouest	Basketball 6-8 ans
		Basketball 6-8 ans
		Basketball 9-12 ans
		Basketball 9-12 ans
	Sud-est	Ballet – maternelle 3-5 ans
		Hop-là! 4-7 ans
		Programme de patinage
	Nord	Soccer en salle 4-5 ans
Printemps 2022	Sud-ouest	Basketball 6-8 ans
		Basketball 6-8 ans
		Basketball 9-12 ans
		Basketball 9-12 ans
	Sud-est	Hip-hop/bain pour ados
		Ballet – maternelle 3-5 ans
		Petits cuisiniers 6-8 ans
		Soccer en salle 6-9 ans
Été 2022	Sud-ouest	3, 2, 1 décollage!
		Activités de plein air en été
		Camp de gymnastique récréative 3-5 ans
		Camp de gymnastique récréative 6-12 ans
		Petits scientifiques
		Cartown Français
	Sud-est	Jeu gratuit en français à l'aréna Bertrand
Automne 2022	Sud-est	Ballet – maternelle 3-5 ans
		Hop-là! 4-7 ans
		Petits cuisiniers 6-8 ans
		Soccer en salle 4-5 ans
		Soccer en salle 6-9 ans
		Programme de patinage
	Sud-ouest	Basketball 6-8 ans
		Basketball 9-12 ans

Cours aquatiques

Piscine	Session	Nombre de cours
Bonivital	Hiver 2022	50
	Printemps 2022	50
	Automne 2022	22
Margaret-Grant	Hiver 2022	17
	Printemps 2022	16
	Été 2022	16
	Automne 2022	34
Saint-Vital (extérieur)	Été 2022	10

À part des programmes d'activités, les Services de loisirs ont entrepris plusieurs autres initiatives qui incorporaient des ressources en français pour les enfants et les familles.

La trousse d'activités pour combattre le racisme pour les enfants a permis aux enfants d'être créatifs et d'apprendre à devenir des leaders dans leurs communautés en créant des environnements inclusifs pour tout le monde. La boîte à outils a été produite en français, affichée sur la page Web d'Initiatives de loisirs et distribuée en interne aux partenaires des programmes et de la communauté.

Le concours d'art sur l'antiracisme a donné aux enfants et aux jeunes la possibilité d'exprimer leurs connaissances et leurs sentiments sur la manière d'être inclusif et de créer des espaces accueillants. Les enfants et les jeunes ont été invités à dessiner leur conception d'un Winnipeg antiraciste et les gagnants ont pu voir leur œuvre d'art sur la couverture du guide *Priceless Fun*.

En juillet et en août, les enfants de 6 à 12 ans des programmes *Jeu libre pour enfants et What's Up!* ont été initiés à l'activité du mot de la semaine. Les enfants ont eu la possibilité d'apprendre six valeurs d'Equitas fondées sur les droits : le respect, l'acceptation, l'équité, la coopération, la responsabilité et l'inclusion en six langues, dont le français. Les enfants ont ensuite pratiqué l'utilisation de cette langue tout au long de la semaine dans le cadre d'activités qui ont renforcé leur apprentissage.

Division du développement communautaire

La Division du développement communautaire a participé à l'événement de Noël en français à l'Accueil francophone du Manitoba avec la communauté des nouveaux arrivants. Nous avons également établi des liens avec les nouveaux arrivants francophones de la façon suivante :

Le 26 octobre 2022, la Division du développement communautaire a soutenu le projet de transport sécuritaire de la Division des relations avec les Autochtones dans le cadre des appels à la justice visant les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées (FFADA) en organisant une séance de participation avec des femmes noires et racialisées nouvellement arrivées pour connaître leurs expériences en matière de sécurité dans les autobus et les taxis à Winnipeg. La séance a été organisée par le Elmwood Community Resource Centre et plus de 25 femmes y ont participé. Un certain nombre d'entre elles étaient des réfugiées francophones et un interprète français a été mis à leur disposition pour faciliter la communication.

Le responsable des services aux nouveaux arrivants de la Division du développement communautaire a fait une présentation avec la gestionnaire des services en français lors du Forum sur l'immigration économique municipale de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), le 16 mars 2023, afin de partager des informations sur la politique d'accueil et d'inclusion des nouveaux arrivants de la Ville.

Division de la gestion des actifs

Le contenu de la participation publique pour les Stratégies sur les loisirs et les parcs de Winnipeg et pour le Campus récréatif de Winnipeg-Sud était disponible en ligne dans les deux langues officielles par l'intermédiaire de la plateforme Participe de la Ville.

Services des finances générales

La Ville est en mesure de faire face aux déficits financiers causés par la pandémie, ainsi qu'à d'importants dépassements de crédit dans les opérations de déneigement et de déglaçage

La Ville a été en mesure de remédier aux déficits financiers en 2022 grâce aux mesures stratégiques prises dans le cadre du plan de gestion de la trésorerie en cas de crise mis en place pour la COVID-19 et à l'allocation d'un soutien financier de la part des gouvernements fédéral et provinciaux aux municipalités confrontées à des déficits en raison des pertes liées aux opérations de transport en commun. Les conditions météorologiques humides sans précédent du début de l'année 2022 ont entraîné des déficits importants dans le budget de lutte contre la neige et le verglas. Le fonds de réserve d'équilibrage a été utilisé pour couvrir le manque à gagner prévu dans le fonds des recettes générales, tel qu'approuvé par le conseil le 23 juin 2022.

Programme d'examen préliminaire des évaluations foncières de 2023

Dans le cadre de l'évaluation générale de 2023, des valeurs fiscales préliminaires ont été établies pour les types de propriétés résidentielles, y compris les habitations unifamiliales et les condominiums résidentiels. Les lettres d'examen préliminaire des évaluations foncières envoyées le 6 janvier 2022 ont donné aux propriétaires la possibilité d'examiner la valeur imposable préliminaire de leur propriété proposée pour 2023.

Consultation publique sur les modèles de financement proposés pour la police

La Ville de Winnipeg a été invitée à présenter des options et une recommandation sur un modèle de financement des services de police qui permettrait de préserver une sécurité en matière de planification pour la Ville et un niveau de financement durable et prévisible pour le Service de police de Winnipeg. Les résidents ont été invités à donner leur avis sur cinq modèles de financement proposés. Les occasions de participation publique étaient les suivantes : répondre à un sondage public en ligne, participer à une séance de discussion téléphonique ou participer à l'un des cinq événements communautaires. Les commentaires recueillis ont permis d'élaborer des recommandations qui seront soumises à l'examen du conseil municipal en mars 2022.

Services juridiques

Les Services juridiques ont travaillé sur cinq dossiers en français, sur un certain nombre de révisions de contrats et sur un certain nombre d'interactions avec les avocats de la partie adverse en français. En outre, la division a réalisé l'accord de formation en langue française en 2022 et a examiné certains documents annexes (documents de constitution de société, etc.) provenant du Québec en 2022.

Services aux ressources humaines

Services d'attraction de talents

Le spécialiste des Services d'attraction de talents a participé au salon virtuel de l'emploi bilingue le 23 février 2022 et a fait une présentation sur les postes désignés bilingues disponibles à la Ville.

Perfectionnement du personnel

En octobre 2022, la Direction de la formation du personnel a offert le cours « Living in a Liminal Space: The Experiences of French-Speaking 2LGBTQIA+ Manitobans » (vivre dans un espace transitoire : l'expérience de la population manitobaine francophone 2LGBTQIA+). Nous disposons également d'un enregistrement dans la bibliothèque de ressources. Dans le cadre du calendrier des cours, la Direction de la formation du personnel coordonne une formation continue en langue française. Il s'agit d'une formation linguistique spécifique à un emploi pour un groupe d'employés.

Nous avons ajouté quelques ressources en français dans notre bibliothèque de ressources : Points saillants – Livre blanc sur l'immigration francophone au Manitoba; *L'immigration francophone, avancées et défis : de la sensibilisation à la mobilisation* et Livre blanc sur l'immigration francophone au Manitoba.

Sécurité

Nous partageons les ressources de Safe Work Manitoba qui sont disponibles en français à Safety is a language we can ALL speak | Campaigns | SAFE Work Manitoba (safemanitoba.com).

Ressources en santé et gestion des limitations fonctionnelles

Nos pages consacrées aux ressources en matière de santé et à la gestion des limitations fonctionnelles sont des programmes internes et ne sont donc disponibles qu'en anglais. Toutefois, nous proposons de nombreux liens vers des ressources, notamment notre page consacrée à l'ergonomie, et d'autres sujets connexes destinés aux employés sont liés à des informations facilement accessibles en français, par exemple : le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, SafeWork, la Commission des droits de la personne, etc.

Nous avons également indiqué, dans le cadre de notre communication accessible, que les informations peuvent être demandées sous d'autres formes (cela s'applique davantage à l'accessibilité, mais d'autres langues pourraient également être incluses dans ce domaine).

Bureau d'équité

Série « Sensibilisation et action », séances destinées aux francophones présentées en français par le gestionnaire du RIF-MB (Réseau en immigration francophone du Manitoba) le 9 novembre 2022 pendant la semaine de l'immigration francophone.

Un membre des 2LGBTQIA+ francophone, chercheur queer francophone, a fait une présentation le 19 octobre 2022 sur le thème suivant : *Living in a Liminal Space: The Experiences of French-Speaking 2SLGBTQIA+ Manitobans* (vivre dans un espace transitoire : l'expérience de la population manitobaine francophone 2LGBTQIA+).

Autres initiatives/travaux du Bureau de l'équité en matière de services en français

La coordonnatrice de l'EDI a assisté au symposium du Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) le jeudi 30 mars. Ces liens importants aideront à faciliter les partenariats pour construire la réserve de talents des nouveaux arrivants francophones.

Le groupe de travail sur les rapports de diversité travaille sur des analyses de la représentation des employés francophones au sein de l'administration municipale, en collaboration avec le gestionnaire des services en français.

Flatworld Solutions a fourni des services de traduction lors de la série d'événements spéciaux de sensibilisation en direct organisés par le comité pour les droits de la personne du conseil municipal, ainsi que l'accès à des sous-titres codés en français pour toutes les séances sur Teams.

Le Bureau de l'équité continue de travailler avec la Division des services en français sur des initiatives visant à soutenir les employés francophones.

Service des eaux et des déchets

Depuis le lancement de son portail MyUtility/MesServices entièrement bilingue en janvier 2018, 94 662 titulaires de comptes de factures de services publics se sont abonnés, dont 370 ont choisi le français comme langue de préférence.

En 2022, le centre de facturation de services publics a répondu à 292 interactions en français (à titre de comparaison, il y a eu près de 94 841 interactions en anglais).

Nous continuons à augmenter le contenu en français de nos pages Web, avec un total de 133 pages en français sur **winnipeg.ca** et 69 pages en français sur le portail MyUtility/MesServices.

Au fur et à mesure de la réorganisation et de la réécriture du contenu du site Web, le service veille à ce que toutes les nouvelles pages soient disponibles dans les deux langues officielles.

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

NotreWinnipeg 2045

NotreWinnipeg a été adopté en troisième lecture et est entré en vigueur le 26 mai 2022. *NotreWinnipeg 2045* a été traduit en français en 2022. Une copie papier de la version française de *NotreWinnipeg 2045* est disponible à la bibliothèque de Saint-Boniface. Tous les courriels du système de gestion des listes d'adresses électroniques (ELMS) de *NotreWinnipeg* ont été traduits en français.

Avis publics

Tous les avis publics associés aux demandes d'aménagement dans le district d'aménagement de Riel ont été traduits.

Cimetières

Tout le contenu du site Web des cimetières a été traduit en 2022. Auparavant, le site ne présentait que certaines rubriques en français.

Contenu du site Web

Tout au long de l'année 2022, le service a continué à développer le contenu de son site Web afin d'inclure davantage de pages Web en français.

Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg

Les responsables de l'information publique du Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg traduisent fréquemment tous les messages de sécurité publique, y compris le contenu des médias sociaux, les communiqués de presse et le contenu Web.

Les documents relatifs à la participation publique, y compris les présentations de projets d'investissement tels que la construction d'une nouvelle station permanente sur le site du campus récréatif de Winnipeg-Sud à Waverley-Ouest, situé à l'angle de la promenade Bison et de Ruth Cross, entre le boulevard Kenaston et la rue Waverley ont été traduits.

Le formulaire et la page Web de la trousse de renseignements pour les interventions d'urgence (ERIK) sont traduits lorsqu'ils sont mis à jour.

Service de police de Winnipeg

Les quatre divisions sont chargées de répondre aux appels de service (911 et appels non urgents) du public.

La Division de la gestion des relevés judiciaires et des rapports est chargée d'un certain nombre de tâches effectuées par des francophones, telles que l'envoi de voitures composées d'un seul agent pour recueillir les rapports de crime non urgents du public, le fonctionnement de l'Équipe de gestion des files d'attente, le service à la clientèle au quartier général de la police, le fonctionnement de l'Unité centrale de traitement et le fonctionnement de l'Unité de traitement des rapports.

Le nombre d'appels de service que reçoit le Service de police de Winnipeg continue d'augmenter chaque année, ce qui accroît la charge de travail des policiers de première ligne et affecte la disponibilité des membres francophones pour répondre aux appels de service lorsque les premiers agents à répondre à ces appels ne parlent pas français. Le rapport statistique annuel 2020 du Service de police de Winnipeg montre que les événements nécessitant l'envoi d'une voiture de rapport ont augmenté chaque année, passant de 200 499 en 2015 à 241 717 en 2020.

Winnipeg Transit

L'application Winnipeg Transit a été lancée en 2022. L'application Winnipeg Transit fournit des renseignements sur la planification des trajets, les horaires et les itinéraires en français et en anglais, pour les utilisateurs du site Web, de l'iPhone et d'Android.

Le service par téléphone de Winnipeg Transit sur demande (via le 311 au centre de service à la clientèle) est disponible en français.

À l'été 2022, dans le but de rétablir la fréquentation après la pandémie, Winnipeg Transit a invité les gens à « Revenir au transport en commun » au moyen d'une campagne médiatique rétro qui est apparue dans toute la ville et en ligne, en français et en anglais.

Organismes de services spéciaux

Agence de services aux animaux

À la fin de l'année 2022, 15 700 courriels de condoléances bilingues ont été envoyés à 13 565 personnes.

Organisme de gestion des terrains de golf

Le site Web de l'Organisme de gestion des terrains de golf a été remanié et mis à jour dans les deux langues officielles.

Direction du stationnement

Le site Web, les documents imprimés et les formulaires de demande de la Direction du stationnement sont continuellement mis à jour en français et en anglais.

Les services en personne et au téléphone continuent d'être offerts dans les deux langues officielles – lorsque le poste désigné bilingue du service à la clientèle était vacant, le personnel francophone occupant un poste non désigné a appuyé la prestation des services en français afin d'assurer la continuité du service.

En 2022, 24 membres du public ont reçu des services en français par l'entremise du service des contrôles et des arbitrages et trois membres du public ont reçu des services en français par l'entremise du comptoir du service à la clientèle de la Direction du stationnement.

ADMINISTRATION

Service à la clientèle et des communications

Division des services en français

Les réunions de gestion des services se sont poursuivies au début de 2022 avec la Division des services en français pour les informer de la motion du conseil et de la préparation de leurs plans, y compris les flux de travail et les séances d'offre active. La Division des services en français a créé une série de vidéos et de normes administratives pour soutenir les services dans la mise en œuvre de la prestation de services en français avec un alignement sur la *Charte de la ville de Winnipeg*, partie IX, et le règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles. Les discussions se poursuivent avec les divisions des services lors de l'examen de leurs plans quinquennaux pour s'assurer que les normes administratives les aident à mieux mettre en œuvre et servir les résidents francophones.

En 2022, la Direction des services de traduction a traduit/révisé plus de 382 152 mots, la moitié du personnel étant affecté à la traduction. La plupart des documents relatifs aux changements de tarifs, aux mises à jour des programmes et services et au contenu social ont été traduits à l'interne, tandis que les sites Web des services, les changements majeurs de services ou de programmes et les documents relatifs à la participation publique ont été confiés à des traducteurs externes, pour un total de 352 398 mots. Le coût de la traduction externalisée a été partagé dans le cadre de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français.

Le Centre de services bilingues offre le paiement en personne des services municipaux et 6 934 résidents ont reçu de l'aide au comptoir d'accueil du bureau de Saint-Boniface. Remarque – Le comptoir n'a eu qu'un seul représentant du service à la clientèle pendant les quatre premiers mois et demi afin d'aider les résidents.

En 2022, trente-cinq (35) employés ont participé à une formation linguistique en français en ligne, la plupart d'entre eux étant des étudiants de retour de 2020, ce qui a permis d'accroître notre capacité à fournir des services en français. Évaluation continue des compétences en français pour 33 candidats postulant à des postes désignés bilingues.

Bureau du greffier

Service au comptoir

Le Bureau du greffier de la Ville continue d'assurer le service en français dans leurs trois installations ouvertes au public.

Services communautaires

Services de loisirs

Deux techniciens en loisirs supervisent la programmation en français et un commis A est désigné bilingue au 395, rue Main.

La piscine Bonivital et la piscine Margaret-Grant offrent des leçons entièrement en français. Ces leçons sont données par des moniteurs de natation et des moniteurs-sauveteurs.

PLAINTES

Aucune nouvelle plainte officielle n'a été déposée en 2022. La Division des services en français a reçu 31 plaintes informelles concernant l'absence de services en français, allant des services non offerts aux centres d'appels 311 et au Service des eaux et déchets, aux délégations essayant d'interagir avec les élus, en passant par les services Transit Plus.

RESSOURCES HUMAINES

Capacité bilingue au 31 décembre 2022

Services municipaux et organismes de services spéciaux	Postes bilingues requis par le règlement municipal 8154/2002	Postes désignés bilingues occupés par une personne bilingue	Employés bilingues dans des postes non désignés	**Capacité bilingue totale**
Agence de services aux animaux	1	0	1	1
Service de l'évaluation et des taxes	3	2	1	3
Bureau du directeur municipal	1	0	0	0
Bureau du greffier	6	3	1	4
Services communautaires	36	95	7	102
Service des finances générales	3‡	0	0	0
Bureau des conseillers municipaux et bureau des conseillers du district de Riel	2	1	1	2
Service à la clientèle et des communications	9±	5	7	12±
Organisme de gestion des terrains de golf	2	1	0	1
Services aux ressources humaines	2	0	2	2
Bureau du maire	2	0	0	0
Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement	7	3	4	7
Service des travaux publics	6	1	10	11
Service des eaux et des déchets	6	2	55	57
Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg	32*	30	30	60
Direction du stationnement±	N/A±	0	2	2±
Service de police	47*	110	166	276
Winnipeg Transit	5	1	0	1
Total en 2022	170	254	287	541

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

± Créé après le règlement municipal 8154/2002 sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

SECTION FINANCIÈRE

Budget final au 31 décembre 2022

Dépenses **Description du compte**	**Dépenses réelles**
Publicité et marketing	914 $
Formation du personnel en français	12 301 $
Services de traduction	67 157 $
Centre de services bilingues – Saint-Boniface (comptoir en personne de la Ville de Winnipeg)	
Salaires	121 232 $
Activités	15 867 $
Total en 2022	217 471 $
Province du Manitoba (subvention de l'Entente Canada-Manitoba relative aux services en français)	-80 000 $
SOLDE	137 471 $

Coordonnées de la Ville de Winnipeg

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

Mention de sources :

Avec la permission de Tourism Winnipeg :

Tyler Walsh
COUVERTURE

Brent Bellamy
PAGE 4, PAGE 66

Message from Council French Language Services Liaison

Matt Allard

Council French Language Services Liaison

Winnipeg City Council values our city's identity as a vital centre of the French language in Canada. Improving French-language service delivery throughout Winnipeg continues to be a priority for us. On behalf of Council, I am sharing this combined Annual Report, which describes the City's French-language services and initiatives for the years 2018 to 2022.

In 2018, the City made it easier for francophone residents to manage their utility accounts online. The MyUtilityBill portal we introduced is available in both French and English. It allows customers to view and manage their City of Winnipeg utility bills using any device, including smartphones. It is good for the environment, as well. MyUtilityBill is a paperless system; it also enables customers to budget and identify ways to reduce their water consumption.

In 2019, the City took an important step forward with a review of French language service delivery throughout Winnipeg. The knowledge we gained from this review assists in our efforts to improve, update, and modernize French-language services and programs. It also helps us direct resources where they are needed the most.

In March of 2020, the COVID-19 pandemic profoundly affected the delivery of City Services. To curb the spread of the pandemic, we had to close City Hall and facilities like pools and leisure centres. To keep in touch with residents, we moved public engagement online and enhanced the City's digital engagement platform with increased French content. This enabled us to continue receiving crucial public input on City projects and initiatives.

In 2021, the City introduced a number of new online services. We made automated translation of script available on various platforms. We introduced centralized in-person service at City Hall, at 510 Main Street. The City's two front-line teams stationed at 170 Goulet Street supported the City Hall service centre for several months, as the Manitoba Bilingual Service Centre was closed because of the pandemic during this time.

In 2022, the City doubled its capacity to provide in-person service. As facilities re-opened, departments hired more bilingual incumbents to offer in-person services throughout the City. Also in 2022, our front-line teams returned to the 170 Goulet Street office.

Looking to the future, the City of Winnipeg continues working to deliver quality services in both official languages. I would like to thank our very engaged residents and francophone community organizations. We appreciate the collaborative and patient way you have worked alongside staff and Council throughout this period.

2018–2022

15th Council of the City of Winnipeg Members and appointments

(As at November 1, 2022)

Mayor Brian Bowman
Chairperson, Executive Policy Committee

Jeff Browaty
NORTH KILDONAN
Chairperson, Standing Policy Committee on Innovation and Economic Development

Ross Eadie
MYNARSKI
Deputy Speaker

Cindy Gilroy
DANIEL MCINTYRE
Chairperson, Standing Policy Committee on Property and Development, Heritage and Downtown Development

Janice Lukes
WAVERLEY WEST

Shawn Nason
TRANSCONA

Matt Allard
ST. BONIFACE
Chairperson, Standing Policy Committee on Infrastructure Renewal and Public Works

Markus Chambers
ST. NORBERT – SEINE RIVER
Acting Deputy Mayor

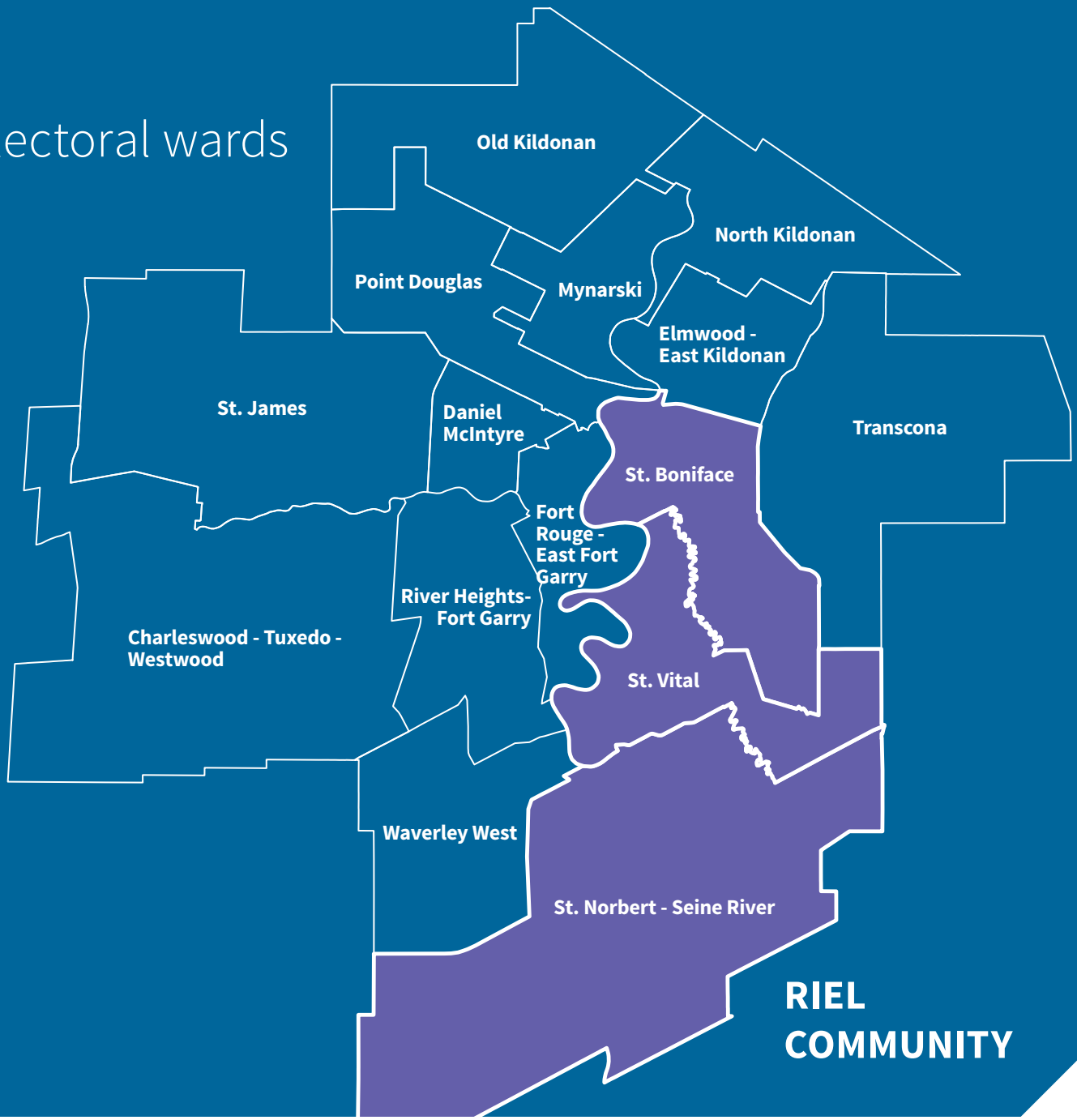
Scott Gillingham
ST. JAMES
Chairperson, Standing Policy Committee on Finance

Kevin Klein
CHARLESWOOD – TUXEDO – WESTWOOD

Brian Mayes
ST. VITAL
Chairperson, Standing Policy Committee on Water and Waste, Riverbank Management and the Environment

John Orlikow
RIVER HEIGHTS – FORT GARRY
Deputy Mayor

Electoral wards



Sherri Rollins
FORT ROUGE – EAST FORT GARRY
Chairperson, Standing Policy Committee on Protection, Community Services and Parks

Vivian Santos
POINT DOUGLAS

Jason Schreyer
ELMWOOD – EAST KILDONAN

Devi Sharma
OLD KILDONAN
Speaker

2022–2026

16th Council of the City of Winnipeg Members and appointments

(As at December 31, 2022)

Mayor Scott Gillingham
Chairperson, Executive Policy Committee

Matt Allard
ST. BONIFACE

Jeff Browaty
NORTH KILDONAN
Chairperson, Standing Policy Committee on Finance and Economic Development

Markus Chambers
ST. NORBERT – SEINE RIVER
Acting Deputy Mayor
Chairperson of the Winnipeg Police Board

Shawn Dobson
ST. JAMES

Evan Duncan
CHARLESWOOD – TUXEDO – WESTWOOD
Chairperson, Standing Policy Committee on Community Services

Ross Eadie
MYNARSKI
Deputy Speaker

Cindy Gilroy
DANIEL MCINTYRE

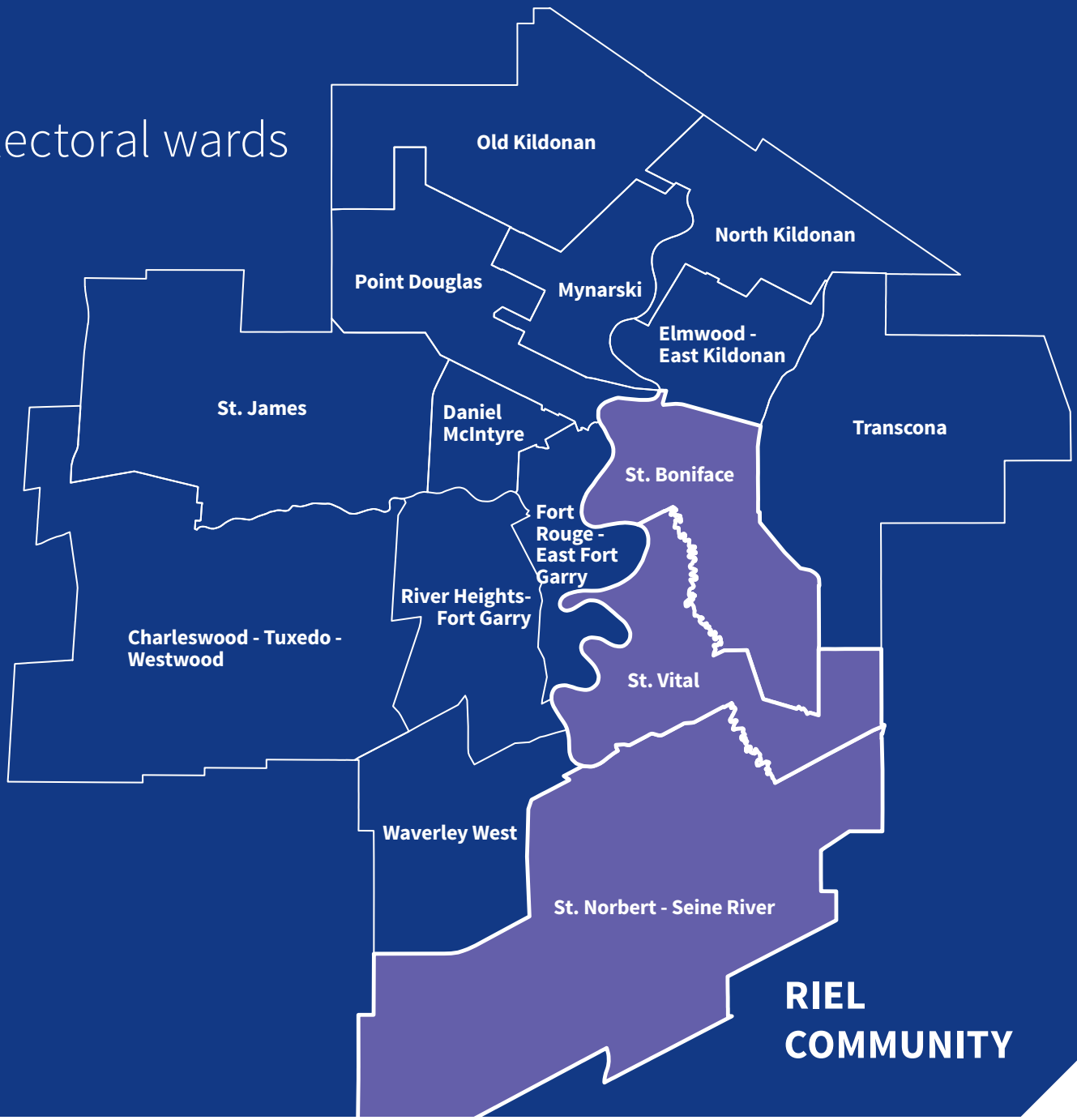
Janice Lukes
WAVERLEY WEST
Chairperson, Standing Policy Committee on Public Works
Deputy Mayor

Brian Mayes
ST. VITAL
Chairperson, Standing Policy Committee on Water, Waste, and Environment

John Orlikow
RIVER HEIGHTS – FORT GARRY

Sherri Rollins
FORT ROUGE – EAST FORT GARRY
Chairperson, Standing Policy Committee on Property and Development

Electoral wards



Vivian Santos
POINT DOUGLAS

Jason Schreyer
ELMWOOD – EAST KILDONAN

Devi Sharma
OLD KILDONAN
Speaker

Russ Wyatt
TRANSCONA

City of Winnipeg governance

City Council ("Council") is the governing body of the City of Winnipeg ("City") and the custodian of its powers, both legislative and administrative. The City may exercise only those powers granted to it by legislation.

Policymaking at the local level is limited and controlled by provincial government statute. The City of Winnipeg Charter ("Charter") provides the majority of powers and authority to the City. However, other statutes extend additional authority to Council in its decision-making process.

The composition of Council is legislated under Part 3 of the Charter and consists of 15 Councillors and the Mayor. Each Councillor represents an individual ward while the Mayor is elected by a vote of the city-at-large. Members of Council are accountable to the people of Winnipeg, and hold office for four-year terms.

Councillors have a dual role: they are members of Council, where decisions affecting the whole city are made; and members of the Community Committees, where decisions affecting local community issues are made.

Council exercises its powers either by bylaw or resolution passed at a regular or special meeting when a quorum is present.

Pursuant to the Charter, Council has the authority to establish committees of Council, and Council may delegate a power, duty, or function to a committee of Council.

Currently, there are five standing committees of Council whose chairpersons are appointed by the Mayor. These are the Standing Policy Committee on:

- Community Services
- Finance and Economic Development
- Public Works
- Property and Development
- Water, Waste and Environment

These standing policy committees provide policy advice to Council, and consider and report to Council through the Executive Policy Committee ("EPC") on matters respecting their areas of jurisdiction.

The standing policy committee chairpersons and the Mayor collectively form EPC, with the Mayor chairing the committee. EPC formulates and presents recommendations to Council respecting policies, plans, budgets, bylaws, and other matters that affect the city as a whole; ensures the implementation of policies adopted by Council; recommends to Council the appointment, suspension, or dismissal of statutory officers; supervises the Chief Administrative Officer; co-ordinates the work of committees of Council; and receives reports of other committees of Council and forwards them to Council with its own recommendations.

OPENNESS & TRANSPARENCY

The Council-approved City of Winnipeg *Open Government Policy* provides a framework to continue to move towards being more open, transparent, and accountable.

The key objectives of the policy are to:

1. Establish greater trust in government;
2. Ensure better outcomes at less cost;
3. Raise compliance levels;
4. Ensure equity of access to public policy making;
5. Foster innovation and new economic activity; and
6. Enhance effectiveness by leveraging knowledge and resources of residents.

Winnipeggers seeking to be more engaged with their local government have more tools than ever at their disposal to access information and become involved in the political process. Council and committee meetings, as well as Board of Revision hearings are live-streamed online and are recorded for later viewing. Hansard and disposition documents created for, and shared through the Decision Making Information System are available in machine-readable format.

Residents are able to register as delegations where they can provide opinions and feedback on matters before committees and Council.

One of the objectives set out in the Open Government Policy is to proactively release information through open data. Open data is information that is widely available in a format that can be read by a computer and is made available for anyone to use, transform, or republish without restriction. It normally only requires that the data source be cited. The practice of providing open data must respect all legislation and regulations regarding freedom of information and protection of privacy. In total, the City released 8 new datasets throughout 2022.

As part of its commitment to greater transparency and accountability, the City also publishes records of interest to the public both proactively and in response to requests submitted under The Freedom of Information and Protection of Privacy Act ("FIPPA"). The City processed 1,073 FIPPA applications in 2022, which marked a 12% increase from the 957 FIPPA applications processed in 2021.

In an effort to remove barriers and improve access to information for members of the public, the City launched a new digital submission form to request City records under FIPPA that can be filled out online. The online form, available in both French and English, offers an alternative to submitting a printed form either by mail or in-person at the City's Access and Privacy Office.

OFFICE OF THE INTEGRITY COMMISSIONER

The Integrity Commissioner forms an important part of the accountability framework which has been put in place for members of Council.

The Integrity Commissioner reports to Council through the Governance Committee except when presenting investigative reports where a member of Council has been found to have breached the Code of Conduct, in which case the Integrity Commissioner reports directly to Council.

The Office of the Integrity Commissioner was established to provide a transparent, accessible, and open process through which Councillors and members of the public may report, or receive information on perceived conflicts of interest by a sitting member of Council.

The Integrity Commissioner is appointed by Council for a minimum two-year renewable term, and is required to publish an annual report of their activities. Their role is to assist members of Council in understanding their ethical obligations under The Municipal Council Conflict of Interest Act and Code of Conduct, to identify areas of possible conflict and to provide Councillors with advice on preventing conflicts and breaches of ethical conduct from occurring. The Integrity Commissioner is also mandated to investigate complaints made about members of Council which relate to alleged violations of conflict of interest requirements, and any bylaws and policies relating to ethical conduct, including the Code of Conduct.

The authority to investigate matters raised relating to members of Council falls to the Integrity Commissioner; however, they do not have the authority to investigate City employees whose activities are currently covered by the City's *Employee Code of Conduct*.

VOLUNTARY LOBBYIST REGISTRY

The voluntary lobbyist registry was created to publish information on any meetings where an individual representing a financial or business interest, or the financial interest of a not-for-profit with paid staff, communicates with a member of Council or a City employee, to try and influence a decision on governmental matters, outside of the standard process.

The Integrity Commissioner has oversight of the registry and is responsible for reviewing any future changes to the registry process. The Integrity Commissioner's activities are fully described in the Annual Reports issued, at **winnipeg.ca/integritycommissioner**

City of Winnipeg administration

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

The City's administration is comprised of a number of civic departments and special operating agencies ("SOAs") which provide a variety of services, including the areas of public safety, transportation, environment, planning and development, and leisure and wellness.

STATUTORY OFFICERS

Council appoints four statutory officers: Chief Administrative Officer, Chief Financial Officer, City Clerk, and City Auditor.

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

The Chief Financial Officer reports to the Chief Administrative Officer, the Mayor, and City Council. In addition to supervising the operations of Corporate Finance and Assessment and Taxation, the Chief Financial Officer monitors the financial status of the City and provides advice on fiscal policy and strategy.

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

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

Two senior executive officers report directly to the CAO – the Chief Financial Officer and Deputy Chief Administrative Officer.

The Deputy Chief Administrative Officer supports the overall responsibilities of the CAO and is also responsible for the delivery of special projects impacting several operational areas within the Public Service. These include affordable housing and supporting Winnipeg most vulnerable residents; integration of City services with external stakeholders; and, acting as a direct support to the City's emergency measures.

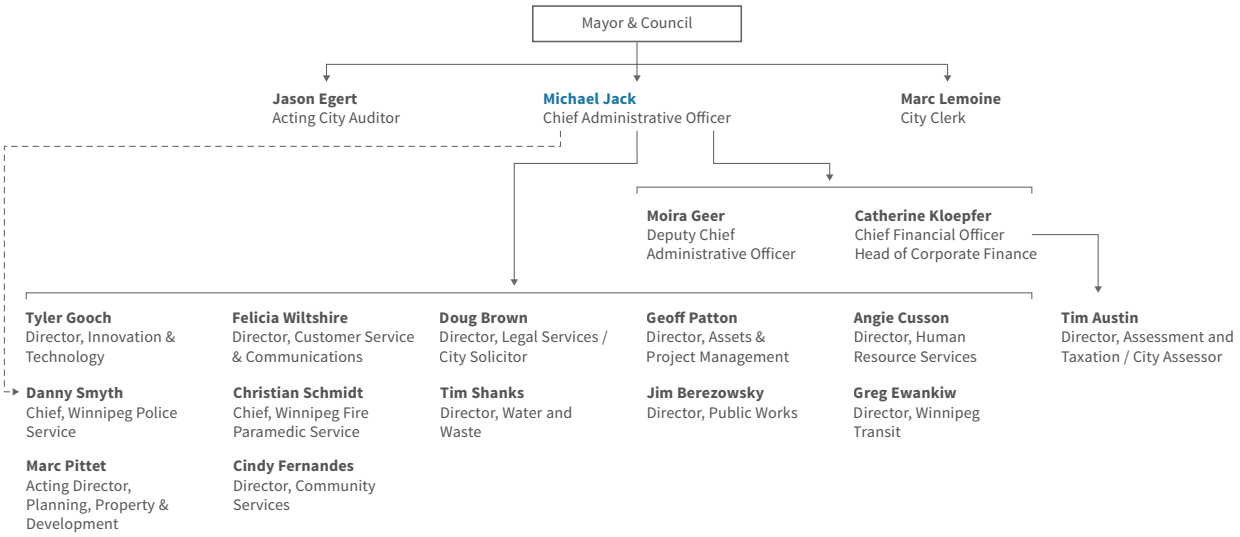
The following departments are direct reports of the CAO:

- Assets & Project Management
- Community Services
- Customer Service & Communications
- Human Resource Services
- Information & Technology
- Legal Services
- Planning, Property & Development
- Public Works
- Water and Waste
- Winnipeg Fire Paramedic Service
- Winnipeg Transit

The Chief of the Winnipeg Police Service reports directly to the Winnipeg Police Board and has a working relationship with the City in respect of administrative matters, such as financial, human resources, and asset management.

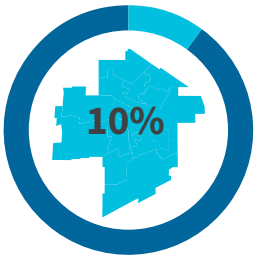
2022 ORGANIZATION CHART

(As at December 31, 2022)



City at a glance

Nearly 10% of Winnipeg Population can speak French:



815,600¤ | Population

82,360¤ | Number of Bilingual Speakers *(French and English)*

24,645 | French as Mother tongue

Where majority of French-speaking immigrants to Winnipeg are born:

57%
Africa
of which the majority are from **Democratic Republic of Congo** and **Côte d'Ivoire**

28%
Europe
majority are from **France**

Community committee wards % of French-speakers:

58% | Population in Riel District (St. Boniface, St. Vital & St. Norbert) speak French

31.6% | City Centre District (Daniel McIntyre, River Heights – Fort Garry & Fort Rouge – East Fort Garry) speaks French

27.5% | Assiniboia District (St. James, Charleswood – Tuxedo – Westwood & Waverley West) speaks French

22.8% | East Kildonan-Transcona District (North Kildonan, Elmwood – East Kildonan & Transcona) speaks French

12.5% | Lord Selkirk-West Kildonan (Mynarski, Point Douglas & Old Kildonan) speaks French

	2018	2019	2020	2021	2022
Bilingual capacity	184	170	254 *(2020 and 2021 combined)*		541
Web pages in French	N/A	672	934	1639	2,844
Translated words	N/A	353,801	447,553	560,815	382,152
In-person visits at BSC	7,163	9,842	9,712	12,033	6,934

¤ Statistics Canada

History

Year	Description
circa 1285	Nine First Nations meet at The Forks to create a Peace Treaty covering much of the Plains. An estimated 4,000 people attend.
1731	Explorer Pierre Gaultier de La Vérendrye and his sons were the first Europeans to reach the territory we now call Manitoba.
1738	Fur trading post of Fort Rouge is established. For about a century and a half, the Métis—people of mixed First Nation and European ancestry—made up the majority of the population in this territory. Most were Francophone.
1822	Fort Garry (formerly Fort Gibraltar) is built.
1869	Attempt to transfer land from Hudson's Bay Company to the Dominion of Canada without Métis consultation is interrupted by the Red River Resistance.
1869	Provisional government is formed in the Red River Settlement under the leadership of Louis Riel.
1870	When Manitoba entered the Canadian federation in 1870, its population comprised an almost equal number of Anglophones and Francophones. Guarantees were therefore included in the provincial constitution to preserve this linguistic duality. These guarantees protected the bilingualism of laws, courts and denominational schools.
1870	Military expedition from Eastern Canada led by Colonel Garnet Wolseley reaches Fort Garry. Louis Riel escapes to United States.
1871	August 3 – After eight days of negotiation, Treaty No. 1 is signed at Lower Fort Garry between the Crown and seven Anishinaabe (Ojibwe) and Ininew (Cree) First Nations: the Brokenhead Ojibway Nation, Sagkeeng Anicinabe Nation, Long Plain First Nation, Peguis First Nation, Roseau River Anishinaabe First Nation, Sandy Bay Ojibway First Nation, and Swan Lake First Nation.
1874	January 19, noon – First meeting of Winnipeg's City Council is held.
1880	RM of St. Boniface is incorporated.
1882	Fort Rouge is taken into the City and its boundaries are extended north to Kitchener Avenue and lane north of Luxton Avenue; south to Wilkes Avenue, Waverley Street, and lane south of Parker Avenue; west to Keewatin Street, St. James Street, and west boundary of Parish of St. Boniface (86 feet west of what is now Kenaston Boulevard).
1882	Wards are reorganized into six numbered wards.
1883	A portion of the RM of St. Boniface is incorporated as the Town of St. Boniface; the remainder continues to operate as the RM of St. Boniface.
1884	Council is reduced to two Alderman for each ward.
1884	December 8 – The ballot system of voting for Municipal Elections in Winnipeg is inaugurated.
1885	November 16 – Dominion of Canada charges Louis Riel with treason and he is hanged in Regina.
1886	Second City Hall is completed.
1870-1890	Between 1870 and 1890, with the arrival of many English-speaking Ontarians and immigrants from Eastern Europe, major demographic changes occurred in Manitoba, and Francophones became a minority group.
1890	The provincial government abolished the official status of French in the legislative assembly and in the courts. The same year, it eliminated the funding that it provided to denominational schools and prohibited the teaching of French in public schools.
1899	City of Winnipeg purchases Water Works Company, supplying well water from 1900-1911.
1903	The RM of St. Boniface changes its name to the RM of St. Vital. Learn more about City of St. Vital records on Winnipeg in Focus.

History cont.

Year	Description
1919	May 15 to June 26 – Winnipeg General Strike takes place. View 1919 Winnipeg General Strike photos on Winnipeg in Focus.
1920	March 27 – Legislation passes to reduce the number of wards of the City from seven to three, and increase the number of aldermen from 14 to 18.
1920	December 3 – First Civic Election is held under the Proportional Representation system.
1938	Winnipeg Charter is amended to provide for two-year term for Mayor.
1939	May 24 – Official visit of His Majesty King George VI and Princess Elizabeth.
1942	November 27 – First civic election with adult suffrage in effect.
1950	April-June – Winnipeg experiences its largest flood in 89 years, leading to large-scale evacuations and significant property damage. View flood records on Winnipeg in Focus.
1965	December 14 – St. Vital Bridge is officially opened.
1971	Royal assent is given to Bill 36, known as "The City of Winnipeg Act creating Unicity".
1971	October 6 – Election of first council of new unified City of Winnipeg.
1972	January 4 – Inaugural meeting of the first council of the new unified City of Winnipeg takes place.
1973	June – Assiniboia Indian Residential School closes. Federally funded and operated by the Grey Nuns and Oblate Fathers, the school opened in 1958 and was part of the federal government's educational system under the Indian Act. Visit the Assiniboia Residential School Legacy Group to learn more.
1977	October 26 – Communities are reduced from 12 to six, and wards are reduced from 50 to 29.
1979	The Supreme Court of Canada restored the bilingualism of Manitoba's laws and courts.
1988	July 28 – The Forks Development sod turning ceremony takes place.
1992	October 7 – Changes to the City of Winnipeg Act consolidate the City into 15 wards and five community areas.
1993	Franco-Manitobans regained control of their schools.
1994	April 28 – Council passes City By-law No. 6402/94 for the provision of municipal services in both English and French.
1997	October 29 – City of Winnipeg Act is amended, replacing the Board of Commissioners with a Chief Administrative Officer model and providing for a four-year term of office for Mayor and Councillors.
2000	Winnipeg endorses the Maskwachees Declaration, committing to be a partner with the Indigenous community to reinforce traditional, cultural, and spiritual values while addressing issues related to poverty, unemployment, training, and education.
2001	City Council adopts "Plan Winnipeg 2020 Vision", requiring the City to promote self-reliant Indigenous communities.
2002	December 11 – Council passes The Official Languages of Municipal Services By-law No. 8154/2002 for the provision of municipal services in both official languages.
2003	January 1 – The new City of Winnipeg Charter comes into effect replacing the City of Winnipeg Act.
2003	Fall – The Provencher Twin Bridges are completed and the pedestrian walkway named "Esplanade Riel".
2009	January – The 311 Contact Centre, the City's first integrated call centre, is launched.
2010	June 16 to 19 – The Truth and Reconciliation Commission of Canada's first national event takes place at The Forks.
2010	July – the Governments of Canada, Manitoba, and Winnipeg sign a Memorandum of Collaboration to work together on actions to improve the socio-economic outcomes for Indigenous peoples in Winnipeg and the capacity of Indigenous organizations.

History cont.

Year	Description
2016	January 22 – Mayor Brian Bowman declares 2016 as the Year of Reconciliation.
2016	The provincial government adopted the Francophone Community Enhancement and Support Act, which contributes to the vitality of the community.
2016	Council approves the creation of the position of Manager, French Language Services that reports in to the department of Customer Services & Communications.
2017	March 22 – Winnipeg's Indigenous Accord is adopted unanimously by City Council.
2018	November 14 – Council consolidates the Citizen Equity, Access Advisory, and Mayor's Age Friendly Seniors' Advisory Committee into a new Human Rights Committee of Council, to focus on human rights, diversity, equity, access, peace, and inclusion.
2019	The Public Engagement Office in collaboration with French Language Services Division undertook a review of French language services (FLS review) to improve, update, and modernize the delivery of civic services and programs to French-speaking residents where resources are needed most.
2019	Residents are encouraged to provide feedback on ways to address the absence of Indigenous perspectives and history in the City's place names and markers, leading to the Welcoming Winnipeg: Reconciling our History Policy.
2020	January 30 – Council adopted the French Language Services Review Strategy and directed the Public Service to provide French language services upon request, develop a five year-plan, and review and update the Official Languages of Municipal Services By-law.
2021	September 15 – Flags representing Treaty One Nation, Dakota Nations, and the Métis Nation are raised at City Hall for permanent display.

Sources:

City of Winnipeg;

Government of Canada; Key Facts on French Language Services in Manitoba, https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-657-x/89-657-x2023011-eng.htm (2021)

Government of Canada; Portrait of Official-Language Minorities in Canada: Francophones in Manitoba; https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/89-642-x/89-642-x2012008-eng.pdf (2016)

Profiles of the Francophone and Acadian Communities of Canada; https://fcfa.ca/the-fcfa/; (2017)

Lucien Chaput (1993) Révision majeur : Jacqueline Blay (2015); Société de la francophonie manitobaine (in French only); https://www.sfm.mb.ca/ressources/histoire-du-manitoba-francais/

Manitoba Historical Society; https://www.mhs.mb.ca/docs/people/ (2022)

TRAPPIST
MONASTERY
MONASTÈRE
DES TRAPPISTES
AUGUST
AOÛT
1986

2018 City of Winnipeg service highlights

PROCEEDINGS OF COUNCIL AND ITS COMMITTEES

City Clerk's

The City Clerk's Department provides bilingual reception services at two of their public-facing facilities: its main office in the Susan A. Thompson Building, located at 510 Main St. and the City of Winnipeg Archives, located at 50 Myrtle St.

The live translation of French spoken at Council meetings is provided for Council members, and likewise for committee members at the Riel Community Committee meetings. This service is also provided at other committees upon request, with 48-hours' notice.

COMMUNICATION

Customer Service & Communications

Corporate Communications Division

The Corporate Communications Division is responsible for leadership and support to City departments, agencies, and service areas in communicating with the public and media.

In 2018, 130 French news releases were issued. In addition, information related to city-wide and Riel District initiatives were promoted via the City's social media accounts throughout the year.

Over the course of 2018, 33% - 15 of 45 requests granted in 2018 of French interview requests were accommodated. If no French-speaking spokespersons were available, links to information on the French website were provided.

Marketing & Branding Division

Marketing & Branding works with all departments and special operating agencies in promoting City services, programs, and events in both English and French. A major project undertaken by the Marketing & Branding Division in 2018 was the municipal election advertising campaign. French or bilingual advertising ran in newspapers, on transit buses, bus benches, and outdoor waste receptacles, as well as on digital media channels. Over 7 percent of the election campaign advertising was in French. The City's social media accounts were used to share videos with French graphics and voiceovers. These short videos and related posts were timed to promote advance voting opportunities and Election Day itself.

Office of Public Engagement

The Office of Public Engagement leads the direction of the City's public consultation and engagement activities, ensuring that there is consistency and transparency in gathering and considering input from residents on City projects.

The Office of Public Engagement worked closely with Translation Services to ensure that public engagement materials for city-wide and Riel District initiatives were available in both official languages. Public engagement materials for various civic departments and agencies was readily available in French thanks to the diligent work of the City's public engagement team. The team ensured that materials, including but not limited to promotional materials, webpage information, surveys, display boards, and workbooks, were translated and formatted in advance of events. In 2018, the Office of Public Engagement offered 21 public engagement opportunities or follow-up materials in a bilingual capacity, either in-person or online.

Web & Social Media Division

The Web & Social Media Division provides support to various departments, divisions, and offices in the development and maintenance of website content on **winnipeg.ca**.

In 2018, the focus on the French site was to maintain mirrored content on the main page of the City's website, continue to add additional content to the French site for City projects and services, and provide the 2018 Election site entirely in French. Additionally, the use of vanity URLs in French continued to help residents easily access online projects, events, and information on the French site.

In 2018, 772,809 total pages were viewed on the French site, a 447 percent increase from 2017. The City mirrored the English website and updated content as often as possible.

MUNICIPAL SERVICES OFFERED OTHER THAN AT AN OFFICE

The City Clerk's launched its brand-new election website, with information mirrored on the French and English sites. The website covered a wide range of topics, including information on voter eligibility, how to cast a ballot, advance voting opportunities, and relevant legislation pertaining to the election. The website was updated continuously over a period of ten months as information became available.

During the voting process, the provision of French language services was ensured by hiring bilingual election staff, mailing bilingual voter's notices, and ensuring the provision of French language services wherever appropriate.

BILINGUAL DOCUMENTS

Golf Courses

Scorecards at all three municipal courses continue to be presented in a bilingual format.

BILINGUAL SIGNS

Project Communications

Public engagement materials for a number of projects occurring in the Riel District and those with city-wide implications were available in both official languages, including the Pembina Highway Speed Limit Review, Athletic Field Review, Bridgwater Neighbourhood Pathway Lighting, which add to the 20 parks that have bilingual signage among other projects.

Signage

In 2018, new entrance gate/maker stones were constructed and installed at St. Vital Park in both official languages.

Golf Courses

Hole signage and tee marker signs are bilingual at the Windsor Park Golf Course.

ACCESS GUIDE

311 provides information and services to residents in both official languages and for residents specifically looking for in-person customer service, 311 Saint-Boniface, located in the Saint-Boniface Access Centre is the best option. The City website also provides access to municipal services in both French and English whenever possible.

IMPLEMENTATION

Assessment & Taxation

The Assessment & Taxation department continues to work on the implementation of contingency plans to prevent any gaps in designated services requirements.

City Clerk's

The department provides marriage services at City Hall in French.

The City Clerk's Department is responsible for intake of operating grant applications and for the Freedom of Information and Protection of Privacy process and receipt of applications. Applications for both are available online in French and English.

Chief Administrative Office

The office of the Chief Administrative Officer continues to provide a bilingual receptionist at the reception desk.

Community Services

The Community Services Department offers a wide range of services and programs to the residents of Winnipeg. The focus is on providing efficient, responsive and innovative community-based service that promotes healthy and safe neighbourhoods and meets the communities' diverse cultural, recreation, and information needs. The department provides recreation, aquatics, library, and by-law enforcement services.

Aquatic Services Division

In the spring of 2018, 30 front-line employees, their backups, and supervisors attended active offer sessions at the Bonivital and Margaret Grant pools. The library division, aquatics division and central offices continue to work on the implementation of contingency plans to prevent any gaps in the delivery of services in designated spaces.

The Aquatic Services Division re-evaluated the French Learn to Swim programs offerings to improve efficiency and better meet demand. As a result, fewer French Learn to Swim activities were offered, but the number of registered participants increased 5.4 percent from 2017 to 2018.

Year	# of Activities	# of Participants (approx.)
2018	235	895

Library Services Division

In 2018, the Library Services Division offered a wide range of programming, services, and outreach to the Francophone community. Ten (10) branch locations have permanent collections of French children's and young adult materials, in addition to the St. Boniface Library (the Winnipeg Public Library's central French service branch).

These collections can be found at Charleswood, Henderson, Millennium, Pembina Trail, Louis Riel, River Heights, St. Vital, Transcona, West Kildonan, and Windsor Park branches. St. Boniface provides French children's deposits to the remaining 10 branches, and nine locations receive adult deposits which are switched out every six months. Two library branches, Osborne and Sir William Stephenson, receive a deposit of French young adult materials that are switched out every three months.

St. Boniface Library provided a wide range of French programming for all ages in 2018. In total, there were 150 programs with an attendance of 5,728 individuals. The library branch hosted a maker program for teens on how to program using Scratch, and staff visited four high schools to promote the Teen Summer Reading Program and the Youth Advisory Committee.

An adult conversation circle (Cercle de lecture) was established in 2018, which allows attendees to practice their French conversation skills with a facilitator in a group setting. Several new programs created in-branch, including Glass Jar Luminaries, Folded Art, Mandala Dot Art, and an eMedia one-on-one were offered as bilingual programs in 2018, generating very positive feedback.

The St. Boniface Library also offers regular pre-school programming, including a French (Bébés à la biblio) and bilingual (Bébés at the Library) baby rhyme times. In addition, the library branch hosted a bilingual children's program using a mobile art station.

The St. Boniface Library continues to engage with the Francophone community at outreach events. In 2018, the library branch was asked to attend the Festival du Voyageur for the first time, where employees led story times, coordinated drop-in crafts sessions, and signed people up for library cards. Over the five days that employees attended the festival, they engaged with 1,475 individuals.

Employees from the St. Boniface Library participated in the TD Summer Reading Club (Club de lecture d'été TD) – the first time that a library outside of Quebec participated on this committee.

The St. Boniface Library took part in Nuit Blanche in 2018, the third time the branch has participated. Activities included a bilingual family story time, community art, and improvisational comedy.

In spring 2018, 10 library employees attended an active offer session for managers.

Community Development & Recreation Services Division

In 2018, the Community Development & Recreation Services Division provided recreation-based French programming at the *Société de la francophonie manitobaine's Grand Rassemblement 2018*, the *Conférence de la Division scolaire franco-manitobaine*, and the *Fédération des parents du Manitoba*. The division offered a total of 47 French language recreation/leisure programs in 2018, with 243 participants. This represented an overall increase of over 30 percent from 2017.

In collaboration with *Fédération des parents du Manitoba*, the division held an information session to engage with the community in a discussion related to recreation/leisure programming.

French language and bilingual promotional items, including double-sided leaflets, postcards, and brochures, were developed and distributed electronically and in-person to members of the Francophone community. The materials highlighted French recreation/leisure programs. In total, materials were distributed to 1,355 individuals in 2018.

In November 2018, new Recreation Gift Cards were introduced, including a French design. The gift cards can be used for Leisure Guide activities, memberships, facility admission, and more.

Community By-Law Enforcement Services Division

The Community By-law Enforcement Services Division launched an Online Business Licensing System as well as an Online Bike Registry in 2018. Both initiatives are offered online in French and English.

Corporate Finance

The Annual Financial Report was translated as was the budget annual information. In addition, the Budget Public Engagement materials were available on the website in both English and French, including infographics and advertisements.

Indigenous Relations Division

The Indigenous Relations Division is mandated to enhance the municipal govern¬ment's capacity to advance the Journey of Reconciliation in Winnipeg by providing leadership, experience, and knowledge from an Indigenous perspective, now and into the future.

Winnipeg's Indigenous Accord

In March 2017, Council unanimously approved a motion calling for the establishment of Winnipeg's Indigenous Accord (Accord) to guide our shared commitment to the City's ongoing Journey of Reconciliation. Our shared commitment is rooted in the Truth and Reconciliation Commission of Canada's 94 Calls to Action and is guided by the commitments and principles contained in the Accord. Embedded in the TRC's 94 Calls to Action is the importance of committing ourselves as a city to the ongoing, long-term process of reconciliation.

As a living document, the Accord is not a one-time event, but an ongoing responsibility accepted by signatories, who through becoming partners to the Accord, agree to report the success of their commitment to reconciliation and their future goals on an annual basis.

In 2018, online information about the Accord was made available in French, including partner reporting guidelines and templates.

Indigenous Education & Civic Pathways Award

The Indigenous Education & Civic Pathways Award (IECPA) offers a scholarship and service award program for Indigenous students attending schools located in Winnipeg. The post-secondary application is for scholarships in the amount of $1,000 awarded to Indigenous students who are enrolled in full-time post-secondary education at a recognized post-secondary institution in Winnipeg. In 2018, the IECPA and the post-secondary applications were translated in French.

Planning, Property & Development Department

The Planning, Property & Development Department (PP&D) provides a full comple¬ment of services to the public and other civic departments related to interests in land, building and development. PP&D staff work in a variety of areas: managing City-owned facilities, real estate sales and acquisitions, economic development solutions, urban planning and design, permits and inspections, land development, geomatics, land information services, as well as three municipal cemeteries.

OurWinnipeg Review

OurWinnipeg is the City's 25-year development plan, which guides the physical, social, environmental, and economic development of our city. *OurWinnipeg* was originally adopted by Council in 2011 and was created with the input of more than 42,000 Winnipeggers through one of the most creative and collaborative processes ever undertaken in our city – SpeakUp Winnipeg.

The review and update of *OurWinnipeg* was publicly launched in 2017. As part of the multi-year undertaking, Winnipeggers were invited to participate in the review and update to help shape the City's strategic priorities and development plans throughout 2018. Residents were encouraged to get involved and speak up about what matters to them about the city in order to make Winnipeg an even better place to live, work, and play.

The project website continues to share information in both official languages. A public engagement event was held in January 2018 in St. Boniface, where residents could participate in the official language of their choice.

Public engagement

Public engagement materials for a number of projects occurring in the Riel District and those with city-wide implications were available in both official languages, including the Canoe Club Golf Course Reimagining; Development Application Notification Review; Digital Signs Licensing; Housing Speaker Series; Residential Infill Strategy among others.

Online content

Online information related to the impact fee was translated in 2018.

Public Works Department

The Public Works Department is responsible for the delivery of municipal public works services related to the planning, development and maintenance of roadway and bridge systems, and the maintenance of parks and open spaces. The department is also responsible for roadway snow removal and ice control, transportation planning and traffic management, and insect control.

Online content

In addition to having all Public Works Department landing pages on **winnipeg.ca** available in French and English, information related to a number of key areas in the department are now available in both official languages, including content related to snow clearing, insect control, and parks.

Water and Waste Department

The Water and Waste Department serves the community by providing drinking water, collecting and treating wastewater, managing land drainage and flood control, and providing collection, disposal and waste minimization programs and facilities for solid waste.

MyUtilityBill

In January 2018, the department launched MyUtilityBill - a convenient web portal that allows customers to view and manage their City utility bills online, using any device, including smartphones, in the official language of their choice. Customers can:

- View City utility bills online
- Submit meter readings
- Sign-up for pre-authorized payments
- View current utility bill rates
- View their household water consumption history
- Sign up for paperless billing
- View details for multiple accounts

In just the first year, over 28,000 customers registered to access their utility account online and over 30,000-meter readings were submitted through MyUtilityBill. Of those who registered for their online account, 137 customers chose French as their language of preference.

Utility Billing Centre

The Utility Billing Centre (UBC) bills for Water and Waste utilities. The Utility Billing Centre responds to customer enquiries about utility bills. The Water and Waste Department utility bill includes charges for water, sewer and waste diversion service. Customers interact with the Utility Billing Centre by phone, email, web form and letters.

The UBC received approximately 200,000 calls in 2018, 600 of which were in French.

Winnipeg Fire Paramedic Service

The Winnipeg Fire and Paramedic Service (WFPS) is a public service whose principal operations are directed at preserving the safety, quality of life, and the property of the residents of, and visitors to, the city of Winnipeg. WFPS provides services in the areas of fire, rescue, and medical response, fire and injury prevention, and emergency preparedness and response.

EmergWeb

Municipalities produce an emergency plan for the safety of their communities, and the WFPS recognizes the importance of making emergency preparedness information readily available for residents in the official language of their choice. Online content was updated and translated as information became available in 2018.

Community outreach

WFPS's Fire Prevention Branch has two French-speaking members who can provide French language services. Presentations and information on fire safety can be provided in French upon request.

Emergency medical services

WFPS recognizes the value of having an advance care plan and making our residents' wishes known to those who can speak for them if they cannot speak for themselves.

In partnership with the Winnipeg Regional Health Authority, WFPS developed an Emergency Response Information Kit – or E.R.I.K. – whereby patients are identified by a sticker to help health workers better serve them in the language of their choice to improve flow, safety, and quality of care.

Winnipeg Police Service

The Winnipeg Police Service (WPS) is part of a larger system devoted to providing all residents with safe communities and a high quality of life. WPS is a central and key player in creating safe communities through crime prevention and effective response to social disorder and criminal activity, and provides initial response and specialized policing services to residents.

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

Third-party reporting

In 2018, the WPS was pleased to launch an innovative third-party reporting system designed to assist victims of abuse in this difficult process. The pilot project required the strong partnership of outside social service agencies within the community. The initial launch included two well-known agencies, both of which are highly skilled in this area of work, but regrettably were limited in their ability to accept reports in French.

With the support of the City's French Languages Services Division, the WPS was able to take the necessary steps to develop a timely and meaningful partnership with a social services agency called Pluri-elles. The collaborative efforts between Pluri-elles and the WPS ensure French speaking members of the public have equal access to this ground-breaking reporting system.

Regional Summit on Francophone Settlement

Chief of Police Danny Smyth accepted an invitation to participate in a strategic Regional Summit on Francophone Settlement hosted by Immigration, Refugees and Citizenship Canada. The series of presentations and open discussion surrounding French language services and initiatives to be supported by the federal government ensures the WPS can properly align with the French community and where possible assist in this important work.

Police website enhancements

A review of the WPS's publicly available online information commenced in 2018. Steps are underway to augment the current amount of French material online to better meet the needs of the French-speaking community.

Community outreach

The WPS continues to explore opportunities to interact with the community through a variety of personal safety presentations and, or information sessions related to the awareness initiatives. WPS members have presented to a number of schools and social groups throughout the city in French. These meaningful interactions provide excellent networking benefits and serve to strengthen the relations between the WPS and the community.

Winnipeg Transit

The Transit Department is responsible for providing public transportation service to the residents of Winnipeg. The department provides reliable, affordable, comfortable, and accessible public transit service, including regular transit routes, express transit routes, bus rapid transit routes via the Southwest Transitway, DART (dial-a-ride) service, Winnipeg Transit Plus (for those with mobility impairments), and chartered service/ special event service.

Winnipeg Transit Plus

In 2018, Winnipeg Transit announced changes to its Handi-Transit service, including a refreshed name to include more inclusive language and an updated scheduling system. Through a bilingual engagement process with the general public and the Handi-Transit Policy Advisory Committee, the name Winnipeg Transit Plus was chosen. The new name was selected after a bilingual campaign, including English and French public engagement materials, website and social media, that involved stakeholders and the Handi-Transit Policy Advisory Committee. Winnipeg Transit Plus (same name in both English and French) was selected as the new brand for the service.

Special Operating Agencies

Animal Services Agency

The Animal Services Agency provides animal control measures under the Responsible Pet Ownership By-law. This service also includes public education and the promotion of responsible pet ownership and care for cats and dogs, as well as the adoption of unclaimed animals.

The agency continued to send bilingual email licence renewals and to offer bilingual licensing in 2018. Licensing service is provided through the online licence payment system and through the Bilingual Service Centre.

Golf Services

Golf Services administers the City's 12 golf course assets. It is responsible for operating and maintaining three golf courses, managing contracts and leases for City lands used by privately operated golf courses. In addition, it manages a contracted cross-country ski operation and other services compatible with golf operations.

Promotions

Golf services promoted course openings and closures, as well as golf specials via the City's social media accounts in both official languages.

Winnipeg Parking Authority

The Winnipeg Parking Authority (WPA) manages on and off-street parking and City-owned or leased parking facilities. In addition, WPA is responsible for the administration of the Municipal Bylaw Enforcement Act (MBEA) and the Provincial Offences Act (POA) on behalf of the City. It also regulates and oversees the vehicles for hire industry, including taxicabs, limousines, accessible transport vehicles, and personal transportation providers.

To ensure residents parking in Winnipeg receive thorough information, the award winning '*Park Smart*' and "*Be Aware, Park with Care*" educational material continued to be available in both official languages.

These pamphlets are often served with Part 1 and Part 2 of a penalty notice that is also bilingual. The '*Park Smart*' pamphlets are always available in-person at the Parking Store located at 495 Portage Ave. where the WPA provides bilingual reception service for residents in person via the designation of a bilingual position, and online. Customer service assistance is also provided in French over the phone or through email upon request.

In 2018, approximately 145,000 bilingual Part 1 penalty notices were issued in conjunction with the 145,000 bilingual Part 2 of the penalty notices. Additionally, approximately 20,000 '*Park Smart*' pamphlets were placed on vehicles' windshields. The "*Be Aware, Park with Care*" campaign was developed to address concerns around safety and accessibility. This campaign was produced and continued to be marketed in both official languages.

Under the MBEA both in-office and online, screening officers provided over 12,000 Decision Of Screening Officer letters to residents outlining the relevant penalty notice and payment information in English and French.

In 2018, WPA fully implemented the MBEA with bilingual screening and quality assurance services for over 500 additional bylaws offences for the following departments and agencies: Animal Services Agency, Community Services Department, Planning, Property & Development Department, Public Works Department, Water and Waste Department, Winnipeg Police Service, and Winnipeg Transit.

Twenty-six (26) permit forms were made available in both official languages, and 96 French permit forms were made available on the WPA website.

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

ADMINISTRATION

Customer Service & Communications

311

There are currently 12 bilingual Customer Service Representatives at 311, managed by one bilingual team lead. In 2018, 311 had 13 French-speaking employees, or 8.5 total full-time equivalents.

As the first point of contact for residents, the active offer of French language services is made when residents contact 311 by phone via the interactive voice response system. In 2018, 311 received 858,962 total calls, a decrease of 100,714 from 2017. Of this total, 5,199 calls were in French. This equates to 0.61 percent of all calls to 311 requesting service in French. This is slightly higher compared to French calls in 2017 (0.59 percent).

In 2018, additional employee training was implemented to prepare French-speaking Customer Service Representatives for French interactions. In addition to translating all training exercises, post-training activities such as French mock calls were introduced to help prepare French-speaking employees for live calls.

French Language Services Division

The French Language Services Division ensures the efficient and effective implemen¬tation of the provisions of Part 9 of *The City of Winnipeg Charter* and the *By-law for the Provision of Municipal Services in both Official Languages*, relating to the delivery of services in both official languages and compliance with its statutory obligations. It also advises on, coordinates, oversees, and monitors the provision of City services in accordance with, and in satisfaction of the requirements, of the Charter and the bylaw.

It also works with departments, divisions, offices, and SOAs toward enhancing the active offer of valuable services and programs in French to the francophone community.

The French Language Services Division continued to implement human resource guidelines and deliver active offer sessions to municipal departments and agencies to help ensure the provision of City services in French. In addition, a variety of resources used by front-line employees to support the delivery of French-language services to residents were translated.

Multi-year planning with departments and agencies on how to increase their ability and capacity to deliver front-line French language services began in 2018. This included a review of existing resources and positions requiring a bilingual designation to improve service delivery.

In 2018, the City's translators and proofreaders translated/reviewed over 414,834 words. In addition, public engagement materials requiring translation were completed with the support of external translators. The external translators translated 160,883 words, and the third-party service was cost-shared through the *Canada-Manitoba Agreement on French-Language Services*.

The Bilingual Service Centre, located at 170 Goulet St. on the main floor of the Saint-Boniface Access Centre, is a resource for residents looking to access government programs and services. Employees representing the City, the Province of Manitoba, and the Government of Canada offer services in the official language of their choice.

The Bilingual Service Centre offers in-person payment services for water bills, property taxes, ambulance bills, and Peggo cards, as well as dog and cat licenses. Employees at the Bilingual Service Centre also provide information about City programs and initiatives to residents.

In the fall 2018, a full-time employee was hired to work at the Bilingual Service Centre to provide services to residents in both official languages, allowing the Centre to remain open between 8:30 a.m. to 4:30 p.m. including the lunch hour. Throughout the year, 7,163 customers used the Bilingual Service Centre.

A theme wall with information about public engagement events throughout the Riel District or those that have City-wide implications is available at the Bilingual Service Centre.

Fifty-nine (59) employees attended French language training in 2018, attending classes ranging from beginner to intermediate levels. Priority to attend the classes was given to employees in designated front-line positions and employees who frequently interact with members of the Francophone community. In 2018, French testing was undertaken with over 50 potential candidates for designated bilingual positions, the highest number of eligible bilingual candidates qualifying.

Active Offer Session

In spring 2018, 10 WFPS employees and their supervisor attended an active offer session. The department continues to work on the implementation of contingency plans to prevent any gaps in designated services requirements.

Human Resource Services

Human Resource Services is responsible for leading all people practices and programs for the City. The human resource team consists of over 130 professionals. The leadership team is a hybrid model of department specific generalists that support individual departments' daily human resource functions, and a core group of specialists that create and support consistent programs across the organization. Together they work as a team to deliver the most effective human resource programs in recruitment, retention, workforce planning, classification, compensation, employee benefits, employee development, education and training, labour relations, health and safety, employee wellness, disability management, talent management, and diversity programming.

In addition, the human resource team provides leadership to the organization on all human resource policy and best practice issues, leads the application of collective agreements, collective bargaining and negotiations, employment and legislation interpretation, and leads and supports managers through all workplace investigations to maintain a healthy and respectful work environment.

In 2018, efforts to standardize recruitment and hiring processes throughout the organization for bilingual vacancies were underway. To improve the application process, a variety of documents were translated in French. In addition, online pre-screen questions for bilingual positions were translated and are now recorded in both official languages. The City Clerk's Department implemented a bilingual recruitment process and advertised job postings in both French and English. As part of the recruitment process, a bilingual process was implemented. The department now has three bilingual customer service employees and one bilingual valuation officer.

In spring 2018, the Department of Taxation & Assessment's 51 front-line employees, and supervisors attended an active offer session.

Bilingual job postings were also promoted via the City's social media accounts in both French and English.

Human Resource Services attended a job fair and hosted two employment presentations, where information was provided in French.

Community Services Recruitment

The department continues to recruit bilingual staff in Library Services, Community Development and Recreation Services, and Aquatic Services. The department successfully hired five new employees in designated bilingual positions in 2018.

As of 2018, bilingual job postings are posted in both French and English, and promoted within the French community.

The St. Boniface Library is staffed solely with bilingual staff, and there are seven (book) shelver positions designated as bilingual throughout the city. The Library Services Division continues to work on the implementation of contingency plans to prevent any gaps in designated services requirements.

Police Recruitment

The WPS reviewed the French language services offered at its Headquarter building, located at 245 Smith St., the busiest of its facilities. The findings of the review highlighted the positive efforts surrounding the assignment of French-speaking police officers, but identified a lack of French-speaking members in the civilian team responsible for the high volume of criminal record applications and other miscellaneous enquiries.

As a result, two of the existing civilian positions were converted to designated bilingual positions to ensure the members assigned in those roles are qualified to provide French language services. This will ensure French language services are readily available throughout the year.

The WPS has done an exceptional job of selecting high-quality individuals as new police officers and members of the civilian support teams. Language qualifications are part of the many considerations in the selection process, and the WPS is pleased to report that more than 16 percent of all new hires in 2018 have the ability to provide services in French.

Efforts have been made to deploy French-speaking police officers to the areas of the city where there is a larger concentration of French-speaking residents, and to ensure its four service centres are staffed in such a way as to make French-speaking officers available around the clock.

Transit Recruitment

Transit has a designated bilingual position, Clerk A, located at its Customer Service Centre, at 414 Osborne St. Winnipeg Transit continues to work with French Language Services on recruitment for this position, as well as French-speaking bus operators. In addition, the Winnipeg Transit continues to work on the implementation of contingency plans to prevent any gaps in designated services requirements with a main focus on their frontline customer service positions.

Golf Services Recruitment

In addition to employing bilingual employees at the Windsor Park Golf Course, Golf Services continues to employ bilingual employees at Kildonan Park and Crescent Drive courses whenever possible.

COMPLAINTS

One formal complaint was made in 2018 related to the Taxation & Assessment Department. The French Language Services Division received 121 informal complaints related to the lack of French services ranging from services not offered in-person, on-line or over the phone, during municipal public engagement events, on-line software on the City's website, leisure classes and automatic email responses.

HUMAN RESOURCES

Bilingual capacity as of December 31, 2018

Departments and Special Operating Agencies	By-law 8154/2002 bilingual position required	Bilingual Designated Positions filled with bilingual incumbent	Bilingual incumbents in non-designated positions	**Total Bilingual Capacity**
Animal Services Agency	1	2	0	2
Assessment and Taxation Department	3	2	1	3
CAO's Office	11‡	13	9	22
City Clerk's Department	6	6	1	7
Community Services Department	36	51	57	108
Corporate Finance Department	3‡	0	0	0
Corporate Support Services (Human Resources Services)	2	2	2	4
Councillors' general office and Riel Councillors' office	2	0	1	1
Golf Services Agency	2	1	2	3
Mayor's Office	2	0	0	0
Planning, Property & Development Department	7	–	–	–
Public Works Department	6	–	–	–
Water and Waste Department	6	6	1	7
Winnipeg Fire Paramedic Service	32*	12	–	12
Winnipeg Parking Authority±	N/A±	2±	0±	2±
Winnipeg Police Service	47*	12	–	12
Winnipeg Transit	5	1	–	1
Total in 2018	170	110	74	184

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

– Not submitted by deadline.

± Was created after By-law on the delivery of municipal services in both official languages 8154/2002.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

FINANCIAL SECTION

Final budget as of December 31, 2018

Expenses Account description	Actual expenses
Advertising & Marketing	$ 2,834
French Language Training	16,997
Translation Services	34,864
Bilingual Service Centre – Saint Boniface (City of Winnipeg In-person counter)	
Salaries	96,422
Operations	12,763
Total in 2018	$ 163,880
Province of Manitoba (Canada-Manitoba Agreement on delivery of French language services Grant)	-70,000
Balance	$ 93,880

2019 City of Winnipeg service highlights

PROCEEDINGS OF COUNCIL AND ITS COMMITTEES

City Clerk's

City Clerk's support the work of Council, Executive Policy Committee, Standing Committees, Community Committees, the Mayor and Mayor's Office and members of Council.

Interpretation at Council and Committee Meetings

The simultaneous interpretation services are provided when French is spoken at Council meetings, is provided for Council members, and likewise for committee members at the Riel Community Committee meetings. This service is also provided at other committees upon request, with 48-hours' notice.

COMMUNICATION

Customer Service & Communications

311 Division

311 is responsible for providing information in both official languages about City programs, services, and initiatives to members of the public, and is the central intake point for service requests.

Corporate Communications Division

The Corporate Communications Division is responsible for leadership and support to City departments, agencies, and service areas in communicating with the public and media. One hundred and forty-two (142) French news releases were issued in 2019.

In addition, 818 Twitter posts with information related to city-wide and Riel District initiatives were published throughout the year. On Facebook, 39 paid French/bilingual advertisements and 321 French/bilingual organic posts were posted in 2019.

Over the course of 2019, 39 percent of French interview requests were accommodated. If no French-speaking spokesperson is available, links to information on the French website are provided.

Marketing & Branding Division

The Marketing & Branding Division works with all departments and special operating agencies in promoting City services, programs, and events in both English and French. In 2019, 7 percent of the advertising budget for print, digital, and out of home was dedicated to French and/or bilingual ads.

Office of Public Engagement

The Office of Public Engagement leads the direction of the City's public consultation and engagement activities, ensuring that there is consistency and transparency in gathering and considering input from residents on City projects.

The Office of Public Engagement worked closely with the Translation Services Branch to ensure that public engagement materials for city-wide and Riel District initiatives were available in both official languages. Public engagement materials for various civic departments and agencies was readily available in French thanks to the diligent work of the City's public engagement team. The team ensured that materials, including but not limited to promotional materials, webpage information, surveys, display boards, and workbooks, were translated and formatted in advance of events. In 2019, the Office of Public Engagement offered 27 public engagement opportunities, and 97 French subscribers who were given all related and follow-up materials in French, either in-person or online.

Web & Social Media Division

The Web & Social Media Division provides support to various departments, divisions, and offices in the development and maintenance of website content on **winnipeg.ca**.

In 2019, the focus on the French site was to maintain mirrored content on the main page of the City's website, continue to add additional content to the French site for City projects and services, and provide 672 pages and 890 pdfs entirely in French. Additionally, the use of vanity URLs in French continued to help residents easily access online projects, events, and information on the French site.

In 2019, 62,086 total pages were viewed on the French site. The City mirrored the English website and updated content as often as possible.

MUNICIPAL SERVICES OFFERED OTHER THAN AT AN OFFICE

Musée Saint-Boniface Museum

When the City of Winnipeg Act was passed in 1972, amalgamating the numerous municipalities in the area, the City assumed "all the responsibilities of the former city of Saint-Boniface in connection with the Saint-Boniface Museum[1]." Today, the *Musée de Saint-Boniface Museum* located at 494 Taché Ave. is still housed within the walls of the original Grey Nun's convent, and stands as Winnipeg's oldest building.

In 2019, the museum celebrated the 175th anniversary of the Grey Nun's arrival in Manitoba. All displays were developed in French and English.

The new *Nation Déracinée* program, which explores the allocation of land to Métis children and the dispersal of Métis families following Manitoba's entry into Confederation, has been developed in both languages and is delivered in French and English.

The museum currently hosts 17,000 visitors annually and offers all of its tours and gift shop services in both official languages. It also maintains its own bilingual website, which was relaunched in March.

In-depth guided tours and educational programs are offered to the public year-round in the participants' official language of choice. In 2019, approximately 48 percent of all participants chose to undertake their guided tour or educational program in French.

Of the 132 groups that booked a museum experience, 46 percent undertook it in French.

Approximately 26 percent of all museum visitors indicated that French was their preferred language, while 27 percent of visitors to the museum's gift shop indicated their preferred language was French.

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

BILINGUAL DOCUMENTS

French language and bilingual promotional items, including double-sided leaflets, postcards, and brochures, were developed and distributed electronically and in-person to members of the Francophone community. The materials highlighted French recreation/leisure programs. In total, print materials were distributed to approximately 1,200 individuals in 2019. There was also an increased effort to promote our services electronically.

The St. Boniface Library distributes information about French youth programming to immersion schools in the Louis Riel and Pembina Trails school divisions. In 2019, the branch initiated an outreach visit to an immersion school and will continue to reach out to immersion schools in the future.

ACCESS GUIDE

311 provides information and services to residents in both official languages and for residents specifically looking for in-person customer service, 311 Saint-Boniface, located in the Saint-Boniface Access Centre is the best option. Website also provides access to municipal services in both French and English whenever possible.

IMPLEMENTATION

Assessment & Taxation

The Assessment and Taxation Department is responsible for the valuation and classification of all real property, personal property and business occupancies within the city for the purpose of distributing taxes fairly to the city's residents. The department provides assessments services and taxation services.

The Customer Service Division of Assessment and Taxation Department provided 29 French responses to requests made by service requests. There were six French front counter inquiries, and one was sent for correspondence in French.

Audit Department

The City Auditor is a statutory officer appointed by City Council under The City of Winnipeg Charter. The City Auditor reports to Council through the Audit Committee (Executive Policy Committee) and is independent of the City's Public Service. The Audit Department is classified as an independent external auditor under Government Auditing Standards due to statutory safeguards that require the City Auditor to report directly to Council, through the Audit Committee. The Audit Department's primary client is City Council, through the Audit Committee.

The Fraud and Waste Hotline (poster and messaging on the City's digital display network) were provided in both official languages, including the website pages related to the entire site related to fraud and waste.

Chief Administrative Office

The Chief Administrative Officer is the administrative head of the City, and advises and informs Council on the operation and affairs of the City.

The office of the Chief Administrative Officer continues to provide a bilingual receptionist at the reception desk.

City Clerk's

The City Clerk's Department provides bilingual reception services at two of their public-facing facilities: its main office in the Susan A. Thompson Building, located at 510 Main St. and the City of Winnipeg Archives, located at 50 Myrtle St.

The City Clerk's Department is responsible for intake of operating grant applications and for the Freedom of Information and Protection of Privacy process and receipt of applications. Applications for both are available in French and English online.

Marriage Services

City Clerk's provides marriage services at City Hall in French.

Online forms

The City Clerk's Department is responsible for intake of operating grant applications and for the Freedom of Information and Protection of Privacy process and receipt of applications. Applications for both are available in French and English online.

Community Services Department

The Community Services Department offers a wide range of services and programs to the residents of Winnipeg. The focus is on providing efficient, responsive and innovative community-based service that promotes healthy and safe neighborhoods and meets the communities' diverse cultural, recreation, and information needs. The department provides recreation, aquatics, library, and by-law enforcement services.

Recreation Services Division

In the fall of 2019, the Recreation Services Division introduced French Red Cross Learn to Swim programs on Saturday evenings. The goal is to offer all Red Cross levels in French on Saturday mornings, as well as Monday and Wednesday evenings.

Year	# of Activities	# of Participants (approx.)
2019	222	846

In 2019, the Recreation Services Division provided recreation-based French programming at various schools and community centres, primarily throughout St. Boniface and St. Vital. In total, 195 program hours were offered at 6 different sites within these neighbourhoods.

It also offered a total of 23 French language recreation/leisure registered programs, with a total of 181 participants.

The Recreation Services Division embarked on a recruiting initiative throughout multiple high schools to strengthen its pool of qualified French-speaking individuals needed to facilitate Leisure Guide programming.

Community Development Division

As part of the development of the Newcomer Welcome and Inclusion Policy and Strategic Framework, four stakeholder consultations were held in October 2019 with Francophone and Anglophone newcomer service providers, ethno-cultural leaders, and newcomer youth.

Library Services Division

In 2019, the Library Services Division offered a range of programming, services, and outreach to the Francophone community.

In 2019, 97,186 people entered the St. Boniface Library. This does not include little ones in strollers, wagons, etc. There is no way to determine how many of the users were French-speaking.

In 2019, 4825 users in our network who have requested that the language of communication be in French (completed the membership card application in French). There were 758 people who registered in French in 2019.

The St. Boniface Library delivered 200 programs, presentations, and events in French for all ages in 2019 with an attendance of 7,357 individuals. The St. Boniface Library hosted guest readers from the community for a family story time during Black History month; staff developed a summer Paint-In art program for teens that was replicated in several other branches; and in September, the library collaborated with Thin Air (Winnipeg International Writers Festival) to host author Hélène de Varennes.

In 2019, the *Bibliothèque Saint-Boniface* offered 206 programs with 7,428 participants. This included 48 bilingual programs with 3,273 participants (this included the Festival du Voyageur) and 147 programs offered in French with 4,032 participants.

Staff visited three French high schools to promote the Teen Summer Reading Challenge and the Youth Advisory Committee. Programs for adults included an ongoing French conversation group and a book club.

Information programs offered in French included learning Métis finger weaving and visits to St. Boniface Hospital and Université de Saint-Boniface to promote the library and its resources. The library also took part in Festival du Voyageur for three days with story time and crafts, reaching 1,400 people.

Building on the success of the library's popular bilingual early literacy programs (Bébés at the Library and Bambins and Books), additional family events were developped (Ready, Set, Read and Take Your Child to the Library Day), which now feature bilingual activity stations.

Employees from the St. Boniface Library participated in the TD Summer Reading Club committee (Club de lecture d'été TD) in 2019 for the second consecutive year. In 2019, the Bibliothèque de Saint-Boniface, registered 229 young people for the TD Summer Reading Club; 212 French registrations and 17 English registrations.

Staff at the St. Boniface Library were the recipients of the 2019 Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award. This biennial award was created to recognize an employee or group of employees of a governmental or quasi-governmental body at the federal, provincial, or municipal level for distinguished service to Manitoba's Francophone community, and is a joint initiative of the Société de la francophonie manitobaine, the Federal Government, the Manitoba Francophone Affairs Secretariat, and the Manitoba Association of Bilingual Municipalities (AMBM).

The Friends of Winnipeg Public Library donated funds in 2019 to purchase a Family Literacy Playground for the children's section at the St. Boniface Library. Interactive learning panels were custom designed to feature French and English rhymes, games, and messaging to parents to support early literacy skill development. Delivery and installation are scheduled for early 2020.

A pamphlet on Early Literacy at WPL was developed for parents and caregivers, and is available in French and English. Winnipeg Public Library Early Literacy Programs are designed by Library staff to support the development of early literacy skills. Early Literacy Programs are offered in 8-week sessions throughout the year. Registration is required for all early literacy programs. Library branches may rotate the programs they offer.

Employees at the St. Boniface Library are required to be bilingual (French and English). In addition, there are seven bilingual shelver positions at branches in the Riel District. When system-wide recruitment of new shelvers takes place, the Winnipeg Public Library strives to fill non-bilingual positions with bilingual candidates to increase capacity and flexibility across the library system.

Permanent French children's collections are being developed at Charleswood, Henderson, Millennium, Pembina Trail, Louis Riel, River Heights, St. Vital, Transcona, West Kildonan, and Windsor Park branches.

Corporate Finance

The Annual Financial Report was translated as was the information related to the website where the Report is located. In addition, public engagement materials related to the budget were available online in both official languages, as were infographics and advertisements.

Indigenous Relations Division

The Indigenous Relations Division is mandated to enhance the municipal government's capacity to advance the Journey of Reconciliation in Winnipeg by providing leadership, experience, and knowledge from an Indigenous perspective, now and into the future.

Welcoming Winnipeg: Reconciling Our History

In 2019, residents were asked to participate in Welcoming Winnipeg: Reconciling Our History to develop a process and policy to guide how the City recognizes and commemorates various historical figures and events with markers, place names, plaques, signs, street names, etc. to ensure the Winnipeg of the future is welcoming to all. The feedback gathered through the initial public engagement process will be used to help inform the recommendations for further community input. All materials were developed in both French and English, and the French community was asked to participate at the Engage Winnipeg Policy event, where they could participate in a round table in French.

Feedback from the community identified options to create new, to add to, and to remove various historical markers and place names. Phase 2 of this initiative included gathering input on a proposed nomination process and criteria for evaluation to guide how we move forward in reconciling our city's history.

Water and Waste Department

The Water and Waste Department serves the community by providing drinking water, collecting and treating wastewater, managing land drainage and flood control, and providing collection, disposal and waste minimization programs and facilities for solid waste.

Since launching its fully bilingual MyUtilityBill/Mafactured'eau portal in January 2018, 52,461 utility bill account holders have subscribed, with 260 customers choosing French as their language preference. In 2019, the Utility Billing Centre had 665 interactions in French.

The Water and Waste Department increased its French language content on **winnipeg.ca** in 2019, adding 17 more pages of content, for a total of 65 web pages.

The new Residential Lead Testing Program was offered in both official languages, with over 23,000 letters and reference cards sent to affected homeowners, and program information and test results posted online.

Winnipeg Transit

The Transit Department is responsible for providing public transportation service to the residents of Winnipeg. The department provides reliable, affordable, comfortable, and accessible public transit service, including regular transit routes, express transit routes, bus rapid transit routes via the Southwest Transitway, DART (dial- a-ride) service, Winnipeg Transit Plus (for those with mobility impairments), and chartered service/ special event service.

Transit worked on its website to offer more information in French for public engagement materials related to the Southwest Transitway.

Winnipeg Transit Plus has occupational therapists who are bilingual and can conduct assessments in French when requested. This helps residents understand how they can are eligibility for services needed and receive specialized transit services based on established criteria including ensuring transportation safety as well as determining vehicle access in relation to functional abilities and mobility equipment utilized.

Special Operating Agencies

Animal Services Agency

The Animal Services Agency provides animal control measures under the Responsible Pet Ownership By-law. This service also includes public education and the promotion of responsible pet ownership and care for cats and dogs, as well as the adoption of unclaimed animals.

Bilingual Condolence emails were sent out to residents upon notification that their pet had passed. There have been 6,800 emails sent to 6,200 recipients.

The Agency continues to offer bilingual licensing through its online payment site, and in person at the Bilingual Service Centre.

Golf Services

Golf Services administers the City's 12 golf course assets. It is responsible for operating and maintaining three golf courses, managing contracts and leases for City lands used by privately operated golf courses. In addition, it manages a contracted cross-country ski operation and other services compatible with golf operations.

Promotions

Golf services promoted course openings and closures, as well as golf specials via the City's social media accounts in both official languages.

ADMINISTRATION

Customer Service & Communications

French Language Services Division

The French Language Services Division ensures the efficient and effective implementation of the provisions of Part 9 of *The City of Winnipeg Charter* and the *By-law for the Provision of Municipal Services in both Official Languages*, relating to the delivery of services in both official languages and compliance with its statutory obligations. It also advises on, coordinates, oversees, and monitors the provision of City services in accordance with, and in satisfaction of the requirements, of the Charter and the bylaw.

It also works with departments, City divisions, offices, and special operating agencies in helping them enhance the active offer of valuable services and programs in French to the francophone community.

In Spring, we engaged with residents and community stakeholders to gather feedback on how we could continue to improve the delivery of City services in French. More than 150 people participated in the review process. One hundred and thirty-two respondents completed a survey or card featuring questions about their priorities when receiving services from the City. In addition, 10 community organizations met with the French Language Services Division to discuss their needs or the needs of their French-speaking clients/members and their views on current and future service needs.

The feedback provided by stakeholders and the public will be considered along with the review of By-law 8154/2002 for the Provision of Municipal Services in both Official Languages in order to make recommendations to improve, update, and modernize the delivery of civic services and programs to French-speaking residents. Recommendations will go before Executive Policy Committee and Council for their consideration. Those who requested updates on the French Language Services review will receive updates as the review moves forward.

In 2019, the Translation Services Branch translated/reviewed over words 201,972. Public engagement materials were outsourced for translation totaling 353,801 words. The cost of the outsourced translation was shared through the Canada-Manitoba Agreement on French-Language Services.

The Bilingual Service Centre, located at 170 Goulet St. on the main floor of the Saint-Boniface Access Centre, is a resource for residents looking to access government programs and services. Employees representing the City, the Province of Manitoba, and the Government of Canada offer services in the official language of their choice.

The Bilingual Service Centre offers in-person payment services for water bills, property taxes, ambulance bills, and Peggo cards, as well as dog and cat licenses. Employees at the Bilingual Service Centre also provide information about City programs and initiatives to residents.

In the fall 2019, an additional full-time employee was hired to work at the Bilingual Service Centre to provide services to residents in both official languages. Throughout the year, 9,842 customers used the Bilingual Service Centre.

A theme wall with information about public engagement events throughout the Riel District or those that have City-wide implications is available at the Bilingual Service Centre. There are also bilingual resources related to municipal services and programs.

Twenty-five (25) employees attended French language training in 2019, with classes ranging from beginner to advanced levels. Priority to attend the classes was given to employees in designated front-line positions and employees who frequently interact with members of the Francophone community. In 2019, the French Language Services Division worked with Human Resource Services to develop new internal processes to evaluate potential bilingual job candidates. Over 75 French tests were undertaken internally for designated bilingual positions.

Human Resources Services

Human Resource Services is responsible for leading all people practices and programs for the City. The human resource team consists of over 130 professionals. The leadership team is a hybrid model of department specific generalists that support individual departments' daily human resource functions, and a core group of specialists that create and support consistent programs across the organization. Together they work as a team to deliver the most effective human resource programs in recruitment, retention, workforce planning, classification, compensation, employee benefits, employee development, education and training, labour relations, health and safety, employee wellness, disability management, talent management, and diversity programming.

Diversity and Recruitment

One employee from the Diversity and Recruitment Branch underwent a French Language Proficiency Assessment through *Alliance Française du Manitoba*. The successful completion of this assessment allows the branch to provide a service to all City departments by providing support on selection panels for positions requiring an assessment of French (verbal) communication skills.

Over 30 verbal French assessments were completed by the Diversity and Recruitment Branch.

A representative from the Diversity & Recruitment Branch hosted an employment presentation at Pluri-Elles Manitoba Inc. of which 15 participants attended. The attendees were presented information on what how to apply to City of Winnipeg positions and the online system where postings are made available.

The Diversity and Recruitment Brach coordinated the translation of job summaries, and promoted them on various online platforms, including the City's LinkedIn, Facebook, and Twitter accounts in both French and English.

Winnipeg Transit staff in its Service Development Division completed French courses through the City to improve its ability to provide public and stakeholder engagement and media interviews in French.

COMPLAINTS

No formal complaints were received in 2019. The French Language Services Division received 148 informal complaints related to the lack of French services ranging from services not offered in-person, on-line or over the phone, during municipal public engagement events, on-line software on the City's website and non-urgent police services.

HUMAN RESOURCES

Bilingual capacity as of December 31, 2019

Departments and Special Operating Agencies	By-law 8154/2002 bilingual position required	Bilingual Designated Positions filled with bilingual incumbent	Bilingual incumbents in non-designated positions	**Total Bilingual Capacity**
Animal Services Agency	1	2	0	2
Assessment and Taxation Department	3	2	1	3
CAO's Office	11‡	1	0	1
City Clerk's Department	6	6	1	7
Community Services Department	36	51	57	108
Corporate Finance Department	3‡	0	0	0
Corporate Support Services (Human Resources Services)	2	2	2	4
Councillors' general office and Riel Councillors' office	2	0	1	1
Customer Service & Communications Department*±	2	12	5	17
Golf Services Agency	2	1	2	3
Indigenous Relations Division±	7	±	1	1±
Mayor's Office	6	0	0	0
Planning, Property & Development Department	6	–	–	–
Public Works Department	32*	–	–	–
Water and Waste Department	N/A±	6	1	7
Winnipeg Fire Paramedic Service	47*	12	–	12
Winnipeg Parking Authority±	5	3±	0±	3±
Winnipeg Police Service	47*	–	–	–
Winnipeg Transit	5	1	–	1
Total in 2019	170	99	71	170

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

– Not submitted by deadline.

± Was created after By-law on the delivery of municipal services in both official languages 8154/2002.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

FINANCIAL SECTION

Final budget as of December 31, 2019

Expenses Account description	**Actual expenses**
Advertising & Marketing	$ 165
French Language Training	9,682
Translation Services	46,826
Bilingual Service Centre – Saint Boniface (City of Winnipeg In-person counter)	
Salaries	113,948
Operations	17,082
Total in 2019	$ 187,703
Province of Manitoba (Canada-Manitoba Agreement on delivery of French language services Grant)	-80,000
Balance	$ 117,703

2020-2021 City of Winnipeg service highlights

PROCEEDINGS OF COUNCIL AND ITS COMMITTEES

City Clerk's

Interpretation at Council and Committee Meetings

City Clerk's continues to provide live interpretation of French spoken at Council meetings for Council Members and for Committee Members at the Riel Community Committee Meetings. This service is also provided at other committees upon request, with 48 hours' notice. On the same basis, interpretation services have been enabled via Zoom for meeting participants.

COMMUNICATION

Customer Service & Communications

311 Division

A key customer service strategy of the 311 Contact Centre continues to be the availability of citizen services in both official languages, English and French at first point of contact. An active offer of French language services is made via the Interactive Voice Response (IVR) as soon as a citizen calls 311.

In 2020, 311 received 629,265 total calls and out of the total phone interaction, 2932 calls were in French inclusive of French related call backs. This equates to .47 % of all calls to 311 having requested service in French for 2020. For 2021, we received 626,187 total calls, 4,267 of which are French related calls or 0.68% of all calls in 311.

In bilingual training classes of August 2020, the Bilingual Team Lead was involved in supporting bilingual customer service representatives. French mock calls were done towards the end of the training period to further enhance bilingual skills. During training, presenters alternated between English and French explanations (approximately 80/20) in the delivery of presentations to the trainees.

New employees were offered Orientation sessions in French.

311 Call Centre developed a partnership with Bilingual Services Centre (BSC) to have bilingual coverage both in-person and in the call centre, in addition the BSC team was trained on additional software to help deliver stream-lined services.

311 Call Centre had their first full bilingual training class in June 2021 and starting November 15, 2021 assigned a bilingual customer service representative at the 510 Main counter who will continue when the BSC team moves back to Saint-Boniface.

The main translation project in 2021 was the software used to send emails in French as well as English depending on the choice of the resident.

Marketing & Branding Division

The Marketing & Branding division works with all departments and special operating agencies in promoting City services, programs, and events in both English and French. We continue to advocate for French placements in order to increase awareness of City-wide initiatives. French or bilingual advertising ran in newspapers, on transit buses, radio, and digital billboards, as well as on social media channels. Our French advertising increased from 14% of our ads buys in 2020 to 21% in 2021. Over the two years, we ran 74 paid Facebook ad campaigns in French. French and bilingual posts on social media continue to increase as well.

	2020	2021	% Change
Facebook	720	826	14.7%
Twitter	628	888	41.4%

Office of Public Engagement

In 2020, the Office of Public Engagement offered 14 projects in French and in 2021 offered 17 projects in French.

Total subscribers for French content in 2020: 21

Total subscribers for French content in 2021: 26

The breakdown by project is:

Project	2020	2021	Current Status
Low income transit pass	Complete	Complete	Completed in 2020
Street Lighting Study	Complete	Complete	Completed in 2020
Newcomer Welcome and Inclusion	Complete	Complete	Completed in 2020
Infill Strategy	Same sign-up for French and English, all emails bilingual	Same sign-up for French and English, all emails bilingual	Completed in 2021
Welcoming Winnipeg	Complete	Complete	Completed in 2020
Poverty Reduction Plan	0	1	Completed in 2021
Transit Priority Seating Review	0	0	Completed in 2020
Small Cell Technology Review	1	1	Completed in 2021
Archives Strategy	N/A	2	Completed in 2021
Total	**21**	**26**	

The Office of Public Engagement worked closely with Translation Services to ensure that public engagement materials were provided for city-wide and Riel District initiatives in both English and French services.

Web & Social Media Division

French web stats:

* Web page view stats are from Google Analytics; PDF views are from Angelfish.

Note: For the 2021 PDF numbers, there were some log files missing so the total PDF views may be a bit higher.

Jan 1, 2021 – Dec 31, 2021
103,346 page views (includes web pages and PDFs)

Jan 1, 2020 – Dec 31, 2020
78,635 page views (includes web pages and PDFs)

French web file count:
2021:
1639 web pages
987 pdfs

2020:
934 web pages
965 pdfs

Human Resources

As of December 2020, we have a total of (11) bilingual employees and (7) bilingual employees for 2021 in the 311 Contact Centre. These are composed of bilingual Customer Service Representatives working on part time hours, one (1) senior CSR (Quality Analyst) working full time and one (1) full time bilingual Team Lead. If a French-speaking Customer Service Representative is not available at the time of the call, we offer callback as the first alternative option as well as the Contact Centre continues to use CanTalk services, a contracted, third-party service that provides immediate interpretation services for French and many other languages to ensure we provide support.

Legal Services

Legal Services does have three lawyers who are bilingual.

MUNICIPAL SERVICES OFFERED OTHER THAN AT AN OFFICE

Community Services

As a result of the pandemic, programming was offered remotely via Zoom or Microsoft Teams:

- Three French sessions about insects were offered via Zoom, to a daycare and a French preschool program, and were also added to the website
- A bilingual seek-and-find family program was also made available on the website
- Saint-Boniface held 5 Adult programs (conversation circles) with an attendance of 17

The Branch Head of Saint-Boniface Library continues to participate in the national TD Summer Reading Club (Club de lecture d'été TD) Committee, with the meetings now being online instead of in-person.

In 2020, the TD Summer Reading Club/Club de lecture d'été TD was almost completely virtual. Families could register for the TDSRC/CLETD on the website and selected which library system they belonged to. This allowed them to access activities, online programs and eBooks, in both French and English. However, English and French Reading Calendars and Teen Summer Reading Challenge Cards were distributed at the 8 open libraries in Summer 2020.

BILINGUAL DOCUMENTS

In 2021, 14,154 bilingual TDSRC/CLETD reading kits were distributed. There was no in-person programming in both years. Library Services also participated in the TDSRC StoryWalk® program. A StoryWalk® is an activity that puts a children's book, page by page, on panels for libraries to display in windows, or along sidewalks or paths close to the library. The panels were set up during library open hours unless prohibited by weather. The book was *The Thing Lou Couldn't Do / Les hauts et les bas d'Amanda* by Ashley Spires. A bilingual version of the StoryWalk® was offered at Saint- Vital, Louis Riel, Cornish, and Transcona Libraries for 2-week periods throughout the summer.

Cantook Station, a French eBook and audiobook service, was launched in June 2020 and includes titles in a wide range of categories for all age groups. This resource is free to use with a library card. French resources are also available in the following digital services: PressReader (newspapers and magazines), TumbleBook Library (children's books), and OverDrive (magazines and eBooks).

French language and bilingual promotional items, including the development of 300 one-sided leaflets and double-sided postcards, were distributed in-person to various internal locations including the Bilingual Centre, Boni-Vital Pool, Louis Riel Library and Saint- Boniface Library. Electronic distributions included various Francophone partner organizations and schools. The materials highlighted various French recreation/leisure programs.

The full Anti-Racism Toolkit was developed in both French and English in 2021 but distribution was limited.

BILINGUAL SIGNS

During the 2020 and 2021 months, all our top priority was the health and safety of our residents and employees. City services and programs temporary closures of facilities, were all made available to departments and special operating agencies in bilingual format, including but not limited to mask usage.

ACCESS GUIDE

311 provides information and services to residents in both official languages. The website also provides access to municipal services in both French and English whenever possible.

IMPLEMENTATION

Asset & Project Management

Only one item to highlight. The following work is an extension of work initiated last year as part of the Strategic Facilities Master Plan. This work is ongoing through Q1 and Q2 of 2022.

RFP 711-2021, Professional Consulting Services for Non-Profit Tenancy Stakeholder Engagement is currently underway with current City-owned/third party lease holders and City-owned prospective lease holders. The in-depth surveys are being offered in both official languages with approximately 87 stakeholder groups.

Assessment & Taxation

For 2020/2021, Assessment & Taxation (ATD) have primarily focused on the expansion of the French content available on the website.

We have added information related to the upcoming 2023 General Assessment. This marks the first time that we have provided reassessment information in French-including new FAQ's and reassessment-related forms.

The forms section has also been expanded to include new information related to residential sales verification questionnaires and other sales forms so that these forms are accessible in both French and English.

With COVID-related service impacts, we prioritized translation of all service-related messages to ensure we communicated with all of our customers in a timely manner.

Translation was also provided for internal forms available via the Department Intranet, with the ATD Construction Cost Letter and the ATD Tenant Verification on New Construction being two notable additions.

ATD responded to 18+ French-language telephone enquiries within the timeframe of 2020-2021 as well as provided written letters in two instances, where requested.

Chief Administrative Office

The office of the Chief Administrative Officer continued to provide a bilingual receptionist at the reception desk.

Indigenous Relations Division

Welcoming Winnipeg

On January 30, 2020, Council passed a motion to adopt the Welcoming Winnipeg: Reconciling our History Policy. This policy was developed to guide the City in making decisions regarding requests to create new, add to, or remove/rename historical markers and place names and resolve the absence of Indigenous histories and contributions in the stories remembered and commemorated. Welcoming Winnipeg will proactively utilize a lens of balance, inclusion, and Indigenous perspectives.

Services available in both official languages related to this initiative (February 2020-present):

- Online request form
- Welcoming Winnipeg email list – information updates in French and English
- Details of each request posted online
- Social media posts
- Public feedback accepted in both languages

Anti-Racism – Youth Forum Event

Information poster about the event translated and available in French and English.

Winnipeg's Indigenous Accord

Winnipeg's Indigenous Accord was established in 2017 with a purpose to engage Winnipeggers in becoming partners and having a commitment to advance the Truth and Reconciliation Commission Calls to Action and the National Inquiry into Missing and Murdered Indigenous Women, Girls, and Two-Spirited Calls for Justice. In 2020 and 2021, Indigenous Relations supported and incorporated the following French language services within the Accord program:

- The annual reporting template is provided to Accord partners in both English and French languages
- A new web-based portal in development includes content in English and French languages including the French translation of the 94 Calls to Action and 231 Calls for Justice
- The City's Land and Water Acknowledgment was updated and prepared in both and English and French languages

Missing and Murdered Indigenous Women, Girls and 2S

- Webpage updates related to the MMIWG2S+ Days of Awareness
- REDress Project brochure

City Clerk's

Marriage Services

City Clerk's provides marriage services at City Hall in French. See Ceremony section of website.

Websites and Applications

The City Clerk's Department is responsible for intake of Operating grant applications. Applications are available in French and English on the website.

The City Clerk's Department is responsible for the Freedom of Information and Protection of Privacy process and receipt of applications. Applications are available in French and English on the website.

Community Services

The Community Services Department offers a wide range of services and programs to the residents of Winnipeg. The focus is on providing efficient, responsive and innovative community-based service that promotes healthy and safe neighbourhoods and meets the communities' diverse cultural, recreation, and information needs.

Library Services Division

As a result of the COVID-19 pandemic, Library Services Division was greatly impacted in 2020 and 2021, with library closures and limited service availability. Saint-Boniface Library closed on March 16, 2020, and there were various phases of service offered during the two-year time period (contactless pickup, browsing, holds pickup). Saint-Boniface Library continued to offer both in-person and phone service in French (i.e. Reference service, Readers' Advisory, membership help, etc.) depending on which phase of service the library was in.

Programming

In-person programming only took place between January 1, 2020, and mid-March 2020. The following programs took place during this period:

- Saint-Boniface held 13 Adult programs (conversation circles, Adult book club, craft program) with an attendance of 122
- Saint-Boniface held 41 children's programs (including Toddler Time, Baby Rhyme Time, school presentations, daycare visits, family story time) for a total attendance of 1,627

Collections and Information Services

In 2020, permanent French children's and teen book collections were made available at all 19 branches (excluding Saint-Boniface). Materials are purchased for all branches on an annual basis. Ten branches (Charleswood, Fort Garry, Louis Riel, Millennium, Osborne, Pembina Trail, St. James-Assiniboia, Saint- Vital, Sir William Stephenson, and Windsor Park) also receive temporary deposits of French adult books.

Saint-Boniface staff collated and published a booklet of French rhymes for children, *Comptines et chansons pour les bébés et les tout-petits*, in 2021.

Staff worked to add French content to some of the online informational LibGuides, including: Services de bibliothèques durant la pandémie de COVID-19; Mental Heath; Racism and Anti-Racism; TD Summer Reading Club / Club de lecture d'été TD.

Staff worked to add over eight themed French content to some of our curated booklists on a more inclusive and diverse content.

Saint-Boniface Library participated in the Winnipeg Words project created through Winnipeg's Public Art program in collaboration with Di Brandt. Poetry written by local poets has been displayed on Winnipeg transit buses as well as at various libraries, and the French poem *autobus*, by Charles Leblanc, was chosen for Saint-Boniface Library. The poem was installed in late spring 2020 and removed in late summer 2021.

Recreation Services Division

In 2020 and 2021, the Recreation Services Division provided recreation-based French programming at various schools and community centres primarily throughout the Saint-Boniface and Saint- Vital communities. However, a few programs were added to other geographic areas for 2020 and 2021 in an effort to expand these services.

Early in 2020, multiple programs were offered including a variety of sports, arts programs, and Learn to Skate; however, huge impacts were soon experienced by Recreation Services as a result of COVID-19. Efforts were made to offer dedicated French language programs during the Summer of 2020, once permission to resume services was received.

In Summer 2020, the division was able to offer a total of six half-day programs. These individual programs were offered at new site locations with some success - Bertrand Arena, Century Arena, and Maginot Arena.

In Fall 2020, after planning to offer our full complement of services, programs were discontinued again.

In the Fall of 2020, Recreation Services embarked on a coordinated approach to continue to increase participation by offering services in new geographic areas (Waverly West and River Heights), and continued discussions with HR to prepare strategies to strengthen the pool of qualified French-speaking individuals we need to facilitate programming. Conversations for adding a Free Play - French Children's Program for Summer 2021 program, were underway.

In 2020 Recreation Services offered a total of 54 French language recreation/leisure programs with 217 participants.

	# of Activities	# of Participants
Aquatics	36	111
Recreation	18	106
Grand Total	**54**	**217**

In 2021, COVID-19 continued to impact the provision of RSD direct services in the form of facility closures and program cancellations and/or capacity limitations. RSD operations resumed slowly and carefully throughout the year in compliance with changing public health orders.

In 2021, Recreation Services offered a total of 163 French language recreation/leisure programs with 540 participants.

	Count of Activity #	Sum of # of Registrations
Aquatics – Swimming Lessons	143	434
Services de loisirs en français	20	106
Grand Total	**163**	**540**

Community Development Division

Youth Forum

The City's 2021 Fall Events of Anti-Racism initiative began with an 'Anti-Racism Youth Forum entitled: *From Awareness to Action/ Forum jeunesse anti-raciste-de la sensibilization à l'action*'. This fully bilingual event, which was facilitated by the Manager, Indigenous Relations Division, took place at the *Centre culturel franco-manitobain*. Over 60 youth from across Winnipeg came and took part in an evening of learning and storytelling. Youth listened to a guest elder, engaged with the stories of three young Indigenous speakers and participated in performances from Indigenous drummers Wayne Ruby and Ray 'Coco' Stevenson. In addition, over 30 different youth organizations were able to take part in the evening virtually, thanks to JUST TV who made this possible. Councillor Chambers also joined the event and shared his personal experiences of overcoming racism.

Office of the Director

While providing marketing and advertising strategies for the Community Services Department, we have implemented the following measures:

- Page numbers for the French section of the Leisure Guide are now advertised on the front cover of the Leisure Guide.
- COVID information was also translated and provided in French in the Leisure Guide.
- Sponsored ads in French were sent.
- Bilingual emails to customers and subscribers through both ACTIVE Net and our email newsletter, Leisure News were implemented.

A new Recreation Initiatives webpage was launched in both English and French; this includes a number of documents that have been translated into French as well as facility slides which were created in both English and French to promote the various initiatives.

Corporate Finance

City opens second intake of COVID-19 Economic Support Grant Program

The City of Winnipeg opened a second intake of the COVID-19 Economic Support Grant Program to assist Winnipeg small businesses and not-for-profit organizations that were forced to restrict access to their premises due to COVID-19 public health restrictions that came into effect on May 9, 2021 or thereafter. Council approved the addition of $3 million to the COVID-19 Economic Support Grant Program, which doubled the support made available to local businesses and organizations through the program. The Council approved 2021 Budget included $3 million for eligible applicants impacted by public health restrictions since November 12, 2020.

Provincial changes to Education Property Tax Credit

For 2021, eligible residential property owners saw a 25% reduction in the Education Property Tax Credit (EPTC) on their annual property taxes from the City of Winnipeg with the maximum EPTC lowered from $700 down to $525 for qualifying properties. The Province issued eligible residential property owners an Education Property Tax Rebate cheque equal to 25% of their gross school taxes. The property tax due date remained June 30, 2021, however in support of property owners who may have needed temporary relief during the COVID-19 pandemic, the City waived penalties for unpaid property taxes for three months following the due date. Penalties for unpaid 2021 property taxes resumed on October 1, 2021.

City developed a COVID-19 Economic Response and Recovery Plan

The City of Winnipeg developed a two-year COVID-19 Economic Response and Recovery Plan with the tools to guide prioritization of strategies and actions, based on *OurWinnipeg* principles, to promote job and economic growth, equity and resiliency. The proposed strategies meant to assist both residents and businesses included taxation changes and tax-supported measures; infrastructure investment; policy review; service delivery adaptations; and, collaboration and advocacy efforts with key community stakeholders. The COVID-19 Economic Response and Recovery Plan was presented at the City's five community committee meetings, scheduled from October 25 to November 1, 2021, and adopted by City Council on November 25, 2021.

City able to address significant financial shortfalls caused by the pandemic

The City was able to address significant financial shortfalls in 2020 through strategic actions taken in the COVID-19 Crisis Cash Flow Management Plan with an English and French News Release announcement and allocation of federal funds through the Safe Restart Agreement. Those actions and funding support allowed the City to reset the Fiscal Stabilization Reserve fund, which is positioned to help protect the City from continued negative impacts due to the pandemic in 2021.

Tax deferrals offered as COVID-19 relief

The City waived penalties for unpaid property and business taxes until November 30, 2020 in order to ease the financial burden of COVID-19 on Winnipeg homeowners and businesses. This allowed deferred payment of outstanding property and business taxes in 2020 without penalty. The due dates for property taxes and business taxes are the last business day in June and May, respectively.

City launches COVID-19 Economic Support Grant Program

The City of Winnipeg launched the Winnipeg COVID-19 Economic Support Grant Program to assist Winnipeg small businesses and not-for-profit organizations that were forced to prohibit access to their premises due to COVID-19 public health restrictions in November 2020. The City distributed a total of $3 million to eligible local businesses and organizations with funding provided by the federal Safe Restart Agreement. Eligible applicants were able to apply for a non-repayable grant of $1,500 that could be used for rent, utilities, wages, personal protective equipment (PPE), sanitizing equipment, or other business expenses incurred.

Human Resources

Equity, Diversity & Inclusion Office

Equity Office and Community Services partnered with *Réseau d'immigration francophone* (RIF) for this French offering during the 2021 Anti-Racism Week.

The Equity Office translated the EDI Policy & Strategy to French and met with the following seven francophone community partners who provided great feedback to help us develop the EDI strategy and implementation plans (Collectif LGBTQ2E*, Réseau en immigration francophone du Manitoba, Accueil Francophone, Union nationale métisse Saint-Joseph du Manitoba, Conseil jeunesse provincial, Association des municipalités bilingues et Pluri-elles).

Innovation & Technology

All twenty-five self-service web forms generated in 2020 and 2021 were created in both English and French.

Public Works

Online content

Public Works Department continues to add information related to a number of key areas in the department are now available in both official languages, including 18 new pages with linked content related to single street traffic calming process, Transportation Master Plan 2050, construction notices, additional insect control pages, and public engagement events, including Moving on Marion.

Property, Development & Development

OurWinnipeg 2045

Throughout the *OurWinnipeg 2045* review process, the *OurWinnipeg* website, newsletter, news releases, and social media posts were available in both official languages. Project updates were also shared with Francophone stakeholder organizations to invite awareness and participation. The 2020 public engagement presentation was advertised in La Liberté. In 2021, the public hearing notice was advertised in La Liberté, which the department chose to do to connect with French stakeholders (which was above and beyond Charter requirements for advertising).

Complete Communities Direction Strategy 2.0

Bilingual public engagement and bilingual communications activities for *Complete Communities* mirrored *OurWinnipeg*, with the majority of engagement happening in 2020, with a few stakeholder meetings happening in 2021.

Draft Residential Infill Strategy Guidelines

In 2020, the department used the priorities identified in the Residential Infill Strategy's Implementation Action Plan to ask for public input on draft residential infill design guidelines and location criteria. Public engagement activities helped ensure that new housing in Mature Communities is compatible in form, scale, and design, and determined when and where density changes should occur on residential streets. Public engagement activities, communications materials and paid advertising were offered in both official languages.

Public Notices

Every public notice associated with development applications in the Riel Planning District was translated.

Heritage Projects Materials

Gail Parvin Hammerquist Fund Capital Project Grants in Saint- Boniface were translated. In 2020, Gail Parvin Hammerquist Fund Capital Project Grants were awarded to: Archbishop's Residence (151 avenue de la Cathédrale) and *Université de Saint-Boniface* (200 avenue de la Cathédrale).

Kingston Crescent 1950 Flood Panels

In 2021, two panels about the 1950 flood (located in the Kingston Crescent neighbourhood) were translated into French (with funding being received through the Gail Parvin Hammerquist Fund). The panels will be installed in 2022.

Saint- Boniface City Hall and Fire Hall

In 2021, the following Saint- Boniface buildings were nominated for historical listing and futured on website in both official languages: Saint- Boniface Health Unit (233 Provencher Boulevard), and Saint- Boniface Police Station/ Jail/County Courthouse (227 Provencher Boulevard).

Old Town of Saint- Norbert

In 2021, Council formally endorsed National Heritage Designation of the Old Town of Saint- Norbert to the National Historical Sites and Monuments Board of Canada which was featured on our bilingual website.

Real Estate

Any properties for sale or lease in the Riel Planning District are listed in both official languages. In 2020, two listings were placed in French in La Liberté.

Website content

Throughout 2020 and 2021, the department continued to expand its web content to include more web pages in French. Following are some highlights that include a variety of service areas of interest to many Winnipeg residents: (Contact page, *OurWinnipeg*; Municipal Cemeteries; Updated Golf Services website, Permits, Planning; Housing and Temporary Patios.

Public engagement website

Residential Infill strategy materials and website were provided in both official languages at launch.

Water & Waste

In August 2020, the Department launched a fully bilingual public engagement and communications campaign to introduce the Residential Food Waste Pilot Project to over 4,000 participants across the city. Communication materials included separate English and French informational videos, user guides, quick reference guides and project website.

Since launching the fully bilingual MyUtilityBill/Mafactured'eau portal in January 2018, 78,281 utility bill account holders have subscribed, with 370 customers choosing French as their language preference.

In 2020, the Utility Billing Centre answered 507 interactions in French (for comparison purposes, there were almost 130,450 interactions in English).

In 2021, the Utility Billing Centre answered 533 interactions in French (for comparison purposes, there were almost 123,066 interactions in English).

The Water and Waste Department continued to increase its French language content on **winnipeg.ca**, and now has a total of 110 French web pages (an increase of 45 pages from 2019).

All of social media posts on Facebook and Twitter are bilingual related to Water & Waste.

Winnipeg Fire Paramedic Services

WFPS Public Information Officers frequently translate all public safety messaging, including social media content, news releases and web content.

The Office of Emergency Management celebrated the ability to provide emergency preparedness interviews and preparedness messaging to residents in French in 2021.

Winnipeg Police Service

The Winnipeg Police Service was in no way immune to the challenges Manitobans faced as a result of the Pandemic. In order to comply with provincially mandated safety guidelines, a number of front-line police facilities were closed to the public, thereby creating some concerning gaps with respect to our citizen's ability to have face to face contact with police in non- emergency situations.

In response to these changes, the Police Service took immediate steps to increase the capacity and scope of telephone reporting options, which included the assigning of French speaking members capable of serving the public's needs in the French language during all hours of operation. This expansion has created greater opportunity to deliver French related services on a more consistent basis.

In addition to telephone reporting, a creative solution was designed and launched to complement police report options. The Virtual Police Response system, which has been recognized as the first of its kind in North America, has provided Police the opportunity to connect with citizens over live video. This method has been used to communicate with citizens via mobile devices and computers in situations where Police would have normally been required to attend to a specific address, or met with a member of the public at a police facility. The efficiencies gained through this model have provided the service the opportunity to staff this section with a number of French speaking Officers, which ensures requests for service in the French language are more readily available to the public.

The success of the Virtual Police Response model prompted a further expansion into the area of Criminal record check applications, where once again the resources allocated to this work included French speaking members capable of serving citizens in the French language.

The Winnipeg Police Service recognizes the history, and with that the importance of providing high quality French language Services to the people of Winnipeg and Manitoba. As challenging as the pandemic has been to Manitobans and to people around the world, the above-mentioned changes represent significant legacy enhancements that improve the quality of French services Police can provide, which we trust will continue to develop and strengthen the Police relationship with the French speaking community.

Winnipeg Transit

All web material for the Winnipeg Transit Master Plan was made available in both French and English.

Winnipeg Transit began rolling out new securement systems for mobility devices such as wheelchairs and scooters in 2021. The buses equipped with new securement systems are designated with decals located outside the front door and in the Priority Seating Area, and are bilingual.

Winnipeg Transit launched an On-Request transit service pilot project which aims to modernize transit service in Winnipeg by allowing passengers to book rides with the easy-to-use Winnipeg Transit On-Request mobile app in 2021. Online and printed information on the pilot project is available in both official languages and the On-Request app is fully bilingual.

All information related to Winnipeg Transit's COVID-19 safety measures – both online, on social media, and printed on our buses is available in both French and English.

Winnipeg Transit implemented a new emergency signal system in 2021 which allows operators to alert members of the public outside the bus and the Transit Control Centre at the same time, that emergency responders are needed. Online information on the emergency signal system is available in both official languages.

Winnipeg Transit Plus implemented the first-come, first-served booking system with all website information available in both French and English.

Winnipeg Transit Plus added a new French language option to its Contact Centre phone line 204-986-5722. This offers customers the ability to select options, hear important messages and communicate with a customer service representative in both official languages. Customers who would prefer to communicate in a language other than English or French can also ask their customer service representative to contact an interpreter who can provide translation services for any call within minutes, in over 200 different languages/dialects. This service is also available for customers attending in-office assessments.

Special Operating Agencies

Animal Services Agency

To end of 2021, 12,612 bilingual condolence emails have been sent out to 10,976 people.

Golf Services

In 2021, our website was redesigned and is now available fully in both English and French.

Winnipeg Fleet Management Services

The Winnipeg Fleet Management Agency translated their website in 2021. The Agency also participated in a collaboration with ECO-WEST, and in the summer of 2021 had signed a Letter of Support for them.

Winnipeg Parking Authority

Winnipeg Parking Authority (WPA) continues to provide citizens with online bilingual customer service.

In 2020, the WPA Regulations and Compliance Division provided French services to 58 clients as follows: 27 Screenings (2 in-person, 25 online); 16 permit related services by a PSR (1 by telephone, 1 by mail, 14 online/email); 15 other services by a PSR including general inquiries, Adjudication requests and payments (2 by telephone, 13 online/via email).

Additional bilingual forms that are provided online: Recreational Vehicle Permit Application and Activation and the Social Service Provider Application.

In 2021, the WPA Regulations and Compliance Division provided French services to 58 clients as follows: 23 Screenings (6 over the phone, 17, 25 online); 4 customer service related functions, 2 emails to residents, 1 telephone interaction, 1 translation of existing messaging on WPA web page.

ADMINISTRATION

Customer Service & Communications

French Language Services

2020

In early 2020, Council adopted the French Language Services (FLS) Review Strategy and directed the Public Service to provide French language services upon request, develop a five year-plan, and review and update the Official Languages of Municipal Services By-law.

All departmental management teams had meetings with the FLS Division to update them on Council's motion and the preparation of their plans. Another review of the bilingual designated-position was also implemented to support supervisors who manage and support these public-facing positions. Discussions will continue as repetitive information continues to be provided for FLS Annual Reports and delivery of services needs to be modernized.

In 2020, the Translation Services Branch translated/reviewed over 447,553 words which is a 45% increase in translation. Most materials related to Covid-19 were translated internally with departmental websites and materials related to online public engagement and 311 scripting were outsourced for translation totaling 396,695 words. The cost of the outsourced translation was shared through the Canada-Manitoba Agreement on French-Language Services.

The Bilingual Service Centre, located at 170 Goulet St. on the main floor of the Saint-Boniface Access Centre, is a resource for residents looking to access government programs and services. Employees representing the City, the Province of Manitoba, and the Government of Canada offer services in the official language of their choice.

The Bilingual Service Centre offers in-person payment services for water bills, property taxes, ambulance bills, and Peggo cards, as well as dog and cat licenses. Employees at the Bilingual Service Centre also provide information about City programs and initiatives to residents.

Throughout the 2020 year, 9712 customers used the Bilingual Service Centre which was one of three front counters open for in-person service that year, however, because of new policies at the Access Centre – Saint-Boniface, the BSC team operated out of 510 Main Street starting in November 2020 with their 311 colleagues.

Thirty-one (31) employees attended French language training in 2020, with more than 70 % being first time students, were offered online for the first time. Priority to attend the classes was given to employees in designated front-line positions and employees who frequently interact with members of the Francophone community.

The French Language Services Division continued to work with departmental Human Resource Services in order to continue to evaluate potential bilingual job candidates. Over 38 French tests were undertaken for designated bilingual positions.

2021

Departmental Management meetings were organized with the FLS Division to update them on Council's motion and the preparation of their plans, including workflows and active offer sessions. French Language Services Division worked with Legal Services Branch, compiled an extensive Current Status Update on the legal obligations of the City of Winnipeg, Part IX and the Official Languages of Municipal Services By-law requirements. Another review of the bilingual designated-position was also implemented to support supervisors who manage and support these public-facing positions as well as working with the department's software branch to more easily identify designated positions.

In 2021, the Translation Services Branch translated/reviewed over 560,815 words which is more than 13% increase in translation. Most materials related to municipal services re-opening as well as economic grant application to support local businesses were translated internally with departmental websites and materials related to online public engagement were outsourced for translation totaling 311,583 words. The cost of the outsourced translation was shared through the Canada-Manitoba Agreement on French-Language Services.

The Bilingual Service Centre offers in-person payment for municipal services and continued to see an increase of in-person residents in 2021, the BSC front counter served 12,033 residents from the 510 Main Street front counter until November 2021.

In 2021, thirty-five (35) employees attended online French language training classes, most of the students were returning students from 2020 and therefore increasing our ability to provide service in French. Ongoing testing of French language competencies for 66 candidates applying for designated bilingual positions.

Human Resource

All positions identified as bilingual are posted in English and French. The external posting is also shared with the Université de Saint-Boniface.

In collaboration with Human Resource Department and French Language Services Department, a recruitment strategy plan has been in place, working well and continuously being revisited to generate more bilingual applicants from different sectors to apply in 311 as Customer Service Representative. Hiring requirements were revisited as well as the timeliness of job posting, advertisements, assessment and interviews.

COMPLAINTS

No formal complaints were received in 2020. The French Language Services Division received 70 informal complaints related to the lack of French services ranging from services not offered for live emergency, safety and preparedness related COVID-19 updates on live events to replace on website, all municipal call centres including 911, in addition to third party software on the City's website.

No formal complaints were in 2021. The French Language Services Division received 38 informal complaints related to the lack of French services ranging from services not offered in-person, on-line or over the phone, during municipal public engagement events, on-line software on the City's website.

HUMAN RESOURCES

Bilingual capacity as of December 31, 2020-21

Departments and Special Operating Agencies	By-law 8154/2002 bilingual position required	Bilingual Designated Positions filled with bilingual incumbent	Bilingual incumbents in non-designated positions	**Total Bilingual Capacity**
Animal Services Agency	1	0	0	1
Assessment and Taxation Department	3	1	1	2
CAO's Office	1	1	0	1
City Clerk's Department	6	1	2	3
Community Services Department	36	90	7	97
Corporate Finance Department	3‡	0	0	0
Councillors' general office and Riel Councillors' office	2	1	0	1
Customer Service & Communications Department	9±	9‡	6±	15±
Golf Services Agency	2	1	1	2
Human Resource Services	2	0	3	3
Mayor's Office	2	0	0	0
Planning, Property & Development Department	7	1	1	2
Public Works Department	6	–	–	–
Water and Waste Department	6	2	2	4
Winnipeg Fire Paramedic Service	32*	10	–	10
Winnipeg Parking Authority±	N/A±	1±	1±	2±
Winnipeg Police Service	47*	28	82	110
Winnipeg Transit	5	1	–	1
Total in 2020-21	170	147	107	254

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

– Not submitted by deadline.

± Was created after By-law on the delivery of municipal services in both official languages 8154/2002.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

FINANCIAL SECTION

Final budget as of December 31, 2020

Expenses **Account description**	**Actual expenses**
Advertising & Marketing	$ 2,841
French Language Training	8,439
Translation Services	71,523
Bilingual Service Centre – Saint Boniface (City of Winnipeg In-person counter)	
Salaries	111,729
Operations	17,664
Total in 2020	$ 212,196
Province of Manitoba (Canada-Manitoba Agreement on delivery of French language services Grant)	-80,000
Balance	$ 132,196

Final budget as of December 31, 2021

Expenses **Account description**	**Actual expenses**
Advertising & Marketing	$ 4,702
French Language Training	8,732
Translation Services	48,114
Bilingual Service Centre – Saint Boniface (City of Winnipeg In-person counter)	
Salaries	114,761
Operations	23,942
Total in 2021	$ 200,251
Province of Manitoba (Canada-Manitoba Agreement on delivery of French language services Grant)	-80,000
Balance	$ 120,251

2022 City of Winnipeg service highlights

PROCEEDINGS OF COUNCIL AND ITS COMMITTEES

City Clerk's

Interpretation at Council and Committee Meetings

City Clerks continues to provide live interpretation of French spoken at Council meetings for Council Members and for Committee Members at the Riel Community Committee Meetings. This service is also provided at other committees upon request, with 48 hours' notice. On the same basis, interpretation services have been enabled via Zoom for meeting participants.

COMMUNICATION

Customer Service & Communications

Marketing & Branding Division

A major project for the division in 2022 was the municipal election campaign. French or bilingual advertising accounted for 15.7% of the campaign budget, and ran in newspapers, on transit buses, bus benches, outdoor waste receptacles, and digital billboards, as well as on radio and digital media channels.

Overall, French advertising accounted for 14% of advertising dollars spent on behalf of departments and special operating agencies, including 65 paid Facebook campaigns.

Office of Public Engagement

In 2022, Participe Winnipeg continued to encourage Francophone Winnipeggers to provide feedback on City projects in French. In 2022, the City launched six engagement processes in French and nine ongoing projects invited Francophone participation.

We launched the following six projects in French: Reduced-Speed Neighborhood Pilot; South Winnipeg Recreation Campus; Regulating Short-Term Rentals; Recycling Strategy for Apartments and Condos; Parking Signs Pilot; and Glenwood Neighborhood Infill Planning.

We engaged on the following ongoing eight projects in French: Enhanced Summer Bike Route Program; Eastern Corridor Study; Winnipeg's urban forest Strategy; Saint-Boniface to Downtown Walk Bike Project; Moving on Marion Street; Residential Food Waste Collection Pilot Project; Responsible Pet Ownership By-law Review; and Police Funding Model.

French Language Service were available at three public engagement events. In addition, French support was offered during registration for twenty-three public engagement events but did not receive any RSVPs in French

French support was available for the Saint-Boniface to Downtown Walk Bike Project Phase 2 including the stakeholder event for businesses; the pop-up event and an online open house.

Twenty-three (23) total events where French language active offer was available through event invitation/registration and no RSVPs were submitted in French. They were Moving on Marion Street Phase 2 online public engagement sessions (2 events); Moving on Marion Street Phase 2 online landowner meetings (2 events); Moving on Marion Street Phase 2 online stakeholder meeting (1 event); St. Boniface to Downtown Walk Bike Project Phase 2 stakeholder event for AT groups and MB Trucking (1 event); Reduced-Speed Neighborhood Pilot stakeholder meeting in Worthington neighborhood (1 event); Glenwood Neighbourhood Infill Planning – Virtual Open House (1 event); Police Funding Models Meetings (6 events); Police Funding Models Telephone Townhall (1 event); Parking Signs Pilot Focus Groups (2 events); Recycling Strategy for Apartments and Condos Workshops (2 events); Winnipeg Urban Forest Strategy Workshops (2 events); and South Winnipeg Recreation Campus Design Charettes (2 events).

Web & Social Media Division

2022 French web stats:

* Web page view stats are from Google Analytics; PDF views are from Angelfish.

** We noticed that there was a lot of bot traffic (non-human traffic to the website) over 2022. It varies on each PDF but in some instances, it was 50% and some it was over 90%. Unless we constantly monitor our analytics, there is no way to find out if new bots visit our site. We will be able to filter the bot traffic out for our 2023 stats.

Jan 1, 2022 – Dec 31, 2022

136,652 page views (includes web pages and PDFs)

2022 French web file count:

2844 web pages

930 pdfs

(note for Corp Web: taken from Screaming Frog, reports filtered by rows containing '/francais' or '/fr/')

Community services

While providing marketing and advertising strategies for the Community Services Department, we have implemented the following measures like sending out sponsored ads in French; continuing to send out bilingual emails to customers and subscribers through both ACTIVENet and our email newsletter, leisureNEWS.

The Recreation Initiatives webpage, which launched in 2021, features a number of new documents added in 2022 that have been translated into French.

In 2022, promotional of the Leisure Guide programming was done through La Liberté.

MUNICIPAL SERVICES OFFERED OTHER THAN AT AN OFFICE

2022 Civic Election

City Clerk's Department facilitated the 2022 Civic Election for the offices of Mayor and Councillors, as well as for School Trustees in six School Divisions within the boundaries of the City of Winnipeg. The election included 41 total races, 1 for Mayor, 15 for City Councillor and 25 for School Trustee Candidates on October 26, 2022.

Advance voting for all voters took place at City Hall from October 3 through 21, with additional City-wide advance voting opportunities taking place at 15 community locations on October 18, 19, and 20, 11 shopping centres, universities and other community-based locations, taking place between October 3 and 16.

Advance voting also convened in 153 senior's residences, personal care homes, developmental centres and hospitals between October 3 and 21.

On election day 198 voting places were utilized, culminating in a total of 195,530 voters casting their ballot for an overall turnout of 37.5%.

During the voting process, the provision of French language service was ensured by hiring bilingual election staff, mailing bilingual voter's notices, and ensuring the provision of French language services wherever appropriate.

Recreational Services

Petits Cuisiniers was a particularly successful program in fall and winter 2022, where children aged 6-8 years learn simple recipes, basic nutrition and kitchen safety. Three nine-week sessions were run at Glenwood Community Centre.

Library Services

Outreach and Saint-Boniface staff attended the Pride Festival at the Forks. Information about French services and materials were on offer and the Library's presence was very well received by festival visitors.

Saint-Boniface staff attended the annual Manitoba Francophone Teachers Association Conference at Collège Louis-Riel – attendees were able to sign up for a library card and check out materials (approximately 75 interactions).

Bilingual library staff supported the Accueil francophone du Manitoba's Fête de Noël, an annual event that welcomes refugee families from different countries to gather and celebrate, on December 18, 2022. One hundred attendees received library memberships on-the-spot. Free giveaway French children's books were provided, as well as information on library programming. St. Boniface Library worked with the Riel Library Advisory Committee to purchase the giveaway books.

In addition to supporting the Accueil francophone du Manitoba, the Recreation Technicians delivered the Communities-At-Play program with games including Snakes-n-Ladders; Hockey-Shot; Soccer-Kick, Snowball Throw; Ring Toss and Connect-4; and crafts and colouring stations at the event. Eleven recreation technicians from Recreation Services Division led activities at the event, six of whom were French-speaking.

The Parfois je suis un renard / Sometimes I Feel Like a Fox StoryWalk® was also on display on July 23 and 24, 2022 at KidsFringe in Stephen Juba Park.

On March 8th, 2022, CD partnered with IRD, Recreation Services and the Winnipeg Committee for Safety to host a Women's Empowerment Event for newcomer and indigenous women at STPP that included a self-defense class led by Councillor Vivian Santos, music and sharing a meal together to celebrate International Women's Day. Approximately half of the participants, from IRCOM and the North End Women's Centre, were French speaking refugee women from Congo and Central African Republic.

Winnipeg Transit

The Winnipeg Transit Plus Newsletter became bilingual in 2022.

BILINGUAL DOCUMENTS

Office of the Director

In 2022, changes were made to the Leisure Guide in order to make it a more welcoming and inclusive document (including a land and water acknowledgement, welcoming language, and information about smudging and pipe ceremonies). All of this new information was added in both English and French.

To assist with 2022 recruitment efforts in Recreation and Library Services, a number of promotional materials were produced including the development of a joint Libraries/ Recreation bilingual hiring bookmark; the development of a French Program Leader bilingual poster; the Instructor Guard Recruitment Program was launched, with information, promo materials, and an application form available in both English and French, the Recreation Services summer hiring promo materials were available in both English and French, and the the Mobile Outreach Grant Program was launched in 2022, with information and an application form available in both English and French.

The Anti-Racism Art Contest and a Condensed Anti-Racism Toolkit in 2022, which were both done in English and French.

ACCESS GUIDE

311 provides information and services to residents in both official languages. The Website also provides access to municipal services in both French and English whenever possible.

IMPLEMENTATION

Customer Service & Communications

311 Division

311 launched 19 online service requests in 2022 which were also available and launched in French.

Total 311 French interactions across all platforms	**4769**
Percentage of interactions through **phone**	3009
Percentage of interactions through **email**	255
Percentage of interactions through **self-service online**	46
Percentage of interactions **in-person**	1430
Percentage of interactions through **social media**	25
Number of **complaints** due to lack of availability of French services at 311	4

Assessment & Taxation

For 2022, Assessment and Taxation (ATD) have again focused on the expansion of the French content available on the website, and had the 2023 General Assessment content expanded; as well as the Education Property Tax Credit content. This year a focus was made to ensure that all service-related messages were provided in both English and French.

ATD responded to more than 10 French-language telephone enquiries in 2022 and attended multiple hearings at the Board of Revision which were conducted in French.

Innovation & Technology

The Innovation & Technology Department enabled 9 French-language applications in 2022, including the relaunched **winnipeg.ca** website, the Fraud & Waste Hotline application, the Lifeguard Applications form, the Esplanade Riel Lighting Request application, Freedom of Information Request application, the Indigenous Accord Contacts Database, and the 2022 Civic Election applications.

The Innovation & Technology Department enabled 14 new French-language online forms in 2022 in areas including Animal Services, Assessment & Taxation, Forestry, Streets Maintenance, Insect Control, Corporate Services, and Community Standards.

The Innovation & Technology Department enabled the update of 3 French-language online forms in 2022 for Streets Maintenance.

Community Services

Library Services Division

Programming/Outreach

As the pandemic continued, French library programming was offered remotely via Zoom or Microsoft Teams from January to May 2022:

- Saint-Boniface held nine programs for children and families (*Bébés et bambins à la maison, Storytime en famille (bilingue/bilingual), Serres*, school visit) with an attendance of 304.
- Saint-Boniface held eight programs for adults (*Cercle de lecture* and *Cercle de conversation*) with an attendance of 35.

In-person programming resumed in April/May 2022: Saint-Boniface held two programs for adult (*Cercle de lecture* and *library tour*) with an attendance of 26; Saint-Boniface held 38 children's and teen programs (*Bébés à la biblio, Heure du conte en famille*, school and daycare visits, TD Summer Reading Club-related programs, maker programs, and general interest programs) for a total attendance of 881 and Saint-Boniface staff visited two schools in 2022 and spoke to 75 students.

The Saint-Boniface Library Branch Head is a member of the French advisory group of the national TD Summer Reading Club/Club de lecture d'été TD.

The theme of the 2022 TD Summer Reading Club/Club de lecture d'été TD was Mythique et légrandaire and 14,169 bilingual TDSRC/CLETD reading kits were distributed to children across Winnipeg. Library Services also participated in the TDSRC StoryWalk® program, an activity that places a children's book, page by page, on panels for libraries to display in windows, or along sidewalks or paths close to the library. The panels were set up during library open hours unless prohibited by weather. The books were Parfois je suis un renard / Sometimes I Feel Like a Fox by Danielle Daniel and Je suis terrible / I am Scary by Elise Gravel. These bilingual story panels were on display in rotation at all 20 branches over a period of 12 weeks (46 weeks of display time).

Collections and Information Services

311 launched 19 online service requests in 2022 which were also available and launched in French.

Permanent French children's and teen book collections are available at all 19 branches (excluding Saint-Boniface). Materials are purchased for all branches on an annual basis. Nine branches (Charleswood, Fort Garry, Louis Riel, Millennium, Pembina Trail, St. James-Assiniboia, St. Vital, Sir William Stephenson, and Windsor Park) also receive rotating deposits of French adult books.

In 2022, 121,223 French print materials were checked out as follows:

Adult books and magazines	14,324
Children's books	98,532
Teen books	3,677
Audio-visual materials	4,690

Cantook Station is a French eBook and audiobook service and offers titles in a wide range of categories for all age groups. This resource is free to use with a library card. In 2022, 343 French eBooks and 140 French audiobooks were checked out. French resources are also available in the following digital services: PressReader (newspapers and magazines), TumbleBook Library (children's books), and OverDrive (magazines and eBooks).

Staff added French content to some of the online informational LibGuides, including: Mental Health, Racism and Anti-Racism; TD Summer Reading Club/Club de lecture d'été TD.

Staff added 12 themed-French content series to some of the Library's curated booklists.

Recreation Services Division

In the last pre-COVID year 2019, a total of 11 French language programs were offered. In 2022, a total of 28 French language programs were offered throughout the city.

French Language Services were offered at 395 Main Street front desk, Bonivital Swimming Pool and the Bilingual Service Centre. Information on **winnipeg.ca** > Community Services > Recreation and Leisure is being added in both English and French. All communications to **winnipeg.ca/leisureonline** users are being provided in both French and English as well. The fee subsidy application form was introduced and approximately 40 applications were received in French.

An innovative partnership was launched in 2022 between our dryland recreation and aquatics teams. Hip-hop/bain pour ados was offered at Boni-Vital pool where teens participated in dance instruction on the pool deck followed by teen swim in the pool.

Dryland Classes

Session	Geographic Area	Program
Winter 2022	Southwest	Basketball 6-8 ans
		Basketball 6-8 ans
		Basketball 9-12 ans
		Basketball 9-12 ans
	Southeast	Ballet maternelle 3-5 ans
		Hop-là! 4-7 ans
		Programme de patinage
	North	Soccer en salle 4-5 ans
Spring 2022	Southwest	Basketball 6-8 ans
		Basketball 6-8 ans
		Basketball 9-12 ans
		Basketball 9-12 ans
	Southeast	Hip-hop/bain pour ados
		Ballet maternelle 3-5 ans
		Petits cuisiniers 6-8 ans
		Soccer en salle 6-9 ans
Summer 2022	Southwest	3, 2, 1 décollage!
		Activités de plein air en été
		Camp de gymnastique récréative 3-5 ans
		Camp de gymnastique récréative 6-12 ans
		Petits scientifiques
		Cartown Français
	Southeast	French Free Play at Bertrand Arena
Fall 2022	Southeast	Ballet maternelle 3-5 ans
		Hop-là! 4-7 ans
		Petits cuisiniers 6-8 ans
		Soccer en salle 4-5 ans
		Soccer en salle 6-9 ans
		Programme de patinage
	Southwest	Basketball 6-8 ans
		Basketball 9-12 ans

Aquatics Classes

Pool	Session	Number of Classes
Boni-Vital	Winter 2022	50
	Spring 2022	50
	Fall 2022	22
Margaret Grant	Winter 2022	17
	Spring 2022	16
	Summer 2022	16
	Fall 2022	34
St. Vital (Outdoor)	Summer 2022	10

Beyond activity programs, Recreation Services undertook several other initiatives that incorporated French-language resources for children and families.

The Anti-Racism Activity Toolkit for Children provided children ways to be creative and learn how to be leaders in their communities by creating inclusive environments for everyone. The Toolkit was produced in French, posted on the Recreation Initiatives webpage, and distributed internally to program and community partners.

The Anti-Racism Art Contest created an opportunity for children and youth to express their knowledge and feelings about how be inclusive and create welcoming spaces. Children and youth were invited to draw their concepts of an anti-racist Winnipeg and winners got to see their artwork on the cover of the Priceless Fun Guide.

In July and August, 6 to 12-year-olds in the Free Play/What's Up! program was introduced to the Word of The Week activity. Children had the opportunity to learn 6 Equitas rights-based values: Respect, Acceptance, Fairness, Cooperation, Responsibility and Inclusion in six languages including French. The children then practiced the use of this language throughout the week in activities that reinforced their learning.

Community Development Division

The Community Development participated in the French Christmas event at Accueil francophone du Manitoba with the newcomer community. We also connected with Francophone newcomers in the following ways:

On October 26, 2022, CD supported IRD's MMIWG Safe Transportation Project, by hosting one engagement session with black and racialized newcomer women to learn about their experiences with safety on buses and taxis in Winnipeg. The session was hosted by Elmwood Community Resource Centre and over 25 women attended. A number of the newcomer women who attended were from francophone refugee backgrounds and a French interpreter was provided to assist with communication.

CD's Newcomer Services Lead presented with Manager of French Language Services Manager at the Association of Manitoba Bilingual Municipalities (AMBM) Municipal Economic Immigration Forum on March 16, 2023, to share information about the City's Newcomer Welcome and Inclusion Policy.

Asset Management Division

Public engagement content for the Winnipeg Recreation & Parks Strategies/Stratégies sur les loisirs et les parcs de Winnipeg and for South Winnipeg Rec Campus/Campus récréatif de Winnipeg-Sud was available online in both official languages through the City's engage platform.

Corporate Finance

City able to address financial shortfalls caused by the pandemic plus significant over-expenditures in snow and ice control operations

The City was able to address financial shortfalls in 2022 through strategic actions taken in the COVID-19 Crisis Cash Flow Management Plan and allocation of financial support for municipalities from federal and provincial governments facing shortfalls as a result of losses from transit operations. The unprecedented wet weather conditions in early 2022 created significant shortfalls in the snow and ice control budget. The Financial Stabilization Reserve Fund was used to cover the forecasted shortfall in the General Revenue Fund as approved by Council on June 23, 2022.

2023 Residential Preview Program

As part of the 2023 General Assessment, preliminary assessed values had been established for residential property types including single-family and condominium properties. The residential preview letters sent out on January 6, 2022 provided property owners an opportunity to preview their proposed assessed values for 2023.

Public input on proposed police funding models

The City of Winnipeg was asked to bring forward options and a recommendation on a funding model for police services that would provide planning certainty for the City and a sustainable and predictable funding level for the Winnipeg Police Service. Residents were invited to provide feedback on five proposed funding models. Public engagement opportunities included completing an online survey; participating in a telephone town hall; or by participating at one of five community events. The feedback gathered helped develop recommendations for consideration by City Council in March 2022.

Legal Services

Legal Services worked on five French files, a few contract reviews and a few interactions with opposing counsel in French. In addition, the Division did the French language training agreement in 2022 as well reviewed some ancillary type documents (corporate incorporation documents, etc.) that originated in Quebec in 2022.

Human Resources

Corporate Talent Acquisition

The Talent Acquisition Specialist attended the Virtual Bilingual Career Fair on February 23rd, 2022 and gave a presentation on bilingual designated positions available at the City.

Employee Development

The Employee Development Branch offered the Living in a Liminal Space: The Experiences of French-Speaking 2SLGBTQQIA+ Manitobans course in October 2022. We also have a recording in the resource library. The EDB coordinates ongoing French Language Training within the course calendar. Its job-specific language training for a group of employees.

Added some resources within our resource library that are in French: Highlights - White Paper on Francophone Immigration in Manitoba; L'immigration francophone, avancées et défis : de la sensibilisation à la mobilisation and White Paper on Francophone Immigration in Manitoba.

Safety

We do share Safe Work Manitoba resources that are available in French at Safety is a language we can ALL speak | Campaigns | SAFE Work Manitoba (safemanitoba.com).

Health Resource/Disability Management

Our Health Resource and Disability Management pages are internal programs, therefore, are only available in English, however, we have lots of links for resources including our ergonomic page and other related topics for employees are linked to information readily available in French, i.e.: Canadian Centre for Occupational Health and Safety, SafeWork, Human Rights Commission, etc.

We also have advised under our accessible communication that information can be requested in alternate formats (this applies more to accessibility, however alternate languages could be included in that as well).

Equity Office

Awareness & Action Series - sessions targeted for French-Speakers presented by the Manager of the RIF MB (Réseaux en immigration francophone du Manitoba) on November 9, 2022 during Francophone Immigration Week, in French.

A member of the French-Speaking 2SLGBTQQIA+ who is a Francophone Queer Researcher, presented on October 19, 2022 on the following: Living in a Liminal Space: The Experiences of French-Speaking 2SLGBTQQIA+ Manitobans.

Other Equity Office FLS initiatives/work

EDI Coordinator, attended the Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities (CDEM) symposium on Thursday, March 30. These important connections will help facilitate partnerships to build the Francophone Newcomer talent pipeline.

Diversity Reports Working Group is working on analyses of representation of French-speaking employees within the Public Service, in collaboration with the Manager, French Language Services.

The provision of Flatworld Solutions translation at the live special events for the Human Rights Committee of Council Awareness Series: along with the Accessibility of Closed Captions in French for all sessions on Teams.

EO continues to work with the French Language Services Division on initiatives supporting the French speaking employees.

Water & Waste

Since launching the MyUtilityBill/Mafactured'eau portal in January 2018, 94,662 utility bill account holders have subscribed, with 439 (up from 370 in 2021) customers choosing French as their language preference.

In 2022, the Utility Billing Centre answered 292 interactions in French (for comparison purposes, there were 94,841 interactions in English).

We continue to increase the French language content on our web pages, with a total now of 133 French pages on **winnipeg.ca** and 69 French pages on the MyUtilityBill/Mafactured'eau portal.

As web content is re-organized and re-written, the Department is working to ensure that all new pages are available in both official languages.

Property, Planning & Development

OurWinnipeg 2045

OurWinnipeg passed third reading and came into effect on May 26, 2022. *OurWinnipeg 2045* was translated to French in 2022. There is a hard copy of the French Language version of *OurWinnipeg 2045* in the St. Boniface Library. All *OurWinnipeg* Email List Management System (ELMS) e-mails were translated into French.

Public Notices

Every public notice associated with development applications in the Riel Planning District was translated.

Cemeteries

All content on the Cemeteries website was translated in 2022. Previously, the website featured only certain sections in French.

Online content

Throughout 2022, the department continued to expand its web content to include more web pages in French.

Winnipeg Fire Paramedics

WFPS Public Information Officers frequently translate all public safety messaging, including social media content, news releases and web content.

Public Engagement materials including presentations for capital projects such as the construction of a new permanent station on the site of the South Winnipeg Recreation Campus in Waverley West, located at the corner of Bison Drive and Ruth Cross between Kenaston Boulevard and Waverley Street were translated.

The Emergency Response Information Kit (ERIK) form and web page are translated when updated.

Winnipeg Police Services

All four of the divisions responsible for responding to calls for service (911 and non-emergency calls) from the public.

The Records and Reports Management Division, which is responsible for and has Francophones performing a number of duties such as sending one-officer report cars to take non-urgent crime reports from the public; operating the Queue Management Team; providing customer service at Police Headquarters; operating the Central Processing Unit; and operating the Report Processing Unit.

The number of calls for service that the Winnipeg Police Service receives continues to increase each year, increasing the workload for front-line police affects the availability of French-speaking members to assist with calls for service where the first officers to respond to those calls do not speak French. The Winnipeg Police Service's 2020 Annual Statistical Report shows dispatched events increased each year from 200,499 in 2015 to 241,717 in 2020.

Winnipeg Transit

The Winnipeg Transit app was released in 2022. The Winnipeg Transit app provides trip planning, schedule, and route information in English and French, for web, iPhone, and Android users.

The Winnipeg Transit On-Request call-in (through 311 to the Transit Contact Centre) is available in French.

In the summer of 2022, in an effort to recover ridership in the wake of the pandemic, Winnipeg Transit invited people to 'Come back to Transit' with a retro media campaign that appeared all around the city and online in both English and French.

Special Operating Agencies

Animal Services Agency

To end of 2022, 15,700 bilingual condolence emails have been sent out to 13,565 people.

Golf Services

The Golf Services website was redesigned and updated in both official languages.

Winnipeg Parking Authority

The Winnipeg Parking Authority (WPA)'s website, print material and application/request forms are continuously updated in both French and English.

In-person and telephone services continue to be provided in both official languages - where the designated bilingual position in customer service has been vacant, French-speaking staff in a non-designated position have supported the provision of French language services to ensure service continuity.

In 2022, there were 24 members of the public who were provided services in French through Screening and Adjudication and there were three members of the public who were provided services in French through WPA Customer Service front counter.

ADMINISTRATION

Customer Service & Communications

French Language Services

Departmental Management meetings continued in early 2022 with the FLS Division to update them on Council's motion and the preparation of their plans, including workflows and active offer sessions. The French Language Services Division drafted a series of videos and administrative standards to support departments with the implementation of the delivery of French language services with an alignment to the City of Winnipeg Charter, Part IX and the By-law on the delivery of municipal services in both official languages. Continuous dialogue with department divisions with the review of their five-year plans to ensure the administrative standards will help them better implement and serve French-speaking residents.

In 2022, the Translation Services Branch translated/reviewed over 382,152 words with half the staff component in translation. Most materials related to fee changes, updates on programs and services, social content were translated internally with departmental websites, major service or program changes, and materials related to public engagement were outsourced for translation totaling 352,398 words. The cost of the outsourced translation was shared through the Canada-Manitoba Agreement on French-Language Services.

The Bilingual Service Centre offers in-person payment for municipal services and residents 6,934 were helped at the front counter in the Saint-Boniface location. Note - The front counter had only one customer service representative for the first four and half months to support residents.

In 2022, thirty-three (33) employees attended online French language training classes, most of the students were returning students from 2020 and therefore increasing our ability to provide service in French. Ongoing testing of French language competencies for 33 candidates applying for designated bilingual.

City Clerk's

Front Counter Service

City Clerks continue to provide French at their three public facing facilities.

Community Services

Recreation Services

Two Recreation Technicians oversee French programming, and there is a Clerk A at the 395 Main St. location who is designated bilingual.

Bonivital Pool and Margaret Grant Pool provide lessons that are entirely in French. These are conducted by Aquatics Instructors and Instructor Guards, but we do not currently have French designated positions in the area.

COMPLAINTS

No formal complaints were in 2022. The French Language Services Division received 31 informal complaints related to the lack of French services ranging from services not offered both 311 & Water & Waste call centres; delegations trying to interact with elected officials; Transit Plus services.

HUMAN RESOURCES

Bilingual capacity as of December 31, 2022

Departments and Special Operating Agencies	By-law 8154/2002 bilingual position required	Bilingual Designated Positions filled with bilingual incumbent	Bilingual incumbents in non-designated positions	**Total Bilingual Capacity**
Animal Services Agency	1	0	1	1
Assessment and Taxation Department	3	2	1	3
CAO's Office	1	0	0	0
City Clerk's Department	6	3	1	4
Community Services Department	36	95	7	102
Corporate Finance Department	3‡	0	0	0
Councillors' general office and Riel Councillors' office	2	1	1	2
Customer Service & Communications Department	9±	5	7	12±
Golf Services Agency	2	1	0	1
Human Resource Services	2	0	2	2
Mayor's Office	2	0	0	0
Planning, Property & Development Department	7	3	4	7
Public Works Department	6	1	10	11
Water and Waste Department	6	2	55	57
Winnipeg Fire Paramedic Service	32*	30	30	60
Winnipeg Parking Authority±	N/A±	0	2	2±
Winnipeg Police Service	47*	110	166	276
Winnipeg Transit	5	1	0	1
Total in 2022	170	254	287	541

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

± Was created after By-law on the delivery of municipal services in both official languages 8154/2002.

‡ Poste(s) qui n'existe(nt) plus au sein du service ou qui a(ont) été supprimé(s).

FINANCIAL SECTION

Final budget as of December 31, 2022

Expenses Account description	**Actual expenses**
Advertising & Marketing	$ 914
French Language Training	12,301
Translation Services	67,157
Bilingual Service Centre – Saint Boniface (City of Winnipeg In-person counter)	
Salaries	121,232
Operations	15,867
Total in 2022	$ 217,471
Province of Manitoba (Canada-Manitoba Agreement on delivery of French language services Grant)	-80,000
Balance	$ 137,471

City Contact Information

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

Photo Credits

Courtesy of Tourism Winnipeg:

Tyler Walsh
COVER

Brent Bellamy
PAGE 4, PAGE 66

Winnipeg

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