RAPPORT ADMINISTRATIF

Titre : Mise à jour quinquennale du règlement municipal sur les services en français

Chemin critique : Comité exécutif

AUTORISATION

Auteur	Chef de service	Chef des finances	Directeur municipal
N. Young	F. Wiltshire		

SOMMAIRE

L'examen quinquennal de la situation actuelle des services en français se trouve en annexe. L'examen comprend des renvois à la partie 9 de la *Loi sur la Charte de la ville de Winnipeg* et au *Règlement municipal nº 8154/2002 de la Ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles*. La dernière colonne indique les exigences qui n'ont pas été respectées, lesquelles ont augmenté depuis 2021 et les facteurs à considérer.

RECOMMANDATIONS

1. Qu'on demande à l'administration municipale d'obtenir une rétroaction de dirigeants communautaires clés, de la Société de la francophonie manitobaine (SFM) et de la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) concernant les mises à jour au *Règlement municipal nº 8154/2002 de la Ville de Winnipeg* et de faire un compte rendu au conseil municipal en 2026 grâce au rapport annuel sur les services en français;

2. Qu'on demande à l'administration municipale de prendre des mesures proactives pour consulter des dirigeants communautaires francophones clés, pour favoriser la collaboration, pour améliorer l'accessibilité et pour investir dans des outils, y compris, entre autres, des logiciels en ligne et des sites Web, pour aider les membres du personnel municipal à offrir des services dans les deux langues officielles;

3. Qu'on autorise les agents appropriés de la Ville à faire tout le nécessaire pour mettre en œuvre l'esprit de ce qui précède.

RAISON DU RAPPORT

À l'occasion de sa réunion du 30 janvier 2020, le conseil municipal a suivi les recommandations suivantes du comité exécutif :

2. Qu'on appelle l'administration municipale à élaborer un plan quinquennal précisant la capacité de fournir des services en français;

4. Que l'administration municipale examine ou mette à jour le règlement au moins une fois aux cinq ans afin de s'assurer qu'il répond aux besoins de la communauté.

CONSÉQUENCES DES RECOMMANDATIONS

Aucune conséquence financière directe n'est associée aux recommandations de ce rapport.

La modification du règlement pour mettre à jour la prestation des services municipaux dans les deux langues officielles en fonction de la rétroaction de la Société de la francophonie manitobaine (SFM) et d'autres dirigeants communautaires clés pourrait améliorer la prestation de services, favoriser l'inclusivité et renforcer les relations communautaires. La mise en œuvre des modifications pour veiller à ce que les services soient fournis dans les deux langues officielles pourrait nécessiter des ressources supplémentaires, comme la désignation de nouveaux postes bilingues. Il faudrait évaluer rigoureusement les conséquences financières pour s'assurer que le budget permet ces changements sans sacrifier d'autres services essentiels.

La capacité d'offrir des services en français et en anglais n'est pas une simple question de conformité juridique. Il s'agit également de s'assurer que les services sont accessibles, efficaces et de bonne qualité dans les deux communautés de langues officielles. Le règlement actuel n'a pas de dispositions suffisantes pour la dotation, la formation et le financement pour répondre adéquatement aux exigences à l'égard des services bilingues. Cette lacune empêche la municipalité de respecter pleinement ses obligations et risque de contribuer à une prestation de services inégale.

Une planification minutieuse est donc essentielle pour veiller à ce que les ressources soient attribuées efficacement, que les difficultés potentielles soient réglées et que les modifications soient apportées sans accroc. Un rapport au conseil municipal décrivant clairement les conséquences, les avantages et les coûts, ainsi qu'un plan de mise en œuvre clair, sera essentiel pour obtenir du soutien et assurer la réussite de ces modifications.

HISTORIQUE/DISCUSSION

Historique

En vertu de l'article 23 de la *Loi de 1870 sur le Manitoba*, l'anglais et le français sont les deux langues officielles au Manitoba. L'objectif fondamental ici est d'assurer que les services et organismes gouvernementaux offrent leurs services en anglais et en français lorsque la population francophone est concentrée et comprend également les limites de la ville. La partie 9 de la *Loi sur la Charte de la ville de Winnipeg* et le *Règlement municipal n° 8154/2002 de la Ville* énoncent les exigences et la prestation des services municipaux en français à Winnipeg.

Depuis 2017, la Division des services en français aide les services et organismes de services spéciaux à rédiger leur plan stratégique pluriannuel, mais elle n'est pas en mesure de les aider à s'acquitter de leur obligation de respecter la partie 9 de la *Loi sur la Charte de la ville de Winnipeg* et le *Règlement municipal n° 8154/2002*.

À l'occasion de l'examen de mi-parcours du plan quinquennal actuel (de 2021 à 2026), l'administration municipale a évalué la situation pour déterminer si certains objectifs ou stratégies ne fonctionnaient pas comme prévu, afin d'empêcher de plus gros problèmes à long terme. L'administration municipale n'est pas parvenue à atteindre les paramètres clés établis précédemment, puisque le règlement actuel ne cadre pas avec les besoins de la communauté francophone ou le Plan d'action sur les priorités stratégiques du conseil municipal.

Le règlement actuel a été établi à une époque différente et ne correspond pas tout à fait aux besoins actuels de la communauté francophone. Bon nombre des dispositions ne tiennent pas compte des changements démographiques et ne répondent pas aux besoins linguistiques et culturels particuliers de la communauté francophone au sein de la municipalité. Par conséquent, la prestation de services est souvent lacunaire en ce qui concerne l'offre d'un accès équitable aux services en français.

La Division des services en français a indiqué deux facteurs clés qui influent sur la capacité de la municipalité de s'acquitter de ses obligations légales au sujet de la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles. De plus, en ce qui concerne le respect de ces obligations, les progrès seront évalués dans trois grands domaines : prestation de services et communications, gouvernance, leadership et orientation stratégique et gestion des ressources humaines.

1. Règlement désuet et incidence sur la prestation de services

Aperçu :
Un règlement désuet a considérablement entravé la capacité de la municipalité de mettre en œuvre efficacement ses obligations légales de fournir des services dans les deux langues officielles. Le règlement actuel ne répond pas entièrement aux besoins modernes de prestation de services bilingues, et il ne répond pas non plus aux exigences démographiques changeantes de la communauté, ce qui entraîne des services incohérents dans les deux langues.

Incidence sur la prestation de services :

- **Communications irrégulières** : Les communications avec le public, sur papier et électroniques, ne sont pas toujours accessibles dans les deux langues, ce qui crée des obstacles pour les résidents qui ne parlent pas la langue dominante.
- **Services tardifs ou inefficaces** : Les résidents peuvent se heurter à des délais pour accéder aux services en raison de l'absence d'employés bilingues ou de soutien linguistique adéquat pendant le processus de prestation.
- **Non-conformité légale** : Le non-respect des obligations linguistiques légales peut entraîner des poursuites ou des sanctions et, par-dessus tout, il mine la confiance de la communauté.

Solution et mesure des progrès :
La mise à jour du règlement pour inclure des dispositions claires pour la prestation de services bilingues comblera ces lacunes. En apportant ces modifications, la municipalité pourra :

- **Surveiller la disponibilité des services bilingues et produire des rapports à ce sujet** : Établir des paramètres clairs, comme le nombre de documents grand public, de ressources en ligne et de services fournis dans les deux langues officielles.
- **Accroître la satisfaction du public** : Les réunions régulières avec des organismes communautaires francophones clés, ainsi que des boucles de rétroaction, aideront à déterminer si le public perçoit une amélioration des services bilingues.
- **Évaluations de la conformité légale** : Continuer d'effectuer des examens juridiques quinquennaux afin d'assurer que la municipalité respecte ses obligations linguistiques et d'apporter les modifications nécessaires.

2. **Manque de ressources pour les services et conséquences sur la prestation de services**

Aperçu :
Bien des services municipaux manquent de ressources à l'heure actuelle, ce qui a eu une incidence directe sur leur capacité de s'acquitter de leurs obligations légales concernant la prestation de services bilingues. La dotation limitée, la formation linguistique insuffisante et le manque de technologies ou d'outils adéquats ont entraîné des difficultés considérables pour les services en ce qui concerne la prestation de services qui répondent aux exigences des deux langues.

Incidence sur la prestation de services :

- **Efficacité réduite de la prestation de services** : La pénurie de personnel bilingue a prolongé les délais d'attente pour accéder à des employés bilingues, en particulier dans les services au public.
- **Ressources linguistiques inadéquates** : Les services n'ont peut-être pas les outils de traduction nécessaires ou la capacité de recruter des employés bilingues dans tous les secteurs de services.
- **Surcharge des employés** : Selon la rétroaction reçue, les employés bilingues sont surchargés, puisqu'ils sont appelés à assumer le rôle d'interprètes, ce qui a une incidence sur la qualité générale des services et le bien-être des employés.

Solution et mesure des progrès :
Pour combler les lacunes en ressources, des investissements à court terme et à long terme

s’imposent dans la formation, la dotation et la technologie. Les progrès peuvent être mesurés par les méthodes suivantes :

- **Suivi de la répartition des ressources** : Surveiller les investissements supplémentaires dans la dotation bilingue, les programmes de formation et l’achat de logiciels offrant une capacité bilingue. Renforcer les services de traduction pour assurer que des ressources adéquates sont dirigées à la prestation de services bilingues.
- **Paramètres de l’engagement et du maintien en poste des employés** : Réaliser des sondages auprès des employés pour évaluer leur satisfaction professionnelle et leur épuisement, en particulier chez les employés bilingues, afin d’assurer que le milieu de travail favorise la prestation viable de services linguistiques.
- **Paramètres du rendement des services** : Surveiller le temps consacré à la prestation de services bilingues, les délais de réponse des employés et le volume de services fournis dans les deux langues entre les différents services.

Comment évaluer le programme dans trois secteurs clés

À mesure que la Ville met en œuvre des solutions au règlement désuet et à la pénurie de ressources, il sera essentiel de mesurer les progrès dans trois secteurs clés :

1. Prestation de services et communications avec le public

- **Paramètres clés** :
    - Pourcentage de la documentation grand public, y compris les sites Web, les documents et les interfaces de services, accessible dans les deux langues.
    - Sondage sur la satisfaction de la clientèle, en particulier en ce qui concerne l'accessibilité linguistique des services.
    - Délais de réponse aux demandes de services bilingues.
    - Conformité aux exigences légales en ce qui concerne l'accessibilité linguistique.

2. Gouvernance, leadership et orientation stratégique

- **Paramètres clés** :
    - Objectifs stratégiques et calendriers clairs pour mettre en œuvre des services bilingues alignés sur le Plan d'action sur les priorités stratégiques de 2023 à 2026, sous la surveillance de la haute direction.
    - Mécanismes de production des rapports annuels et de reddition de compte pour assurer l'atteinte des objectifs, comme des mises à jour trimestrielles au directeur municipal.
    - Rétroaction de dirigeants communautaires francophones clés sur les progrès et l'efficacité des politiques linguistiques.

3. Gestion des ressources humaines

- **Paramètres clés** :
    - Continuer de surveiller les taux d'achèvement des programmes de formation linguistique pour les employés.
    - Répartition des ressources pour l'embauche d'employés bilingues et le maintien en poste d'un effectif bilingue durable.
    - Examen du rendement des employés en fonction de leurs compétences linguistiques et de la prestation de services.
    - Taux de maintien en poste des employés, en particulier ceux qui travaillent dans des secteurs de services essentiels.

La Division des services en français et le Bureau provincial de l'ombudsman continuent de constater un volume de plaintes accru au sujet de l'incapacité de l'administration municipale de fournir des services constants en français, puisque les services existants ne tiennent pas compte des tendances suivantes :

- Intégration des nouveaux arrivants francophones qui ne parlent pas l'anglais, mais qui peuvent communiquer en français et qui s'installent ailleurs qu'à Saint-Boniface ou dans le district Riel à cause d'une pénurie de logements abordables;

- Les nouveaux arrivants peuvent également avoir des besoins sociaux accrus ou des difficultés d'intégration, qui peuvent être allégés par un accès aux services municipaux en français dans les installations de la Ville;
- Les francophiles font partie intégrante de la stratégie pour une « communauté francophone »;
- Les nouveaux programmes, services, technologies et logiciels ont une incidence sur l'incapacité de la communauté francophone d'accéder à des services municipaux, qui sont nécessaires pour une meilleure intégration au sein de la ville.

Lorsqu'on applique le Modèle de maturité municipal (3M), un outil pratique élaboré pour les municipalités bilingues du Manitoba afin de soutenir la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles du Canada, la base de référence et le cadre initiaux comprennent un règlement modernisé, ce qui représente une étape importante pour assurer que les objectifs sont atteints et qui entraîne de meilleurs résultats au fil du temps.

La gestionnaire des Services en français, avec la collaboration des différents services, inclura la *Société de la Francophonie manitobaine* (SFM) et la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM), de même que d'autres organismes communautaires clés qui devraient participer à l'examen du règlement proposé par le conseil municipal. Il est important d'aborder la question des services en français à la Ville comme une conséquence d'une culture organisationnelle, et non pas comme une simple case à cocher dans le cadre d'un mécanisme procédural.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Financial Impact Statement

Date: March 10, 2025

Project Name:

French Languages Five-Year By-law Update

COMMENTS:

There are no financial implications associated with the recommendations of this report.

Randy Bernard

Randy Bernard, CPA, CMA
Manager of Finance & Administration (Campus)
Corporate Finance Department

CONSULTATION

Le présent rapport a été rédigé avec la collaboration de collègues des Services juridiques.

ALIGNEMENT SUR LA POLITIQUE *NOTREWINNIPEG*

Ce rapport est conforme à *NotreWinnipeg 2045* en ce qui concerne les aspects suivants :

Leadership et saine gouvernance : Assurer une prestation de services adaptée à la communauté à l'aide d'une culture organisationnelle alignée, intégrée, concertée et axée sur les résultats.

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

Prospérité économique

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

Favorise la bonne santé et le bien-être

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

Équité sociale

- 5.1 Accès équitable aux services
- 5.4 Réconciliation avec les peuples autochtones
- 5.5 Perspective autochtone
- 5.6 Accès équitable aux services
- 5.7 et 5.8 Cohésion communautaire

- 5.9 Conservation du patrimoine

Immeubles municipaux
- 6.2 Caractéristiques des collectivités complètes

La *Charte* et le règlement 8154/2002 comprennent la représentation et l'inclusivité, ce qui reflète la nécessité d'offrir l'accès aux services et aux programmes dans les deux langues officielles. Ils facilitent également le soutien et la résolution des problèmes communautaires en tenant compte des opinions et de la rétroaction sur n'importe quel projet municipal dans la langue de préférence.

ALIGNEMENT SUR LE PLAN D'ACTION SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DE WINNIPEG

On s'est demandé si ce rapport s'inscrit dans le Plan d'action sur le changement climatique (PACC) de Winnipeg, et il a été déterminé que le PACC ne s'applique pas à ce rapport en particulier.

ALIGNEMENT SUR LA STRATÉGIE DE RÉDUCTION DE LA PAUVRETÉ DE WINNIPEG

- OBJECTIF 1 : L'équité et la culture bienveillante se manifestent dans la mise en œuvre des stratégies et les systèmes
- OBJECTIF 3 : L'équité est intégrée à tous les emplois de la Ville et au revenu
- OBJECTIF 4 : Les soutiens du bien-être communautaire pour les personnes qui en ont le plus besoin sont augmentés
- OBJECTIF 5 : L'équité du réseau de transport est améliorée
- OBJECTIF 6 : Tous les services municipaux sont équitables, inclusifs et accessibles
- OBJECTIF 8 : L'équité en ce qui concerne la sécurité communautaire est accrue par la collaboration

PRÉSENTÉ PAR

Service : Service à la clientèle et communications
Division : Services en français
Rédigé par : Nicole Young
Date : 3 février 2025
Nº de dossier : S.O.

Pièces jointes :



AR-CSC-FLS_Legal_Charter_and_By_Law_F