**Agenda - Executive Policy Committee - November 10, 2004**

## REPORTS

**Item No. 4** **2003 Report - City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations**
**File GL-5.7**

ADMINISTRATIVE RECOMMENDATION:

That the 2003 Report on the City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations be received as information and referred to the Minister of Intergovernmental Affairs, in accordance with Part 9 of The City of Winnipeg Charter.

# ADMINISTRATIVE REPORT

**RE: 2003 Report – City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations**

**FOR SUBMISSION TO:** Executive Policy Committee

**ORIGINAL REPORT SIGNED BY:** Ursula Stelman, Director
Community Services Department

**REPORT DATE:** October 8, 2004

**RECOMMENDATION(S):**

- That the 2003 Report on the City of Winnipeg's Compliance with French Language Services Obligations be received as information and referred to the Minister of Intergovernmental Affairs, in accordance with Part 9 of The City of Winnipeg Charter.

**REPORT SUMMARY:**

**Key Issues:**

- Overall, the City of Winnipeg is complying with the requirements of Part 9 of The City of Winnipeg Charter. Areas for improvement have been identified and the City is working towards full compliance.

**Implications of the Recommendation(s):**

**General implications:**

- ☐ **None**
- ■ **For the organization overall &/or for other departments**
- ■ **For the community and/or organizations external to the City**
- ☐ **Involves a multi-year contract**

**Comment(s):** This report addresses the City's overall compliance with its French language services obligations. It also identifies department-specific issues.

**Policy implications:**

- ■ **No**
- ☐ **Yes** **Comment(s):**

**Environmental implications:**

- ■ **No**
- ☐ **Yes** **Comment(s):**

**Human Resources implications:**

■ **No**

□ **Yes Comment(s):**

**Financial implications:**

■ **Within approved current and/or capital budget**

□ **Current and/or capital budget adjustment required**

**Comment(s):**

## REASON FOR THE REPORT:

Section 462 of The City of Winnipeg Charter requires the City to submit a report to the Minister of Intergovernmental Affairs on its compliance with its obligations under the Charter with respect to French language services.

## HISTORY:

In June 1992, the Province of Manitoba passed Bill 78 amending Part 3 of The City of Winnipeg Act (CWA). Part 3 of the Act outlined the City's obligations with respect to the official languages of municipal services. One of these obligations required the City to report annually on its compliance with Part 3.

In 2002, the City of Winnipeg Act was replaced with the City of Winnipeg Charter. Part 9 of the Charter now outlines the City's obligations with respect to the official languages of municipal services, including the requirement to report annually to the Minister of Intergovernmental Affairs on its compliance with Part 9.

Pursuant to provincial legislation, City Council passed its first French language services by-law in 1994. On July 19, 1999, Council adopted By-law No. 7490/99, to replace By-law No. 6402/94. Council also adopted a revised Statement of Policy on French Language Services at that time. With the inception of the new City of Winnipeg Charter, Council adopted a new Official Languages of Municipal Services By-law (No. 8154/2002) in December 2002.

## DISCUSSION:

The attached report outlines the extent of the City's compliance with the Charter to date.

## FINANCIAL IMPACT STATEMENT:

The Controller advises that there are no financial implications associated with this report.

## Financial Impact Statement Date: October 8, 2004

**COMMENTS:**

There is no financial impact associated with this report.

Clive Wightman
Manager of Finance & Administrative Services

**IN PREPARING THIS REPORT THERE WAS CONSULTATION WITH, AND CONCURRENCY BY:**

- Winnipeg Police Service
- Winnipeg Fire Paramedic Service
- Library Services Division, Community Services Department
- Recreation Services Division, Community Services Department

**THIS REPORT SUBMITTED BY:**

**Community Services Department**
Prepared by: Yvette Cenerini, Customer Service & French Language Services Coordinator
File No.




# 2003 Report

**City of Winnipeg's Compliance with**

**French Language Services Obligations**

**Part 9 –** ***The City of Winnipeg Charter***

# Rapport de 2003

**sur le respect des obligations de la ville de Winnipeg en matière de services en français**

**Partie 9 –** ***Charte de la ville de Winnipeg***

**This report was prepared by:**
**French Language Services Coordinator**

**Auteure :**
**Coordonnatrice des services en français**

**August 2004**

**Août 2004**

## INTRODUCTION

In accordance with Section 462 of The City of Winnipeg Charter, the City of Winnipeg submits this report to discuss its compliance with its obligations under the Charter with respect to French language services.

This report also outlines the measures being taken to address those areas where compliance has not yet been fully achieved.

Attached to this report as Appendix A is a copy of City of Winnipeg By-law No. 8154/2002, which City Council adopted on December 11, 2002. This by-law outlines the services that departments must provide in both official languages.

## INTRODUCTION

La ville de Winnipeg soumet le présent rapport sur le respect des obligations que lui impose la *Charte de la ville de Winnipeg* en matière de services en français en conformité avec l'article 462 de cette dernière.

Elle y indique les mesures qu'elle prend afin de combler les lacunes dans les domaines où l'application de la *Charte* laisse encore à désirer.

Est joint au présent rapport à titre d'annexe A un exemplaire du *Règlement municipal n$^{o}$ 8154/2002* que le Conseil a adopté le 11 décembre 2002. Ce règlement fait état des services qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

## BILINGUAL SERVICE CENTRE

The City of Winnipeg, in partnership with the Province of Manitoba and the Government of Canada, provides services to citizens in both official languages at the first tri-level government bilingual service centre in Canada. The St. Boniface Bilingual Service Centre is located at 614 Des Meurons Street.

With a "no-wrong-door" approach to service, the City provides both cashier and information services in both official languages, as follows:

Cashier services

- Water bill payments
- Property tax payments
- Parking ticket payments
- Ambulance bill payments
- Purchase of bus passes and tickets
- Purchase of dog licenses
- Purchase of residential parking permits

## CENTRE DE SERVICES BILINGUES

En partenariat avec les gouvernements du Manitoba et du Canada, la ville de Winnipeg s'emploie surtout à offrir des services dans les deux langues officielles au premier centre de services bilingues tripartite au Canada. Le Centre de services bilingues de Saint-Boniface est situé au 614 de la rue Des Meurons.

Grâce à cette méthode de guichet unique, la ville est en mesure d'offrir les services de caisse et de renseignements indiqués ci-après dans les deux langues officielles :

Services de caisse

- paiement des comptes d'eau
- paiement des taxes foncières
- paiement des contraventions de stationnement
- paiement des factures d'ambulance
- achat de laissez-passer et de billets d'autobus
- achat de permis de garde de chien
- achat de permis de stationnement dans les rues résidentielles

General information on City services including:

- Bus routes/schedules
- Building permits
- Library services
- Garbage/recycling information
- Street/construction information (cleaning, snow clearing)
- Parking restrictions
- Leisure Guide/recreation programs and services
- Parks/pools/arenas
- Assiniboine Park Zoo/Conservatory
- Water/sewer services
- Volunteer services

The City of Winnipeg continues to work with its partners to promote and expand the use of Bilingual Service Centres to better serve citizens in the language of their choice.

Renseignements généraux sur les services qu'offre la ville, notamment :

- les itinéraires et horaires d'autobus
- les permis de construire
- les services de bibliothèque
- la collecte des déchets et le recyclage
- la construction, la réfection, le nettoyage et le déneigement des rues
- les restrictions en matière de stationnement
- le *Guide Loisirs*, les programmes et les services récréatifs
- les parcs, les piscines et les arénas
- le zoo et la serre du parc Assiniboine
- les services d'eau et d'égout
- le bénévolat

La ville va continuer à collaborer avec ses partenaires à la promotion et à l'expansion de centres de services bilingues afin de mieux servir la population dans la langue de son choix.

## STATUS OF COMPLIANCE WITH OBLIGATIONS

### Proceedings of Council and Its Committees

The City has met all requirements of this section of the Charter. Delegations to Council and Committee meetings may make a presentation in French, providing they notify the City Clerk's Department of their intention within the specified time.

### Communication at City Offices/Municipal Services

The City is making every effort to comply with this section of the Charter. In its by-law, the City has designated those services to be made available in both official languages, as well as service location(s).

## RESPECT DES OBLIGATIONS

### Travaux du Conseil et de ses comités

La ville a satisfait à toutes les exigences de la *Charte*. Toute personne a le droit d'employer le français au cours des travaux du Conseil ou de l'un de ses comités pour autant qu'elle donne un préavis en ce sens au Bureau du greffier dans le délai imparti.

### Communications aux bureaux de la ville et services municipaux

La ville déploie tous les efforts voulus afin de se conformer aux articles de la *Charte*. Dans son règlement, elle a désigné les services devant être offerts dans les deux langues officielles ainsi que la ou les zones de prestation.

Overall, the requirements of the Charter and of the by-law have been met. For example, as vacancies occur in front-line service positions (i.e., customer service representatives, receptionists, police duty officers) in offices that are identified in the Official Languages of Municipal Services By-law, departments are designating these positions as bilingual and are filling them with bilingual employees, whenever possible. There are areas, however, where implementation has only been achieved in part. These areas are identified in the Implementation Section of this report.

Dans l'ensemble, la ville a respecté les exigences de la *Charte* et du *Règlement*. Ainsi, au fur et à mesure que des postes de service de première ligne s'ouvrent (par ex., préposés au service à la clientèle, réceptionnistes, policiers de service) dans les bureaux désignés dans le *Règlement sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles*, les services désignent les postes en question bilingues et les dotent d'employés bilingues dans la mesure du possible. Il existe toutefois des secteurs où la mise en œuvre de services en français n'a été réalisée qu'en partie. Ces secteurs sont indiqués à la partie « Mise en application » du présent rapport.

The City must provide an office in historic St. Boniface where municipal services will be provided in French. The City has designated this office as the St. Boniface Bilingual Service Centre at 614 Des Meurons Street, where services are provided in both official languages. These services are provided by Community Services Department staff, on behalf of all City departments.

La ville doit maintenir dans le vieux Saint-Boniface un bureau offrant des services municipaux en français. Elle a nommé ce bureau Centre de services bilingues de Saint-Boniface. Le Centre est situé au 614 de la rue Des Meurons et offre ses services dans les deux langues officielles. C'est le personnel des Services communautaires qui assure la prestation de ces services pour le compte de tous les Services municipaux.

**Bilingual Documents**

**Documents bilingues**

While there are a few exceptions, the standard practice in the organization is to prepare documents in both official languages, whether they are for Riel Community residents only or for general distribution to the public.

Dans le domaine de la publication, la pratique de la ville est de produire, à quelques exceptions près, les documents dans les deux langues officielles, qu'ils soient destinés aux résidents du District de Riel ou au grand public.

The City continues to add information to its French portal on its website: www.winnipeg.ca. The portal contains information on the Bilingual Service Centre, the City's French language services and policies, as well as any documents that are available in French. While a fully bilingual website would be ideal, the technology and processes are not yet in place to achieve this. There is one notable exception: the Property Assessment Department provides a fully bilingual website at www.winnipegassessment.com.

La ville continue d'ajouter des renseignements au portail français de son site Web : www.winnipeg.ca. Ce portail contient des renseignements sur le Centre de services bilingues, sur la politique des services en français de la ville ainsi que sur les documents accessibles en français. Bien que la ville aimerait idéalement offrir un site Web entièrement en français, elle ne dispose pas encore de la technologie ni des moyens pour ce faire. Il convient d'indiquer qu'il existe une exception : le Service de l'évaluation foncière offre un site Web entièrement bilingue : www.winnipegassessment.com.

**Bilingual Signs**

**Facility Signage**

The City has, for the most part, completed its installation of bilingual signage at municipal buildings and facilities throughout the city.

**Street Signage**

In 1997, the City completed the phasing-in of bilingual street and traffic signs in the St. Boniface and St. Vital Wards. Signage has also been converted in the south area of the St. Norbert Ward. In October 1997, the City and the Société franco-manitobaine (SFM) agreed to redirect funding from this project, to address the community's greater concern for bilingual signage in parks and at recreation facilities in the Riel Community.

In addition to permanent bilingual street signage, the Public Works Department uses bilingual temporary construction signs in the Historic St. Boniface area.

**Access Guide**

Information on where French language services are available is published in the MTS White Pages as part of the City Services Guide, within the SFM's *Annuaire des services en français* and on the City's website.

**Implementation**

The first Official Languages of Municipal Services by-law was adopted in 1994. Since then, the by-law has been revised twice to better reflect City programs and services, as well as organizational changes.

**Panneaux bilingues**

**Affichage dans les installations**

La « bilinguisation » de l'affichage dans les bâtiments et les installations de la ville est en grande partie terminée.

**Affichage routier**

En 1997, la ville a terminé l'installation des panneaux routiers et des plaques de rues bilingues dans les quartiers de Saint-Boniface et de Saint-Vital ainsi que dans la zone sud du quartier de Saint-Norbert. Depuis octobre 1997, la ville et la Société franco-manitobaine (SFM) ont convenu de réaffecter les fonds destinés à ce projet à l'affichage bilingue dans les installations des loisirs et des parcs du District de Riel afin de répondre à ce besoin plus grand de la collectivité francophone.

En plus d'offrir un affichage bilingue permanent dans le Vieux Saint-Boniface, le Service des travaux publics y offre un affichage bilingue temporaire lors de ses travaux de construction.

**Guide d'accès**

Vous trouverez des renseignements sur les services qui sont offerts en français dans les pages blanches de l'annuaire de la STM, dans le *Guide des services municipaux*, dans l'*Annuaire des services en français* de la SFM et sur le site Web de la ville.

**Mise en application**

Le premier règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles a été adopté en 1994. Depuis lors, il a été modifié à deux reprises de sorte qu'il reflète mieux les programmes et les services ainsi que les changements organisationnels de la ville.

On December 11, 2002, Council adopted a new by-law to incorporate the new sections of the City of Winnipeg Charter. By-law No. 8154/2002 outlines the services to be provided in both official languages and is attached to this report as Appendix A.

Section 460(2) of the Charter requires that the City *"give priority to providing in both official languages fire, police and ambulance services, library services and leisure and recreational programming to persons in St. Boniface Ward"*.

**Ambulance, Fire and Police**

Full compliance with the implementation plan continues to present particular challenges for the City's emergency response services, which operate on a 24-hour basis.

Bilingual central dispatch has been implemented through a subscription to 24-hour telephone interpretation services. Both the Police and Fire Paramedic Services have filled vacancies with qualified bilingual employees in the past few years, and several employees continue to enroll in French language training.

While every effort is being made to assign bilingual personnel within St. Boniface and the balance of the Riel Community, as well as in central offices where support and/or administrative services are provided, neither of these departments currently has sufficient staff to ensure bilingual service at all times and in all circumstances. In an emergency situation, the personnel assigned are, and will continue to be, those able to respond most quickly. For non-emergency situations, appointments can be made with bilingual staff.

The Winnipeg Police Service (WPS) has developed a long standing partnership with the Language Bank to provide French language services in those instances where there is no member available. This is reaffirmed and available on-line as policy to members of the WPS on a 24/7 basis.

Le 11 décembre 2002, le Conseil a adopté un nouveau règlement tenant compte des nouveaux articles de la *Charte de la ville de Winnipeg*. Le *Règlement municipal n$^{o}$ 8154/2002*, qui est joint au présent rapport à titre d'annexe A, indique les services qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

Selon le paragraphe 460(2) de la *Charte*, la ville doit donner *« priorité […] à la fourniture, dans les deux langues officielles, des services de police, d'ambulance, de bibliothèque et de lutte contre l'incendie aux résidents de Saint-Boniface ainsi qu'à la programmation des loisirs pour ceux-ci. »*

**Services d'ambulance, d'incendie et de police**

Le respect intégral du plan de mise en œuvre continue de poser des problèmes particuliers aux services d'intervention d'urgence de la ville qui fonctionnent 24 heures sur 24.

Le bureau de répartition central bilingue a été établi par un abonnement de 24 heures sur 24 à des services de traduction téléphoniques. Au cours des dernières années, le Service de police et le Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence ont tous deux pourvu les postes vacants d'employés bilingues qualifiés. De plus, plusieurs employés continuent de s'inscrire au programme de formation en français.

Bien que tous les efforts voulus soient déployés afin d'affecter du personnel bilingue à Saint-Boniface et dans le reste du District de Riel ainsi que dans les bureaux centraux offrant des services de soutien et d'administration, aucun de ces services ne dispose du personnel suffisant pour assurer la prestation de services bilingues en tout temps et en toutes circonstances. Dans les situations d'urgence, c'est toujours le personnel qui est en mesure d'intervenir le plus rapidement qui est dépêché, et il en sera toujours ainsi. Pour ce qui est des situations non urgentes, il est possible de dépêcher du personnel bilingue.

Le Service de police de Winnipeg (SPW) a conclu il y a longtemps un partenariat avec la *Language Bank* afin d'offrir des services en français dans les situations où aucun policier bilingue n'est disponible. Ce service est accessible aux membres du SPW 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine.

The collective agreements with both the Winnipeg Police Association and the United Fire Fighters of Winnipeg include the obligation to provide staff with regular rotation of duties and work location, in part to provide career development opportunities. As a result, bilingual staff currently assigned in the Riel Community will likely not remain there on a permanent basis, requiring assignment of other bilingual employees.

As for hiring, the departments continue to give preference to bilingual candidates, providing they have met all of the requirements set out in the recruiting processes. However, once successful recruits are hired, they cannot all be placed in the Riel Community, since service delivery in this critical area of service would be compromised if a disproportionate number of junior employees were assigned in any one area. The Departments will continue to target bilingual candidates, until they can reach the staffing levels required to provide the services outlined in the by-law.

Les conventions collectives conclues avec la *Winnipeg Police Association* et le *United Fire Fighters of Winnipeg* prévoient l'obligation d'affecter le personnel selon un régime de rotation des postes et des lieux de travail, de manière à lui offrir notamment des possibilités de perfectionnement professionnel. Le personnel bilingue affecté actuellement au District de Riel se verra donc muter éventuellement ailleurs, ce qui exigera l'affectation d'autres employés bilingues.

Pour ce qui est de l'embauchage, les services continuent d'accorder la préférence aux candidats bilingues pour autant qu'ils satisfassent à toutes les exigences énoncées dans le processus de recrutement. Toutefois, les recrues ne peuvent pas toutes être affectées au District de Riel car la prestation des services risquerait d'être compromise par un nombre disproportionné de débutants au même endroit. Les services continueront à mettre l'accent sur l'embauchage de personnes bilingues tant qu'ils n'auront pas tout le personnel bilingue voulu pour se conformer aux exigences du *Règlement municipal*.

**Library Services**

To date, requirements have generally been met. All staff located at the St. Boniface Library are fully bilingual. The Library Services Division is working on identifying designated bilingual positions at each of the other four libraries located in the Riel Community. There are substantial deposits of French language materials at all Riel Community libraries. New formats such as DVDs have the advantage of providing information in English, French and other languages. Brochures, posters, signage and other public information pieces are available in both official languages. Library staff offer wide-ranging programming for both children and adults in the French language.

**Services de bibliothèque**

Jusqu'à ce jour, le Service des bibliothèques a, en règle générale, respecté toutes les exigences de la *Charte*. Tout le personnel affecté à la Bibliothèque de Saint-Boniface est complètement bilingue. La Division des services de bibliothèque s'emploi à identifier les postes désignés bilingues à chacune des quatre autres bibliothèques situées dans le District de Riel. Il se fait un nombre considérable de dépôts d'ouvrages français dans toutes les bibliothèques du District de Riel. Les nouveaux supports comme les disques numériques polyvalents (DVD) présentent l'avantage d'offrir de l'information en anglais, en français et dans d'autres langues. Les dépliants, les affiches et les autres ouvrages d'information publique sont accessibles dans les deux langues officielles. Le personnel de la Bibliothèque offre une vaste gamme de services en français aux enfants et aux adultes.

The library's website also has a well-developed French language component to provide the public with information about services and programs available from the library. In addition, the library has recently migrated to a new windows-based automated library system. While the bilingual component of the software is currently being tested by the vendor, it should be available for general release to the public before the end of 2004. This will allow the library to provide city-wide bilingual access to the library catalogue.

Le site Web de la Bibliothèque comporte également une section française bien élaborée présentant à la population des renseignements sur les services et les programmes qu'offre la Bibliothèque. De plus, la Bibliothèque s'est dotée récemment d'un nouveau système informatisé pour Windows. Bien que la version bilingue de ce logiciel soit actuellement à l'essai, elle devrait être disponible au public avant la fin de 2004. Ainsi, la Bibliothèque sera en mesure de donner un accès bilingue à son catalogue dans toute la ville.

**Recreation Programming**

All requirements have been met. The Community Services Department continues to work actively with the community to ensure appropriate planning to meet future requirements. This has included the recruitment and training of bilingual recreation program leaders and instructor guards. In 1999, the Community Services Department designated a full-time staff person (Recreation Technician E - French language services) to work in this area. In 2003, the Community Services Department provided another staff member (Recreation Technician D) on a part-time basis to support this portfolio.

**Programmes récréatifs**

Jusqu'à ce jour, il a été satisfait à toutes les exigences. Les Services communautaires continuent de collaborer activement avec la collectivité à la planification de ses programmes de sorte à répondre aux besoins de l'avenir. À cette fin, ils ont engagé des animateurs en chef de programmes récréatifs et des moniteurs/sauveteurs bilingues. En 1999, ils ont désigné un poste à temps plein (technicien de loisirs E – services en français) pour travailler dans ce domaine. En 2003, ils ont ajouté un autre poste (technicien de loisirs D) à temps partiel.

**Administration**

The City first appointed a French Language Services Coordinator in September 1993. The Coordinator:

- works with City departments to ensure compliance with the City Charter and the Official Languages By-law
- facilitates discussion between civic departments and the community
- builds support and capacity within the organization for the improvement of French language services
- manages the staffing and services at the Bilingual Service Centre.

**Administration**

La ville a nommé sa première coordonnatrice des services en français en septembre 1993. Cette dernière travaille :

- en collaboration avec les divers services de la ville au respect de la *Charte de la ville de Winnipeg* et le *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles*;
- à faciliter les discussions entre les services municipaux et la collectivité;
- à trouver le soutien et les ressources au sein de l'administration municipale en vue de l'amélioration des services en français;
- à gérer le personnel et les services du Centre de services bilingues.

**Complaints**

No formal complaints were received by the Ombudsman in 2003.

**Plaintes**

L'ombudsman n'a reçu aucune plainte officielle en 2003.

**Appendix A – 2003 French Language Services Report – City of Winnipeg**

**THE CITY OF WINNIPEG**
**BY-LAW NO. 8154/2002**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Annexe A du Rapport des services en français de 2003 – ville de Winnipeg**

**RÈGLEMENT DE LA VILLE DE WINNIPEG N° 8154/2002**

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

Attendu :

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

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

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

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

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

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

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

2. Pursuant to Subsection 460(1) of *The City of Winnipeg Charter*, Schedule "A" attached to this By-law is hereby adopted as the plan of The City of Winnipeg.

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

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

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

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

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

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

2. Est adoptée, en vertu du paragraphe 460(1) de la *Charte de la ville de Winnipeg*, l'annexe « A » des présentes en tant que plan d'action de la ville de Winnipeg;

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

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

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

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

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

**FAIT ET ADOPTÉ** par le Conseil, à sa réunion du 11 décembre 2002.

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

**Annexe A du Règlement de la ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002**

| | |
|---|---|
| **ALL DEPARTMENTS**<br>• Bilingual correspondence with citizens<br>• Bilingual notices and statements to residents of the Riel Community<br>• Bilingual pamphlets, brochures, etc., available to all citizens<br>• Bilingual notices and advertisements affecting Riel Community<br>• Bilingual forms, identity documents and certificates intended for the general public<br>• Bilingual information available on the City's Internet websites<br>• Bilingual signage in Riel Community and central offices<br>• Bilingual services at citizen's residence in the St. Boniface Ward<br>• Bilingual services at citizen's residence in the balance of the Riel Community (upon request) | **TOUS LES SERVICES**<br>• Correspondance avec les citoyens dans les deux langues<br>• Avis et relevés bilingues aux résidents du District de Riel<br>• Dépliants, brochures, etc., à la disposition de tous les citoyens dans les deux langues officielles<br>• Avis et annonces concernant le District de Riel en format bilingue<br>• Formulaires, pièces d'identité et certificats bilingues à l'intention du grand public<br>• Information bilingue sur les sites Web de la ville<br>• Signalisation bilingue dans le District de Riel et les bureaux centraux<br>• Services bilingues aux résidences du quartier de Saint-Boniface<br>• Services bilingues aux résidences des autres secteurs du District de Riel (sur demande) |
| **Chief Administrative Officer (CAO) Secretariat**<br>• Bilingual reception and services, 3rd Floor, 510 Main Street<br>• Ensure, through the French Language Services Coordinator, that all departments of the City are complying with the provisions of *The City of Winnipeg Charter* for the provision of French language services, including compliance with this plan of action | **Secrétariat de la directrice municipale**<br>• Accueil et services bilingues, 510, rue Main, 3e étage<br>• Par l'intermédiaire de la coordonnatrice des services en français, le Secrétariat veille à ce que tous les services municipaux respectent les dispositions de la Charte sur la ville de Winnipeg en ce qui concerne la prestation des services en français et le présent plan d'action |
| **City Clerk's Department**<br>• Simultaneous interpretation at all meetings of the Riel Community Committee<br>• Simultaneous interpretation at meetings of Council and Committees of Council after receipt of proper notification<br>• Bilingual reception and services<br>o City Hall Information Service (986-2171), Main Floor, Council Building, 510 Main Street<br>o City Hall Information Kiosk, Main Floor, Council Building, 510 Main Street<br>o Community Committee offices, Main Floor, Council Building<br>o Board of Revision, 300 Assiniboine Avenue<br>• Bilingual Committee Clerk for the Riel Community Committee<br>• Election information and services to be available in both official languages to residents of the Riel Community | **Bureau du greffier**<br>• Interprétation simultanée à toutes les réunions du Comité municipal de Riel<br>• Interprétation simultanée aux réunions du Conseil et de ses comités, sur préavis suffisant<br>• Accueil et services bilingues<br>o Service de renseignements de l'hôtel de ville (986-2171), Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>o Kiosque d'information de l'hôtel de ville, Immeuble du Conseil, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>o Bureaux des comités municipaux, Immeuble du Conseil, rez-de-chaussée<br>o Comité de révision, 300, avenue Assiniboine<br>• Secrétaire bilingue affecté au Comité municipal de Riel<br>• Services et renseignements relatifs aux élections offerts dans les deux langues officielles aux résidents du District de Riel |

| | |
|---|---|
| **Community Services Department**<br>• Bilingual reception and services<br>  o Bilingual Service Centre, 614 Des Meurons Street<br>  o Main Floor, 395 Main Street<br>  o Animal Services, 1057 Logan Avenue<br>• Bilingual library services<br>  o St. Boniface Branch<br>  o Windsor Park Branch<br>  o Louis Riel Branch<br>  o Pembina Trail Branch<br>  o St. Vital Branch<br>• Bilingual registration for recreation programs in the Riel Community<br>• Bilingual recreation programs in the Riel Community<br>• Bilingual services and signage at the Assiniboine Park Zoo<br>• Bilingual services and signage in the Riel Community, including:<br>  o Bonivital Pool<br>  o Windsor Park Golf Course<br>  o St. Vital Cemetery | **Services communautaires**<br>• Accueil et services bilingues<br>  o Centre de services bilingues, 614, rue Des Meurons<br>  o 395, rue Main, rez-de-chaussée<br>  o Agence des fourrières, 1057, avenue Logan<br>• Services de bibliothèque bilingues<br>  o Succursale de Saint-Boniface<br>  o Succursale du Parc Windsor<br>  o Succursale Louis-Riel<br>  o Succursale Pembina Trail<br>  o Succursale Saint-Vital<br>• Inscription bilingue aux programmes de loisirs dans le District de Riel<br>• Programmes de loisirs offerts dans les deux langues dans le District de Riel<br>• Services et affichage bilingues dans le zoo du parc Assiniboine<br>• Services et affichage bilingues dans le District de Riel, y compris<br>  o à la piscine Bonivital<br>  o au terrain de golf du Parc Windsor<br>  o au cimetière de Saint-Vital |
| **Corporate Finance Department**<br>• Bilingual reception and services<br>  o Cashiers, Main Floor, 510 Main Street<br>  o Materials Management Division, Main Floor, 185 King Street<br>  o Claims and Insurance Branch, 3rd Floor, 185 King Street<br>  o Bilingual budget summary documents | **Service des finances générales**<br>• Accueil et services bilingues<br>  o Caissiers, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>  o Division de la gestion du matériel, 185, rue King, rez-de-chaussée<br>  o Direction des assurances et des demandes d'indemnisation, 185, rue King, 3e étage<br>  o Sommaires budgétaires bilingues |
| **Corporate Services Department**<br>• Bilingual reception and services<br>  o Human Resource Services, Main Floor, 510 Main Street | **Services généraux**<br>• Accueil et services bilingues<br>  o Services des ressources humaines, 510, rue Main, rez-de-chaussée |
| **Councillors' Office**<br>• Bilingual reception and services, Main Floor, 510 Main Street | **Bureau des conseillers**<br>• Accueil et services bilingues, 510, rue Main, rez-de-chaussée |

| | |
|---|---|
| **Fire Paramedic Service**<br>• Bilingual reception and services<br>  o Administrative Offices, 5th Floor, 151 Princess Street<br>  o Fire Prevention Branch, 604 St. Mary's Road<br>• Make available to residents of the Riel Community all other emergency response services, normally available to other citizens of the city, in both official languages, i.e. Fire Safety Program, School Liaison, Community Relations, etc.<br>• Bilingual reception and inquiries at all fire stations in the Riel Community<br>• Bilingual central dispatch centre [24 hours a day]<br>• Bilingual ambulance attendants, where possible, available for calls emanating in the Riel Community<br>• Bilingual employees for fire inspections in residences in the Riel Community (upon request) | **Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence**<br>• Accueil et services bilingues<br>  o Bureaux administratifs, 151, rue Princess, 5e étage<br>  o Direction de la prévention des incendies, 604, chemin St. Mary's<br>• Fourniture aux résidents du District de Riel, dans les deux langues officielles, de tous les autres services d'urgence normalement offerts aux citoyens, à savoir : Programme de sécurité incendie, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc.<br>• Accueil et renseignements bilingues dans tous les postes d'incendie du District de Riel<br>• Bureau de répartition central bilingue [24 heures sur 24]<br>• Conducteurs d'ambulance bilingues, dans la mesure du possible, en cas d'appels provenant du District de Riel<br>• Inspections de prévention des incendies par du personnel bilingue (sur demande) dans les résidences du District de Riel |
| **Mayor's Office**<br>• Bilingual reception and services, Council Building, 510 Main Street<br>• Bilingual tours of Council Building (on request) | **Bureau du maire**<br>• Accueil et services bilingues, Immeuble du Conseil, 510, rue Main<br>• Visites guidées de l'Immeuble du Conseil dans les deux langues officielles (sur demande) |
| **Planning, Property and Development Services**<br>• Bilingual reception and services - 30 Fort Street<br>  o Permit applications<br>  o Variance and conditional use applications<br>• Bilingual district planning services for the Riel Community (upon request)<br>• Bilingual development agreement parameters<br>• Bilingual building inspections in the Riel Community (upon request) | **Service de l'urbanisme, des biens et de l'aménagement**<br>• Accueil et services bilingues – 30, rue Fort<br>  o Demandes de permis<br>  o Demandes de dérogation et d'utilisation conditionnelle<br>• Services de planification bilingues pour le District de Riel (sur demande)<br>• Paramètres d'entente d'aménagement bilingues<br>• Inspections de bâtiments dans le District de Riel par du personnel bilingue (sur demande) |
| **Police Service**<br>• Bilingual reception and services<br>  o Duty Desk, Main Floor, 151 Princess Street<br>  o Traffic Division Office, Main Floor, 151 Princess Street<br>  o Police Chief's Office, 5th Floor, 151 Princess Street<br>• Bilingual central dispatch centre (24 hours a day)<br>• Bilingual services at all times at District No. 5 Station, 227 Provencher Blvd.<br>• Bilingual services at Police Service Centres in the Riel Community<br>• Bilingual officers, where possible, to respond to calls in the Riel Community<br>• Make available to residents of the Riel Community all other police services, normally available to other citizens of the city, in both official languages, i.e. Crime Prevention, School Liaison, Community Relations, etc. | **Service de police**<br>• Accueil et services bilingues – 151, rue Princess<br>  o Bureau de faction, rez-de-chaussée<br>  o Bureau de circulation routière, rez-de-chaussée<br>  o Bureau du Chef de police, 5e étage<br>• Bureau de répartition central bilingue[24 heures sur 24]<br>• Services bilingues en tout temps au poste du District n°5, 227, boulevard Provencher<br>• Services bilingues aux centres de services de police du District de Riel<br>• Agents bilingues, si possible, pour répondre aux appels provenant du District de Riel<br>• Fourniture dans les deux langues officielles aux résidents du District de Riel de tous les autres services de police normalement offerts aux citoyens des autres secteurs de la ville, à savoir : Prévention du crime, Communication avec les écoles, Relations communautaires, etc. |

| | |
|---|---|
| **Property Assessment Department**<br>• Bilingual reception and services, Main Floor, 457 Main Street<br>• Bilingual assessors in the Riel Community (upon request) | **Service de l'évaluation foncière**<br>• Accueil et services bilingues, 457, rue Main, rez-de-chaussée<br>• Évaluateurs bilingues (sur demande) dans le District de Riel |
| **Public Works Department**<br>• Bilingual reception and services<br>o Permit applications, 1155 Pacific Avenue<br>o Call Centre (986-7623)<br>• Bilingual street and traffic signs in the Riel Community<br>• Bilingual information signs outside and inside City buildings where same are required under *The City of Winnipeg Charter*<br>• Bilingual services and signage in the Riel Community, including:<br>o St. Vital Park<br>o Bertrand Arena<br>o Maginot Arena<br>• Bilingual signage in all parks in the Riel Community | **Service des travaux publics**<br>• Accueil et services bilingues<br>o Demandes de permis, 1155, avenue Pacific<br>o Centre d'appels (986-7623)<br>• Indicateurs de rues et signaux routiers bilingues dans le District de Riel<br>• Panneaux d'information bilingues à l'extérieur et à l'intérieur des bâtiments municipaux lorsque le prévoit la Charte sur la ville de Winnipeg<br>• Services et affichage bilingues dans le District de Riel, y compris<br>o dans le parc Saint-Vital<br>o à l'aréna Bertrand<br>o à l'aréna Maginot<br>• Signalisation bilingue dans tous les parcs du District de Riel |
| **Transit Department**<br>• Bilingual reception and services - Transit Main Offices, 421 Osborne Street<br>• Bilingual telephone services - Transit Information Line (986-5700)<br>• Encourage bilingual operators to sign on routes going through the Riel Community | **Régie des transports**<br>• Accueil et services bilingues – Bureaux principaux de la Régie des transports, 421, rue Osborne<br>• Services téléphoniques bilingues – Ligne d'information de la Régie (986-5700)<br>• On encourage les chauffeurs d'autobus bilingues à demander d'être affectés aux circuits traversant le District de Riel |
| **Water and Waste Department**<br>• Bilingual reception and services<br>o Call Centre (986-5858)<br>o Customer service counter, Main Floor, 510 Main Street<br>• Bilingual water meter readers, where possible, in the Riel Community | **Service des eaux et des déchets**<br>• Accueil et services bilingues<br>o Centre d'appels (986-5858)<br>o Comptoir de services à la clientèle, 510, rue Main, rez-de-chaussée<br>• Relevés de compteurs dans le District de Riel effectués, dans la mesure du possible, par du personnel bilingue |