

City of Winnipeg

French Language Services Policy Statement

(Adopted by Council on July 19, 1999)

The French Language Services policy of the City of Winnipeg is hereby established in recognition of the fact that the French-speaking population of Winnipeg is a constituent part of one of the fundamental characteristics of Manitoba and Canada. Its purpose is to allow the citizens of Winnipeg to access comparable government services in the French language and to comply with Part 3 of *The City of Winnipeg Act*.

The policy seeks to normalize the use of the French language in the delivery of municipal services within the designated areas of the city and to also serve as an important means to stimulate investment from local, national and international businesses who view the use of the two official languages as an important asset to the city of Winnipeg as a whole.

The services provided by the City of Winnipeg are offered, to the extent possible, in both official languages in areas where the French-speaking population is concentrated. These areas are designated under Part 3 of *The City of Winnipeg Act* as the Riel Community, which encompasses the St. Boniface, St. Vital and St. Norbert electoral wards. The provision of services in both official languages is not, however, limited to the designated areas.

Active Offer of Service

French language services outlined in Schedule "A" of the French Language Services By-law are actively offered by City departments. The concept of active offer means that services in French, whether provided by oral, written or electronic methods, are evident, readily available and easily accessible to the general public, and of comparable quality to those offered in English.

Ville de Winnipeg

Énoncé de politique concernant les services en français

(Adopté par le Conseil le 19 juillet 1999)

Reconnaissant que la population francophone de Winnipeg est un élément constituant de l'une des caractéristiques fondamentales du Manitoba et du Canada, le gouvernement du Manitoba adopte par la présente sa politique en matière de services en langue française. Cette politique a pour but de permettre aux citoyens et aux citoyennes de Winnipeg de bénéficier de services gouvernementaux comparables en langue française et de respecter la partie 3 de la *Loi sur la Ville de Winnipeg*.

La présente politique vise à normaliser l'utilisation de la langue française lors de la prestation des services municipaux dans les secteurs désignés de la ville; elle servira également d'instrument important pour stimuler les investissements d'entreprises locales, nationales et internationales qui perçoivent l'utilisation des deux langues officielles comme un atout important de la Ville de Winnipeg dans son ensemble.

Dans la mesure du possible, la Ville de Winnipeg offre ses services dans les deux langues officielles dans les secteurs où la population d'expression française est concentrée. Tels que désignés dans la partie 3 de la *Loi sur la Ville de Winnipeg*, il s'agit du District de Riel, qui comprend les quartiers électoraux de Saint-Boniface, de Saint-Vital et de Saint-Norbert. La prestation des services dans les deux langues officielles n'est toutefois pas limitée aux secteurs désignés.

Offre active de service

Les divers services de la Ville offrent activement les services de langue française énumérés à l'annexe << A >> de l'Arrêté concernant les services de langue française. Le concept d'offre active signifie que les services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique, sont manifestes, facilement disponibles et accessibles au grand public, et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.

The City of Winnipeg has the responsibility of publicizing the availability of the bilingual services provided, and must create and maintain a climate, which reflects the active offer of French language services in the designated areas. This means that citizens must feel equally comfortable in dealing with the designated service providers in the language of their choice. The offer of French language services must be made visible. Members of the general public should be convinced from the outset that using the official language of their choice will not result in a diminished quality of service, wherever this service will be offered.

The availability of French language services is made evident with appropriate signage and reception messages.

Communication/Signage

All correspondence with individuals or groups is in the official language preferred by the recipient.

All information materials (written, audio-visual or electronic) destined for the general public are produced in a bilingual format, unless cost and distribution considerations justify separate language versions. Separate language versions are released simultaneously.

Public information campaigns in the English language have a counterpart in the French language, subject to cost and distribution considerations.

All departments of the City of Winnipeg use the French-language media to advertise vacant staff positions in external competitions where French is a requirement or an asset.

Signs and public notices in the designated areas and at central offices are in both official languages.

Where the staff of a civic office is completely bilingual, the City encourages the use of French as the language of work.

La Ville de Winnipeg est responsable de faire connaître l'existence des services bilingues offerts et doit créer et maintenir un climat qui reflète l'offre active de services en langue française dans les secteurs désignés. Cela signifie que les citoyens doivent se sentir à l'aise lorsqu'ils font affaire avec les prestataires de services désignés dans la langue de leur choix. L'offre de services en langue française doit être manifeste. Les membres du grand public doivent être convaincus dès le départ que, s'ils utilisent la langue officielle de leur choix, la qualité du service n'en souffrira pas, quel que soit l'endroit où le service est offert.

L'existence des services en français est rendue manifeste à l'aide de panneaux et de messages d'accueil appropriés.

Communication et signalisation

Toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes est rédigée dans la langue officielle que préfère le destinataire.

Tous les documents d'information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l'intention du grand public doivent être bilingues, à moins qu'il soit souhaitable, en raison de contraintes de coût et de diffusion, de produire des versions anglaises et françaises. Les versions anglaises et françaises sont publiées en même temps.

Les campagnes d'information destinées au public en anglais doivent également être produites en français, sous réserve de contraintes de coût et de distribution.

Tous les services de la Ville de Winnipeg doivent annoncer dans les médias de langue française les postes vacants pour lesquels la connaissance du français est obligatoire ou préférable, dans le cas d'un concours externe.

Les affiches et les avis publics se trouvant dans les secteurs désignés et dans les bureaux centraux sont rédigés dans les deux langues officielles.

Lorsque le personnel d'un bureau municipal est complètement bilingue, la Ville doit encourager l'utilisation du français comme langue de travail.

Implementation

The implementation of this policy is guided and monitored by the French Language Services Coordinator, whose mandate applies to all City departments. In fulfilling their mandate, the French Language Services Coordinator seeks and facilitates the implementation of this policy in a manner consistent with the concept of active offer and makes recommendations to that effect.

Civic departments shall have a sufficient number of designated bilingual positions and bilingual employees to ensure an effective delivery of services, in accordance with the French Language Services By-law.

When planning and proceeding with administrative or legislative reorganizations or other government reforms, all City departments shall take into consideration possible impacts on the Francophone community.

The City promotes the benefits of the said policy to its employees and encourages outside agencies or firms who provide services to the Francophone community in the designated area(s), to abide by the general principles of the policy.

Complaints

If French language services are incomplete, of poor quality or non-existent, the French Language Services Coordinator has the mandate to suggest or facilitate the administrative follow-up required to improve the situation. In the event that the measures taken are found to be unsatisfactory, a complaint can be made to the City of Winnipeg Ombudsman.

Annual Report

The City shall prepare and make available annually a report documenting its activities and initiatives in the delivery of French language services.

Mise en œuvre

Le coordonnateur des services en français, dont le mandat s'applique à tous les services municipaux, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

Les services municipaux doivent compter un nombre suffisant de postes bilingues désignés et d'employés bilingues pour assurer la prestation efficace des services et ce, conformément à l'Arrêté concernant les services de langue française.

Lorsqu'ils planifient ou effectuent des réorganisations et des réformes administratives ou législatives ou autres réformes gouvernementales, tous les services municipaux doivent tenir compte des répercussions possibles sur la communauté francophone.

La Ville doit promouvoir les bénéfices de la politique auprès de ses employés et encourager les firmes ou les organismes extérieurs offrant des services à la communauté francophone dans les secteurs désignés à se conformer aux principes généraux de la politique.

Plaintes

Si la prestation de services en français est incomplète, de piètre qualité ou inexistante, le coordonnateur des services en français a le mandat de proposer ou de coordonner le suivi administratif nécessaire pour améliorer la situation. Dans l'éventualité où un particulier n'est pas satisfait des mesures prises, il peut porter plainte à l'ombudsman de la Ville de Winnipeg.

Rapport annuel

La Ville doit préparer et rendre public un rapport annuel faisant état de ses activités et de ses initiatives ayant trait à la prestation de services en français.