

RAPPORT ADMINISTRATIF

Titre : Stratégie de revue des services en français

Chemin critique : Comité exécutif – Conseil municipal

AUTORISATION

Auteure	Chef de service	Chef des finances	Directeur municipal
N. Young	F. Wiltshire	S. O.	M. Ruta, directeur municipal par intérim

RÉSUMÉ

Il est essentiel que les services municipaux et les organismes de services spéciaux travaillent main dans la main avec la Division des services en français (SF) pour mettre en application un plan spécifique pour la prestation de services en français. Un plan stratégique pluriannuel pour les services en français définirait des moyens pratiques pour la Ville d'offrir de manière proactive et efficace ses services en français touchant aux politiques, aux programmes et aux services, y compris les programmes et services fournis par des tiers au nom de la Ville. Il faut sans cesse collaborer, discuter et renforcer la capacité pour que la Ville puisse respecter ses obligations légales et pour veiller à ce que les prochaines étapes se mettent bien en place.

On a dégagé plusieurs résultats clés lors de la revue de la participation publique sur les SF, qui a duré quatre semaines et mis en jeu des groupes locaux et des individus qui ont exprimé des préoccupations, parlé des obstacles, et mentionné les mesures qu'ils souhaiteraient que la Ville prenne (voir l'annexe 1 du présent rapport).

Pour répondre aux besoins des francophones, il importe de réviser la réglementation, à savoir le *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002*, et de promouvoir ainsi une prestation plus vaste et plus inclusive des services publics en français.

RECOMMANDATIONS

1. Il est recommandé que le conseil municipal demande à l'administration municipale de reconnaître que les services en français devraient être mis à la disposition de toute la population winnipégoise et que, par conséquent et dans la mesure du possible, ces services soient offerts sur demande, quelle que soit la zone géographique, en pratiquant l'offre active (qui consiste à faire savoir aux membres du public, dès qu'on interagit avec eux, que les communications et les services de la Ville de Winnipeg sont offerts dans l'une ou l'autre des langues officielles, c'est-à-dire le français et l'anglais).
2. Il est recommandé que le conseil municipal demande à l'administration municipale de développer un plan quinquennal qui définit la capacité de la Ville relativement à la prestation de services en français.

3. Il est recommandé que le Service à la clientèle et des communications revoie le *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002* avec les Services juridiques afin de mettre au clair les obligations légales de l'autorité municipale et remette son rapport sur cette question dans les 180 jours.
4. Il est recommandé que l'administration municipale revoie et mette à jour le règlement municipal au moins tous les cinq ans pour veiller à ce que les besoins de la communauté soient satisfaits.
5. Il est recommandé que les agents de la Ville concernés soient autorisés à prendre toutes les mesures voulues pour faire appliquer les intentions exprimées dans ce qui précède.

MOTIF DU RAPPORT

Lors de sa séance du 19 juillet 2018, le conseil municipal a approuvé la recommandation du comité exécutif et adopté ce qui suit :

1. L'administration municipale doit mettre en application la stratégie définie dans ce rapport pour faire une revue des services en français qui sont offerts par la Ville de Winnipeg, y compris prendre en compte les réactions du public et revoir :
 - a. la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg*;
 - b. le *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002*;
 - c. le *Règlement sur les districts et les quartiers de la Ville de Winnipeg (154/92)*.

Ensuite, l'administration municipale doit soumettre à l'approbation du conseil municipal, pendant l'été 2019, un rapport contenant des recommandations.

Lors de sa séance du 26 septembre 2019, le conseil municipal a accordé 120 jours de plus pour soumettre le rapport.

PORTÉE DE L'APPROBATION DES RECOMMANDATIONS

Si les recommandations sont approuvées, cela aura des effets concrets sur la prestation et l'utilisation des services en français de la Ville de Winnipeg.

HISTORIQUE / DISCUSSION

Historique

En juin 1992, la Province du Manitoba a adopté la loi 78 modifiant la *Loi sur la ville de Winnipeg* (partie 3). La partie 3 a pris effet le 1^{er} mai 1994. Conformément à la loi nouvellement modifiée, on a embauché une personne pour s'occuper de coordonner les services en français en septembre 1993. Selon la partie 3, la Ville était également tenue de soumettre au ministre des Affaires intergouvernementales du Manitoba un rapport annuel sur les progrès qu'elle avait accomplis pour respecter ses obligations légales en matière de services en français.

Le 24 avril 1994, le conseil municipal adopta le premier règlement (n° 6402/94) prévoyant la prestation des services municipaux dans les deux langues officielles.

Le 26 septembre 2001, le conseil municipal a approuvé le rapport final du groupe de travail sur les services en français, qui contenait plusieurs recommandations, y compris de nommer un membre du conseil municipal pour s'occuper des questions de service en français de la Ville de Winnipeg.

Le 11 décembre 2002, le conseil municipal a adopté le *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002*. Ce règlement municipal remplaçait les règlements précédents sur les services en français et tenait compte de la mise à exécution de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* tout en définissant précisément les obligations de chaque service.

En 2015, un nouveau poste de responsable à temps plein des services en français a été approuvé par le conseil municipal. Le 3 octobre 2016, une nouvelle gestionnaire a été embauchée. Sous l'autorité générale de la directrice du Service à la clientèle et des communications, la gestionnaire fournit leadership et direction à l'administration municipale, aux cadres supérieurs et au conseil municipal relativement au développement et à la gestion des services en français. La gestionnaire doit s'occuper du Centre de services bilingues de la Ville et s'assurer que les exigences de la partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg* par rapport aux services bilingues sont respectées. Elle est également chargée d'élaborer des politiques, des règlements municipaux et des directives administratives, de conseiller les services et les organismes de services spéciaux sur les politiques, de faire la liaison avec les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires, et de donner suite aux plaintes liées aux services en français.

En décembre 2017, la commission de délimitation des quartiers électoraux a remis son rapport final sur les nouvelles limites et les nouveaux noms des quartiers électoraux de la Ville de Winnipeg.

Le profil socioculturel de la population francophone de Winnipeg est en train de changer, et les services tels qu'ils existent ne tiennent pas compte de cela. Les tendances suivantes sont à prendre en compte :

1. L'immigration de personnes francophones fait qu'il y a un besoin d'intégrer les nouveaux arrivants qui parlent français mais pas anglais, qui s'installent dans des quartiers autres que Saint-Boniface, où il n'y a pas suffisamment de logements abordables de libres, et qui ont davantage de besoins en termes de services sociaux.
2. Même si les zones désignées dans la partie 9 de la *Charte* incluent le District de Riel, il y a des francophones partout dans Winnipeg. Nous devons trouver un moyen de leur offrir des services.
3. Les personnes francophiles font partie intégrante de la stratégie « Population francophone ».
4. Les nouvelles technologies ont un impact sur la prestation de services, sans parler du contact humain qui est nécessaire pour interpréter l'information. Les jeunes veulent un aperçu rapide. Les personnes âgées ont des besoins différents.

En travaillant avec les services municipaux, il est devenu clair que le cadre actuel tel qu'il est défini dans le règlement n° 8154/2002 de la Ville de Winnipeg, qui guide l'élaboration de plans stratégiques, doit être actualisé et modernisé.

Les actions suivantes doivent être menées pour pouvoir faire cette revue :

1. Évaluation des services municipaux en français offerts par la Ville de Winnipeg
2. Revue des services en français appuyée par une stratégie de consultation publique ayant les objectifs suivants :
 - a. informer le public sur les services en français présentement offerts par la Ville de Winnipeg;
 - b. demander au public les services en français dont il aimerait disposer ainsi que ceux qu'il trouve moins utiles;
 - c. faire connaître au public les politiques et exigences actuelles en matière de prestation de services en français (partie 9 de la *Charte de la ville de Winnipeg et Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002*);
 - d. définir les services qui pourraient être offerts en français et établir des priorités en conséquence;
 - e. continuer à entretenir et à renforcer les relations avec les parties intéressées et le reste de la population francophone afin d'appuyer l'application du plan pour les services en français.
3. Développement et mise en application des stratégies à court terme et à long terme
4. Développement et mise en application de modèles de prestation des services innovants
5. Promotion et communication de la revue et des objectifs de la prestation des services en français

Discussions

ACTIONS À ACCOMPLIR	Échéancier
Faire des évaluations environnementales poussées dans les services municipaux et les organismes de services spéciaux en relevant notamment les informations de base pertinentes, à savoir les services en français offerts présentement, les endroits où ils sont offerts, la méthode utilisée, le personnel bilingue à disposition et son niveau de langue	Hiver 2018
Offrir des services en français efficaces (immédiats, à distance, offre active, interprétation, etc.) selon les besoins dans toute la Ville et pour toutes les activités programmées pertinentes, et rechercher divers modèles de prestation de services bilingues dans d'autres municipalités canadiennes (Ottawa, Moncton)	Printemps 2019
Élaborer une stratégie de participation publique permettant de travailler directement avec le public pendant le processus pour faire en sorte que ses préoccupations et ses désirs sont constamment compris et pris en compte; communiquer et collaborer avec les membres du public, les groupes et les organismes concernés par la prestation des services en français	Mai-juin 2019
Faire des suivis réguliers auprès du ministre responsable des Affaires	En continu

ACTIONS À ACCOMPLIR	Échéancier
francophones de la Province du Manitoba et de l'agent de liaison des services en français du conseil municipal afin de bien comprendre les besoins de la population francophone de Winnipeg	
Définir les services et programmes prioritaires afin d'améliorer les communications en français selon les résultats de l'inventaire et les préoccupations de la communauté francophone	Été 2019
Définir le rôle le plus approprié et efficace que doit jouer la Division des services en français auprès des services municipaux pour aider ceux-ci à offrir leurs services	
Développer une stratégie visant à faire connaître à la population francophone le principe de l'offre active et l'importance de demander des services en français, et à promouvoir les services qui sont offerts en français	Printemps/été 2020
Offrir des formations sur l'offre active au personnel de la Ville	En continu
Faire de la promotion et communiquer au public les modifications au règlement municipal	Automne 2020
Élaborer et mettre en application un plan d'action pluriannuel avec les services municipaux et les organismes de services spéciaux de la Ville de Winnipeg	Automne 2021
Évaluer de façon annuelle les progrès réalisés grâce au plan d'action dans le rapport annuel sur les services en français et appliquer les changements nécessaires	Été (annuel)

La Division des services en français aidera les services et les organismes de services spéciaux à développer un plan stratégique pluriannuel, établira des lignes directrices pour aider l'administration municipale à répondre aux exigences établies par la partie 9 de la *Charte* et par le règlement municipal de la Ville de Winnipeg, et orientera la mise en application de ces lignes directrices.

Les lignes directrices s'appliquent aux cadres supérieurs, aux chefs ou directeurs, aux gestionnaires, aux chefs ou directeurs des services aux ressources humaines et aux consultants des divers secteurs de l'administration municipale touchés par la *Charte* et le règlement municipal.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Répercussions financières

Date : 12 décembre 2019

Nom du projet :

STRATÉGIE DE REVUE DES SERVICES EN FRANÇAIS

COMMENTAIRES :

Le *Règlement municipal sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles n° 8154/2002* modifié qui est proposé pourrait avoir des répercussions financières pour la Ville, qui pourrait devoir augmenter ses dépenses en traduction, car il offre davantage de précisions sur les obligations légales de l'autorité municipale, qui sont de servir les résidents et le grand public. Cependant, il n'est pas possible à l'heure actuelle de déterminer à quel point les coûts augmenteraient.

Original signé par

Tanis Yanchishyn

Gestionnaire des finances et de l'administration (campus)

Service des finances générales

CONSULTATION

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

CONFORMITÉ AVEC NOTREWINNIPEG

01-1C Orientation 3 : Donner des moyens d'accéder aux services, aux commodités et aux ressources communautaires en assurant une réponse prompte à la plupart des besoins quotidiens de la vie – services, installations et commodités

03-1 Orientation 2 : Offrir un accès équitable aux installations, programmes et services municipaux

- Faire participer des parties intéressées locales de toutes sortes dans les projets de planification
- Appuyer l'offre de services et de communications dans des formats adaptés aux personnes âgées et dans d'autres formats, et rendre les communications de la Ville plus accessibles

La *Charte* et le règlement municipal incluent la représentation et l'inclusivité en raison du besoin qui existe d'offrir des services et des programmes dans les deux langues officielles.

03-2 Orientation 3 : Collaborer avec les quartiers pour trouver les problèmes qui les touchent au niveau local et pour chercher des solutions à ces problèmes

La *Charte* et le règlement municipal sont là pour aider et trouver des solutions relativement à des problèmes qui touchent les quartiers, et ce, en tenant compte des commentaires et des réactions des membres du public dans la langue qu'ils préfèrent relativement à n'importe quel projet municipal.

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

S. O.

SOU MIS PAR

Service : Service à la clientèle et des communications
Division : Services en français
Fait par : Nicole Young, gestionnaire
Date : 13 décembre 2019

Pièces jointes :

Annexe 1 – Résumé de la participation publique



FLS-Review-PE-Summary (French).pdf

Annexe 2 – Carte des quartiers électoraux et pourcentages de francophones



2018-Ward-Map_PO PULATION_FR.pdf

