

Contexte

La langue et la culture françaises ont largement contribué à façonner Winnipeg. La Ville reconnaît la valeur de la langue française et s'est engagée à améliorer la prestation de services en français partout à Winnipeg.

Nous procédons à une révision des services en français 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.

Participation

La participation publique au projet de Révision des services en français a commencé par des rencontres d'intervenants avec des groupes communautaires résolus à améliorer la prestation des services aux Winnipegois francophones. Un sondage en ligne a permis de recueillir des observations du 15 mai au 12 juin 2019. La participation a aussi pris la forme d'un sondage public en ligne, de rencontres entre intervenants, d'un atelier public et de cartes pause-café accessibles en ligne et dans les installations de la Ville.

Promotion

Les moyens que voici ont été mis en œuvre pour promouvoir les occasions de participation publique :

- site Web de la Ville de Winnipeg – lancé le 15 mai 2019;
- communiqué de presse – 15 mai 2019;
- publications Facebook auprès de 23 535 abonnés – du 15 mai au 24 juin 2019;
- publications Twitter auprès de 91 800 abonnés – du 15 mai au 24 juin 2019;
- invitations aux intervenants et courriels de rappel;
- bulletin de participation publique de la Ville de Winnipeg, qui compte plus de 5 600 abonnés - 23 mai, 6 juin et 20 juin.

Principales constatations :

- La plupart des répondants au sondage ont dit être francophones (90 sur 99; 6 ont dit être anglophones; 3 se sont dit faire partie de la catégorie « Autre »; 8 ont sauté la question).
- Des répondants sont d'avis que la Ville devrait mettre l'accent sur l'intervention médicale, sur le centre de services bilingues de tout bureau municipal et sur le Service 311 du comptoir d'accueil de l'hôtel de ville pour les services en personne en français.
- Des répondants sont d'avis que la Ville devrait se concentrer sur le site Web et les communiqués de presse électroniques, les ressources humaines, les cours de natation et des éléments des services en ligne en français.
- Des répondants disent que la Ville devrait privilégier les Services 311 et 911, et la ligne de police non urgente pour les services téléphoniques en français.
- Les participants à l'atelier sont d'avis que le centre d'appels 911 et les Services de police sont les principaux services à offrir en français.
- Selon les répondants, le principal obstacle à l'accès aux services municipaux en français est de devoir demander à parler en français à de multiples employés ou services pour pouvoir recevoir de l'information, des précisions ou poser une question.

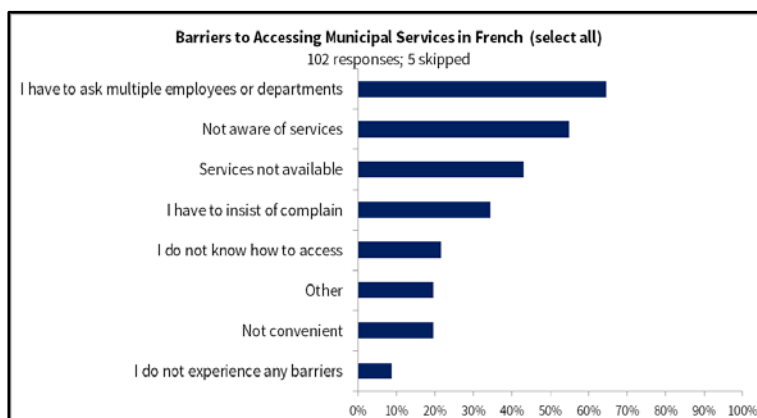


Figure 1 : Obstacles à l'accès aux services municipaux en français

Date	Activité	Description
Du 15 mai au 24 juin 2019	Sondage public	107 formulaires de sondage remplis.
Du 15 mai au 24 juin 2019	Cartes pause-café	25 cartes dûment remplies et soumises.
Du 15 mai au 24 juin 2019	Rencontres avec les intervenants	Dix rencontres avec des organismes pour discuter des besoins en français et de leur point de vue sur les besoins actuels et futurs en matière de services.
19 mai 2019	Atelier public	Huit participants ont discuté ensemble de leur utilisation des services en français afin de prioriser leurs besoins et de cerner les obstacles.

Ce que nous avons entendu

Ce que nous avons entendu	Comment nous en avons tenu compte*
En ce qui concerne le service en personne et téléphonique, les participants ont invariablement mentionné l'« offre active » en français, soit comme obstacle en l'absence d'offre, ou comme solution possible pour améliorer les services en français.	La Ville élaborera un plan stratégique quinquennal des services en français d'ici la fin de 2021. Le plan stratégique comprendra : une description détaillée des priorités de la Ville en matière de services en français au cours de la période de 5 ans et de la façon dont elles s'harmonisent avec les priorités de la communauté francophone; et une description de la façon dont la Ville entend aligner ses priorités en ce qui a trait aux exigences législatives, y compris le <i>Règlement municipal de la ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles</i> (Règlement n° 8154/2002).
La question de l'amélioration de l'accès à l'information en français (surtout par l'entremise du site Web et du Service 311) et de la sensibilisation des résidents à la façon de trouver de l'information en français a été soulevée par les participants à l'atelier et les répondants au sondage et aux cartes pause-café.	La Ville va élaborer d'ici 2021 un plan stratégique quinquennal des services en français qui comportera des lignes directrices décrivant comment la Ville communiquera avec les résidents dans les deux langues officielles et dans quelles circonstances elle le fera.
Il n'y a pas assez de personnel désigné bilingue, et parmi ceux qui le sont, tous ne sont pas en mesure de parler et d'écrire en français à un niveau approprié. Les répondants aux cartes pause-café ont indiqué que la compétence et la disponibilité du personnel constituaient l'obstacle le plus courant à l'accès aux services en français.	La Ville recensera les postes désignés bilingues au sein de ses services et élaborera un plan pour s'assurer que ces postes sont dotés de façon appropriée par des employés francophones. La Ville s'efforcera aussi de mettre en œuvre des séances d'offre active obligatoires pour tous les employés municipaux de première ligne ou leurs remplaçants.

<p>La principale vision qui se dégage de l'avenir des services en français à Winnipeg est celle d'une ville entièrement bilingue.</p> <p>La réponse la plus fréquente à la question « Quels services municipaux vous attendez-vous à voir offrir en français? » des cartes pause-café est « tous les services ».</p> <p>Les participants reconnaissent que les résidents francophones ne sont pas confinés au District de Riel.</p>	<p>La fonction publique recommande de soumettre à l'attention du Conseil des modifications au Règlement n° 8154/2002 pour s'assurer que, dans la mesure du possible, la Ville fournisse des services en français sur demande dans les secteurs de la ville autres que le District de Riel.</p> <p>Une analyse des données recueillies en 2016 par Statistique Canada révèle une augmentation du nombre de résidents francophones dans d'autres quartiers à l'extérieur du District de Riel¹.</p> <p>À l'heure actuelle, des services ou bureaux bilingues peuvent ou non se trouver dans les secteurs désignés (comme la Division des services en français et la Direction générale des services traduction). Ils sont entièrement dotés de personnel bilingue afin d'assurer des services dans les deux langues officielles en tout temps.</p> <p>Il y a aussi des services ou des bureaux partiellement bilingues qui ont un personnel bilingue dans les postes désignés et dans les postes de relève pour assurer l'offre active et la prestation de services en français en tout temps (comme le Centre d'appels 311 et le Centre de facturation du Service des eaux et des déchets). Ils sont désignés comme tels dans le règlement de la Ville sur la prestation des services municipaux.</p>
<p>L'accès aux services d'urgence en français est essentiel pour assurer le service et la communication aux moments de plus grande vulnérabilité d'un résident.</p>	<p>La Ville élaborera d'ici la fin de 2021 un plan stratégique quinquennal des services en français qui tiendra compte des services d'urgence.</p>
<p>Des intervenants ont souligné l'importance des partenariats avec les autres ordres de gouvernement et les autres municipalités francophones.</p>	<p>Le directeur des Services en français de la Ville est le principal point de contact en ce qui concerne les politiques, les objectifs et les cibles de la prestation des services en français et il continuera de travailler avec les principaux intervenants pour assurer une collaboration continue.</p>
<p>L'amélioration des attitudes à l'égard du français et le fait de voir la culture et la langue françaises comme des atouts plutôt que comme un fardeau devraient être des priorités.</p>	<p>La Ville va élaborer d'ici 2021 un plan stratégique quinquennal des services en français qui examinera les possibilités de mieux faire connaître l'importance et le rôle de la culture et de la langue françaises dans notre communauté.</p>

*Les recommandations relatives à une modification du Règlement ou de la Charte de Winnipeg devront être examinées par le Conseil avant d'être mises en œuvre.

Promouvoir plus d'activités de la Ville en français et avoir plus de contenu en français.

– Un répondant aux cartes pause-café

Rappeler à la Ville que le bilinguisme n'est pas un fardeau, qu'il est en fait un atout.

Nous devons encourager les francophones à valoriser leur langue. – Un intervenant

¹Pour accéder aux données du recensement : <https://winnipeg.ca/census/2016/default.asp>

Prochaines étapes

Les réactions des intervenants et du public seront étudiées parallèlement à l'examen du *Règlement municipal de la ville de Winnipeg sur la prestation de services municipaux dans les deux langues officielles* (Règlement n° 8154/2002) en vue de faire des recommandations visant à améliorer, à actualiser et à moderniser la prestation de services et de programmes municipaux aux résidents francophones. Les recommandations seront soumises à l'examen du Comité de direction de la politique et du Conseil.

Les personnes qui ont demandé des mises à jour sur la Révision des services en français recevront les mises à jour à mesure que la révision progressera.

Les annexes se trouvent sous l'[onglet](#)

[Documents de la page Web du projet.](#)

Annexe A – Matériel promotionnel

Annexe B – Cartes pause-café

Annexe C – Cahier de travail de l'atelier et rétroaction

Annexe D – Notes des rencontres avec les intervenants

Annexe E – Résultats du sondage

Annexe F – Carte des répondants au sondage