

Rapport 2022 sur les services en français

CONTEXTE

La Direction des services en français (DSF) aide les directions générales de la Ville à offrir à la population et au personnel des services en français de qualité. Son travail soutient le respect et la reconnaissance des deux langues officielles conformément au [Règlement sur le bilinguisme \(n° 2001-170\)](#) et à la [Politique de bilinguisme](#) de la Ville.

Le mercredi 9 mai 2001, le Conseil municipal a adopté le Règlement sur le bilinguisme (n° 2001-170), qui reconnaît le caractère bilingue d'Ottawa et énonce que les citoyens ont le droit de communiquer avec la municipalité en français et en anglais et de recevoir des services dans ces deux langues, conformément à la Politique de bilinguisme.

Ce même jour, le Conseil a aussi adopté la Politique de bilinguisme, qui réaffirme son engagement à offrir à la population et au personnel des services en français et en anglais. Cette politique, qui s'inspire essentiellement de celle de l'ancienne Ville d'Ottawa, a une approche à la fois concrète et souple.

La Politique de bilinguisme définit plusieurs priorités d'action pour la DSF : services de traduction, traitement des plaintes, coordination de l'élaboration des plans opérationnels annuels des directions générales et soutien en la matière, services d'interprétation pour les comités et le Conseil municipal, ainsi que promotion et offre active des services en français.

Elle comprend aussi des dispositions régissant plusieurs aspects de services bilingues, notamment les communications, la prestation proactive de services dans les deux langues à la population et au personnel, et les besoins organisationnels, comme la désignation des postes bilingues, la formation linguistique et la gestion des programmes culturels.

Le jeudi 14 décembre 2017, le [projet de loi 177, Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste \(mesures budgétaires\)](#), a reçu la sanction royale. Il s'agissait d'un projet de loi de portée générale modifiant diverses lois, dont la [Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa](#). Les modifications visaient à reconnaître, dans la législation provinciale, le caractère bilingue d'Ottawa et à exiger que la Ville adopte un règlement en application du paragraphe 14 (1) de la [Loi sur les services en français](#), qui prévoit que l'administration de la municipalité se fera en français et en anglais et que les services municipaux au public, ou une partie

précisée de ces services, seront fournis dans ces deux langues.

Dans cette optique, les modifications apportées par le projet de loi 177 reconnaissent que le Règlement sur le bilinguisme (n° 2001-170) adopté par la Ville le mercredi 9 mai 2001 remplissait déjà l'obligation légale de la municipalité d'adopter un règlement et reconnaissent explicitement le pouvoir discrétionnaire du Conseil municipal de déterminer la « portée et le contenu » de ce règlement.

Même si le caractère bilingue d'Ottawa est maintenant officiellement reconnu dans la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa*, les changements apportés à cette dernière n'ont pas eu pour effet d'élargir les obligations de services en français de la Ville au-delà de l'exigence d'avoir un règlement municipal conformément au paragraphe 14 (1) de la *Loi sur les services en français* ou de lui imposer d'autres obligations que celles déjà reconnues dans la réglementation existante, y compris le Règlement n° 2001-170.

Vu ces modifications, le paragraphe 11.1 de la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa* se lit maintenant comme suit :

Bilinguisme

11.1 (1) Le caractère bilingue de la cité est reconnu.

Règlement municipal traitant de l'utilisation du français et de l'anglais

(2) La cité adopte un règlement municipal en vertu du paragraphe 14 (1) de la *Loi sur les services en français*.

Idem : conseil de santé

(3) Le règlement municipal s'applique à l'égard de l'administration du conseil de santé et de la prestation de services par celui-ci.

Portée et contenu du règlement municipal

(4) La cité établit la portée et le contenu du règlement municipal.

Règlement existant

(5) Il est entendu que le Règlement n° 2001-170 (Bilinguisme) de la ville d'Ottawa satisfait à l'exigence énoncée au paragraphe (2).

En plus d'épauler le personnel de la Ville dans l'application du Règlement sur le bilinguisme et de la Politique de bilinguisme, la DSF soutient toutes les directions générales dans l'offre de services municipaux en français à la population et au personnel,

comme suit :

- aider les directions générales à élaborer des programmes et services en français, à les mettre en œuvre et à les évaluer;
- collaborer avec les partenaires internes pour assurer une optique francophone dans la planification des projets municipaux et partager son expertise des pratiques exemplaires de prestation de services en français;
- élaborer avec les directions générales leurs plans opérationnels pour améliorer les services en français dans toute l'administration municipale;
- recevoir et traiter les plaintes à l'échelle de la Ville concernant les services en français;
- aider les directions générales à adapter leurs stratégies de communication et leur approche concernant la communauté francophone;
- engager activement la communauté francophone par des activités et une liaison avec les principaux acteurs concernés;
- épauler le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) dans son mandat;
- s'investir dans l'adhésion de la Ville à l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) en siégeant au conseil d'administration;
- coordonner tous les services de traduction et d'interprétation simultanée.

ANALYSE

Conformément à l'article R.1.6 de la Politique de bilinguisme, chaque direction générale prépare et soumet annuellement un plan opérationnel sur les services en français comprenant des projets énonçant des objectifs visant à améliorer les services fournis en français. Ces plans sont approuvés par le Conseil municipal.

La partie 1 du rapport présente donc les résultats des plans opérationnels 2020-2022 des directions générales sur les services en français. On y retrouve aussi la recommandation du personnel sur les domaines d'action des plans pour le mandat 2022-2026 du Conseil et les objectifs annuels des plans opérationnels des directions générales pour 2023-2024 pour examen et approbation par le Conseil municipal, comme il est détaillé dans le présent rapport.

Le rapport fournit également aux membres du Conseil, dans les parties qui suivent, des renseignements et statistiques sur les services en français à Ottawa :

- Partie 2 : Renseignements et statistiques sur les postes désignés bilingues, la formation en langue seconde, les plaintes et les services de traduction
- Partie 3 : Comité consultatif sur les services en français
- Partie 4 : Faits saillants des services en français en 2022
- Partie 5 : Initiatives en français en 2023

Partie 1 – Plans opérationnels des directions générales sur les services en français

Comme il a été dit, l'article R.1.6 de la Politique de bilinguisme exige que chaque direction générale prépare un plan opérationnel sur les services en français approuvé par le Conseil municipal. Ce plan, qui décrit les objectifs et normes créés en vue d'améliorer les services en français, doit être soumis chaque année au Conseil par les directions générales. Pour satisfaire à cette exigence, chaque direction générale soumet son plan annuel à la DSF au plus tard le 31 décembre. La DSF, quant à elle, rend compte chaque année au Conseil municipal du progrès des plans des directions générales dans le rapport annuel du Bureau du greffier municipal.

Aperçu des plans opérationnels 2020-2022 des directions générales sur les services en français

Pour rappel, le mercredi 11 décembre 2019, le Conseil municipal a adopté à l'unanimité la [motion n° 25/4](#) demandant au Bureau du greffier municipal et à la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) de travailler avec les conseillers intéressés, dans le cadre d'un projet pilote d'élaboration des objectifs opérationnels 2020, en vue d'élaborer des mesures claires pour faire ce qui suit :

- Examiner et évaluer le nombre d'employés bilingues dont la fonction première consiste à servir le public, à temps complet, pour les secteurs d'activité mentionnés précédemment [Politique de bilinguisme, article R.4];
- Instaurer un examen de conformité annuel pour les contractuels de la Ville qui offrent un service direct à la population, aux associations et aux groupes communautaires dont les activités sont subventionnées à plus de 30 % par la

Ville d'Ottawa [Politique de bilinguisme, article R 1.18].

Compte tenu de cette directive au Bureau du greffier municipal et à la DGLCI, le Conseil municipal a approuvé, le mercredi 10 juin 2020, les deux mesures suivantes dans le Rapport sur les services en français 2019, qui ont été incluses dans le [Rapport annuel du Bureau du greffier municipal de 2019](#) :

1. que chaque direction générale revoie la désignation linguistique de tous ses postes, afin de s'assurer que les bons postes sont désignés bilingues afin de répondre aux besoins des résidents et des employés;
2. que chaque direction générale revoie et crée un inventaire de tous les entrepreneurs qui offrent des services directement au public, ainsi qu'aux associations et aux groupes communautaires dont plus de 30 % du financement sont versés par la Ville d'Ottawa et qu'elle fasse un examen initial de leur responsabilité de garantir l'affichage et les publications bilingues ainsi qu'un minimum de personnel bilingue sur les lieux de leurs activités.

Il était aussi demandé à la DSF, dans la motion susmentionnée, d'aider les directions générales à préparer leurs plans opérationnels 2020 sur les services en français. À sa réunion du [10 juin 2020](#), le Conseil municipal a également approuvé les mesures suivantes pour les plans opérationnels 2020-2021 des autres directions générales :

1. que chaque direction générale crée une trousse d'outils personnalisée sur l'offre de services en français et la rende disponible aux employés;
2. que chaque direction générale dresse et mette à jour la liste des employés en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles et que cette liste soit regroupée par thème;
3. que chaque direction générale revoie la désignation linguistique de tous ses postes, afin de s'assurer que les bons postes sont désignés bilingues pour répondre aux besoins des résidents et des employés.

Vu la pandémie de COVID-19, le Conseil municipal a approuvé, à sa réunion du mercredi 26 mai 2021, la recommandation du rapport du personnel intitulé « [Rapport annuel du Bureau du greffier municipal de 2020](#) » afin de prolonger le délai de réalisation des plans opérationnels 2020-2022 des directions générales sur les services en français jusqu'au 31 décembre 2022.

Toutes les directions générales ont présenté à la DSF un rapport indiquant la réalisation des objectifs en matière de services en français contenus dans leurs plans

opérationnels 2020-2022.

Approche recommandée pour les plans opérationnels 2022-2026 des directions générales sur les services en français

Les plans opérationnels sur les services en français recommandés pour le mandat du Conseil municipal 2022-2026 ont été préparés dans une optique d'amélioration continue pour permettre aux directions générales d'évaluer la qualité et la disponibilité des programmes et services en français à la Ville. Les plans opérationnels servent donc à aider les directions générales à :

- améliorer la conformité à la Politique de bilinguisme;
- évaluer en continu la qualité des services en français et leur nombre pour qu'ils concordent avec le mandat du Conseil et les priorités stratégiques;
- réduire le nombre de plaintes sur les services en français;
- encourager le personnel à adopter une optique bilingue au quotidien.

Pour cette raison, et conformément à l'article R.1.6 de la Politique de bilinguisme, le personnel recommande au Conseil municipal d'approuver les quatre domaines d'action suivants pour le mandat 2022-2026 ainsi que les objectifs annuels 2023-2024 qui cadrent avec la Politique de bilinguisme, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Domaines d'action et objectifs des plans opérationnels 2023-2024 des directions générales sur les services en français

Domaine d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026	Objectif des plans opérationnels 2023-2024 des directions générales sur les services en français
Planification	Promotion active des services offerts dans les deux langues officielles par la direction générale.
Disponibilité en temps utile	Disponibilité en temps utile de l'offre de services dans les deux langues officielles par une distribution réfléchie des ressources humaines bilingues.
Communications	Publication dans les deux langues officielles de tous les documents produits par la Ville d'Ottawa ou ses organismes (internes et externes) qui sont destinés au public.
Propre à la direction générale	Fonctionnement efficace de la direction générale par l'amélioration de la capacité linguistique de ses unités de travail.

Le modèle de plan opérationnel 2023-2024 des directions générales sur les services en français est joint au présent rapport pour consultation (annexe A).

Si le Conseil municipal approuve l'approche des plans opérationnels des directions générales décrite dans le présent rapport, la DSF recommandera chaque année de nouveaux objectifs pour les quatre domaines d'action afin d'améliorer la conformité à la Politique de bilinguisme et d'aider à créer une culture de bilinguisme intégré à toutes les opérations municipales. Ces objectifs annuels seront soumis annuellement à l'approbation du Conseil municipal au moyen du rapport annuel du Bureau du greffier municipal durant le mandat 2022-2026.

Comme par le passé, la DSF rendra aussi compte au Conseil municipal des plans opérationnels 2023-2024 des directions générales dans le rapport annuel 2023 du Bureau du greffier municipal au deuxième trimestre de 2024.

Partie 2 – Renseignements et statistiques sur les postes désignés bilingues, la formation en langue seconde, les plaintes et les services de traduction

Postes désignés bilingues et formation en langue seconde

En 2022, la DSF a continué d'épauler les Services des ressources humaines, soit la direction générale responsable de la désignation des postes bilingues et de la formation en langue seconde à l'échelle de la Ville.

Concernant la désignation des postes bilingues, les gestionnaires d'embauche sont tenus d'assurer des niveaux de service en anglais et en français qui respectent la Politique de bilinguisme. Ils peuvent à ce titre demander à la DSF de les aider à déterminer les postes à désigner bilingues et quels profils linguistiques leur associer. Ces conseils spécialisés permettent aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées sur la désignation des postes bilingues dans leurs unités.

Statistiques sur les postes bilingues à la Ville en 2022 :

- 16 % des postes étaient désignés bilingues, soit le même pourcentage qu'en 2021. En fait, ce chiffre n'a pas changé dans les cinq dernières années.
- 578 évaluations des compétences linguistiques ont été effectuées, principalement pour des concours (dotation) ou des mutations à des postes désignés bilingues. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport aux 343 réalisées en 2021.

En 2022, la formation linguistique s'est poursuivie en format virtuel, des cours individuels et en groupe ayant été proposés à tout le personnel. Les participants prioritaires étaient

les membres du personnel fournissant des services dans les deux langues, dont la formation est essentielle à la prestation adéquate des services.

Statistiques sur la formation en langue seconde en 2022 :

- 599 inscriptions à la formation linguistique comparativement à 636 en 2021. Le personnel opte pour le format virtuel, et même si les niveaux de participation sont légèrement en diminution par rapport à 2021, ils sont comparables à ceux de 2020.
- Aux sessions d'hiver et de printemps, la demande de formation a augmenté en moyenne de 24 % par rapport à 2021.
- En moyenne, 5 % de toutes les formations linguistiques à l'hiver et au printemps 2022 visaient à améliorer les compétences en anglais. Après la session d'automne, la formation en anglais est passée à 9 %.

Plaintes sur les services en français

La DSF gère toutes les plaintes sur la prestation des services en français, mène une enquête et répond aux auteurs. La Ville a des normes rigoureuses pour le traitement des plaintes reçues par l'entremise de son mécanisme de [traitement des plaintes](#). Par le biais du présent rapport, la DSF fait chaque année rapport publiquement sur ces plaintes.

Dans les Procédures sur le traitement des plaintes de la Ville, le mot plainte est défini ainsi : « Toute expression d'une insatisfaction au sujet d'une action ou d'une inaction qui a trait aux activités, aux installations ou aux services offerts par la Ville, ou qui est le fait d'une personne ou d'un organisme agissant au nom de la Ville d'Ottawa. »

La Ville s'est engagée à améliorer continuellement la prestation des services municipaux bilingues. La collecte de données et la production de rapports sur les plaintes permettent à la DSF :

- d'aider les directions générales à améliorer la qualité des services offerts en français à la population et au personnel;
- de répondre aux besoins et aux préoccupations de la population et du personnel concernant la prestation des services en français;
- de collaborer avec les directions générales afin que les mesures nécessaires soient prises pour éviter de nouvelles plaintes;
- de reconnaître les situations et tendances nécessitant une évaluation

élargie des pratiques opérationnelles et l'application de mesures correctives.

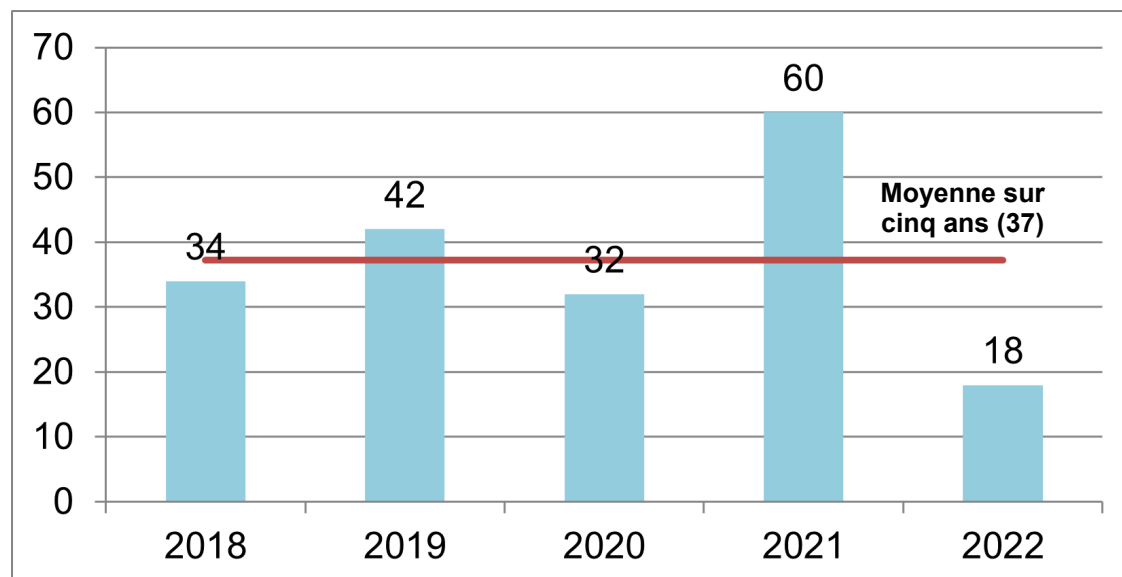
Lorsqu'une plainte est soumise par un mécanisme prévu dans les Procédures sur le traitement des plaintes de la Ville, la DSF collabore avec la direction générale concernée pour cerner le problème et déterminer les mesures à prendre en vue d'améliorer le service et d'éviter que le problème se reproduise. La DSF collabore aussi avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour régler les plaintes, s'il y a lieu.

La DSF s'en remet à une approche collaborative pour que tous les intervenants concernés puissent créer les conditions propices à l'amélioration constante des services en français. Elle communique toujours aux auteurs le dénouement de leurs plaintes, conformément aux Procédures sur le traitement des plaintes de la Ville et comme expliqué ci-dessous.

Plaintes reçues en 2022

En 2022, la Ville a reçu 18 plaintes concernant les services en français. Il s'agit d'une diminution de 42 par rapport aux 60 plaintes reçues en 2021 et comparativement à la moyenne de 37 plaintes par année pour la période 2018-2022, comme l'illustre le tableau suivant.

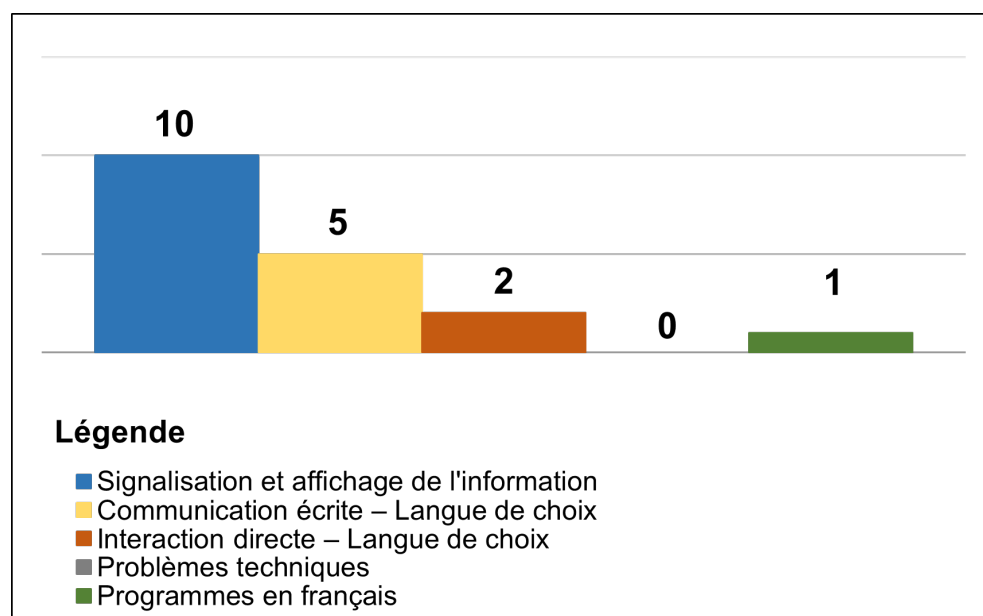
Tableau 1 : Nombre de plaintes sur les services en français de 2018 à 2022



Après un examen des plaintes reçues en 2022, le personnel note que la majorité porte sur la signalisation et l'affichage de l'information dans les installations de la Ville ainsi que sur les interactions dans la langue officielle choisie, comme l'illustre le tableau

suivant.

Tableau 2 - Types de plaintes reçues en 2022



Sur les 18 plaintes reçues en 2022 :

- 10 portaient sur la signalisation et l’affichage de l’information dans une seule langue ou sur des fautes de grammaire dans la signalisation, comparativement à 19 en 2021;
- 5 concernaient des réponses en anglais à une demande de renseignements en français, comparativement à 7 en 2021;
- 2 touchaient une interaction dans une autre langue que celle choisie par la personne, comparativement à 28 en 2021;
- 1 visait le manque de programmes en français, comparativement à 4 en 2021.

Le règlement d’une plainte a pris en moyenne 13 jours ouvrables en 2022, ce qui est mieux que la norme fixée dans la Politique sur le traitement des plaintes de la Ville, qui prévoit 20 jours ouvrables pour l’envoi de la réponse ou d’un suivi, sauf exception.

Les problèmes susmentionnés ont été corrigés, et la DSF continue de collaborer avec les directions générales pour que la qualité de la signalisation soit contrôlée par le Service de traduction avant son installation. La DSF collabore aussi avec toutes les directions générales de la Ville pour continuer de favoriser une prestation proactive de services en

français et en anglais, y compris la fourniture de trousseaux d'outils et d'une formation sur l'offre active en français, comme il est précisé à la partie 4, « Faits saillants des services en français en 2022 », du présent rapport.

Unité du service de traduction

L'Unité du service de traduction (UST) de la DSF coordonne la traduction des documents municipaux pour toutes les directions générales, y compris les révisions comparatives, les corrections d'épreuves et la terminologie, ainsi que les services d'interprétation simultanée. Cette unité supervise la coordination de plus de 30 fournisseurs de services de traduction externes retenus pour aider à répondre à la demande de la Ville en la matière.

L'UST est déterminée à fournir des services de traduction de qualité à l'ensemble de l'administration municipale pour respecter les objectifs de la Politique de bilinguisme et permettre à la population de recevoir des communications en français et en anglais.

En 2022, l'UST a aidé les directions générales avec la traduction et la révision de leurs communications nécessaires à la prestation harmonieuse des services, programmes et activités ainsi qu'à la réalisation transparente des projets. Les services demandés assurés par l'UST étaient diversifiés; on parle entre autres de pages Web, de publications dans les médias sociaux, de ressources et d'outils destinés au public, aux écoles, aux milieux de travail et aux professionnels, de procédures et lignes directrices générales à l'intention du personnel, de notes de service et de rapports au Conseil municipal.

En 2022, l'UST :

- a reçu 30 611 demandes de services, ce qui est comparable aux 30 825 de 2021;
- a traité en moyenne 123 demandes par jour, dont 47 % étaient jugées urgentes¹;
- a traduit 9 851 035 mots, en baisse de 15 % par rapport aux 11 361 799 mots de 2021.

Malgré le nombre de demandes et le caractère urgent de celles-ci, l'UST a été en mesure de contrôler la qualité de 32 % des documents traduits, une hausse par rapport aux 16 % de 2021. Il convient de noter qu'en raison du nombre de demandes reçues et des délais, l'UST ne peut pas contrôler la qualité de toutes les traductions. Cela dit, elle contrôle la qualité d'un grand nombre de communications destinées au public et à l'ensemble de la

¹ Une demande est jugée « urgente » quand le texte doit être livré le jour même ou que le délai d'exécution est inférieur aux normes établies pour la traduction.

Ville ainsi que les documents traduits à l'interne. Par exemple, en 2022, elle a contrôlé la qualité de plusieurs communications provenant du Bureau du maire et du Bureau du directeur municipal, ainsi que de documents concernant le réseau de train léger sur rail et les élections municipales de 2022.

L'UST encadre aussi la qualité du travail des fournisseurs externes et fait régulièrement des contrôles de la qualité de leurs traductions pour s'assurer qu'elle répond aux normes attendues, selon la demande d'offre à commandes 29820-96175-S01.

La répartition des services demandés par type entre 2019 et 2022 est présentée dans le tableau ci-dessous à titre de complément d'information :

Tableau 2 – Types de services demandés par année

Types de services demandés	2019	2020	2021	2022
Nombre de demandes de traduction ²	19 879	21 702	23 803	20 812
Nombre de demandes de révision comparative ³	2 139	1 941	2 025	1 913
Nombre de demandes de correction d'épreuves ⁴	992	874	888	933
Nombre de documents dont la qualité a été contrôlée ⁵	7 008	5 062	3 947	6 842
Nombre de demandes de transcriptions ⁶ et de terminologie ⁷	201	171	162	111
Nombre total de demandes de service	30 219	29 750	30 825	30 611

Partie 3 – Comité consultatif sur les services en français

Conformément à l'article R.1.19 de la Politique de bilinguisme, la Ville doit instituer un comité consultatif sur les services en français dont le mandat consiste à conseiller le Conseil municipal quant à la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son

² Traduction : Traduire un texte du français vers l'anglais ou de l'anglais vers le français en respectant le ton, le style et la terminologie de l'auteur.

³ Révision comparative : Comparer une traduction avec le texte source (en français ou en anglais) et y apporter les corrections nécessaires pour qu'elle reflète le texte source.

⁴ Correction d'épreuves : Relire un texte pour y relever les erreurs et coquilles et le corriger, si nécessaire. Ce processus ne consiste pas à comparer deux textes.

⁵ Contrôle de la qualité : Évaluer si une traduction est exacte, respecte les règles linguistiques et satisfait aux normes de la Ville. Aussi, faire en sorte que les mesures correctrices nécessaires soient prises. Ce service n'est assuré que par un traducteur-réviseur de la Ville.

⁶ Transcription : Retranscrire intégralement ce qui a été dit dans un fichier audio.

⁷ Terminologie : Ensemble des termes propres à un domaine professionnel ou à un champ de savoir.

application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville.

Pour appuyer ce comité, le personnel de la DSF assiste à ses réunions et le conseille afin d'assurer que son plan de travail et ses objectifs cadrent avec les priorités du Conseil. La DSF aide aussi le personnel à préparer les présentations au comité, le conseillant sur les domaines dans lesquels il faut solliciter l'expertise et la rétroaction du comité, comme il est précisé dans le présent rapport.

Bilan du Comité consultatif sur les services en français 2018-2022

L'institution du Comité consultatif sur les services en français 2018-2022 (le CCSF) a été approuvée par le Conseil municipal [le mercredi 5 décembre 2018](#). Le mardi 12 février 2019, l'ancien conseiller Jean Cloutier a été nommé agent de liaison avec le Conseil par une [motion](#) approuvée par le Comité des finances et du développement économique.

À la fin de son mandat, le CCSF avait atteint bon nombre de ses objectifs, qui cadraient avec les priorités pour le mandat du Conseil 2019-2022 et le [plan de travail du CCSF](#), tel qu'approuvé par le Conseil municipal le mercredi 8 avril 2020. En collaboration avec la DSF, le CCSF a défini les objectifs suivants dans le plan de travail 2020-2022 :

1. Appuyer une approche favorisant l'offre d'activités récréatives et de services sociaux et communautaires en français;
2. Favoriser le développement économique par la promotion du bilinguisme – Ottawa, capitale du Canada;
3. Favoriser la consultation du public francophone;
4. Soutenir l'élaboration d'une programmation, d'activités et d'options de formation ou de perfectionnement professionnels en français pour le personnel municipal;
5. Poursuivre la sensibilisation à l'offre active de services bilingues.

Aidés de la DSF, les membres du CCSF ont travaillé avec les directions générales pour mener à bien les activités suivantes prévues dans le plan de travail 2020-2022 :

- À sa réunion du jeudi [11 février 2021](#), le CCSF a approuvé son rapport sur les initiatives des carrefours francophones et les activités récréatives en français, et fait des recommandations à la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI). En 2021, la majorité des programmes accrédités dans les deux langues de la DGLCI ont été annulés, elle n'a donc pas fait de

suivi en 2022.

- À sa réunion du jeudi [12 mai 2022](#), le CCSF a :
 - fait des recommandations à la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique (DGPIDE) pour aller de l'avant avec une stratégie de développement économique et de promotion du bilinguisme auprès des partenaires de la Ville. Ces recommandations reposaient sur le compte rendu de la DGPIDE concernant la mise en œuvre des recommandations précédentes;
 - approuvé son rapport contenant des recommandations à la Direction de l'information du public et des relations avec les médias (DIPRM) de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle (DGSNC) afin de stimuler la consultation et l'engagement de la population francophone, notamment dans le cadre des initiatives de Ville intelligente 2.0;
 - a reçu des Ressources humaines de l'information sur l'application des mesures de développement des talents, notamment les programmes, activités et options d'apprentissage et de perfectionnement professionnel offerts en français au personnel municipal, et commenté l'application de ces mesures.

En plus de ces activités, le CCSF doit, selon son mandat, être à la disposition du personnel de la Ville pour commenter les dossiers visant la réalisation des priorités stratégiques du Conseil. Le CCSF a assisté à des présentations du personnel et commenté les initiatives suivantes :

- Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO);
- Examen du Plan officiel;
- Priorités pour le mandat du Conseil 2019-2022;
- Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités;
- Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres, et cadre 2021-2022;
- Guide sur la communication inclusive à l'intention du personnel municipal;
- Élections municipales de 2022.

De plus, comme l'indique le [rapport de mi-mandat du CCSF](#) présenté à la réunion du Comité des finances et du développement économique du mardi 7 décembre 2021, la pandémie de COVID-19 et les consignes de distanciation ont influé sur la charge de travail du personnel et du CCSF. Pour alléger la charge de travail du personnel et satisfaire aux exigences opérationnelles, des consultations supplémentaires ont été demandées sur les projets stratégiques importants. De plus, pour donner de la souplesse aux membres en cette période difficile, le CCSF, en consultation avec le personnel de la DSF, a reporté les activités suivantes de son plan de travail approuvé à 2022-2026, sous réserve de l'approbation du prochain plan de travail pour le mandat du Conseil 2022-2026 :

- Objectif 1, activité 2 : conseiller le personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires sur les services offerts par les Services à l'enfance pour soutenir et stimuler les services en français dans l'ouest de la ville et les quartiers non bilingues.
- Objectif 5, activité 1 : conseiller les Services des transports sur les stratégies pour recruter plus de chauffeurs d'autobus, de chauffeurs de Para Transpo et d'opérateurs du réseau ferroviaire électrique parlant français.
- Objectif 5, activité 2 : conseiller les Services des transports sur la préparation de séances de formation et de perfectionnement professionnel supplémentaires ainsi que sur les recommandations à faire concernant l'offre active de services en français.

Le personnel de la DSF communiquera ces trois points au CCSF 2022-2026 pour examen lors de l'élaboration de son plan de travail, qui devrait être soumis à l'approbation du Conseil municipal à la fin de 2023.

Comité consultatif sur les services en français 2022-2026

Au moment d'écrire ce rapport, le Conseil municipal n'a toujours pas institué le CCSF 2022-2026. Durant son examen du rapport du personnel intitulé « [Examen de la structure de gestion publique du Conseil municipal pour 2022-2026](#) », à la réunion du 7 décembre 2022, le Conseil municipal a demandé au greffier municipal de lui présenter, ainsi qu'au Comité des finances et des services organisationnels, au deuxième trimestre de 2023 un rapport et des recommandations entourant les organismes consultatifs, dont le CCSF.

Une fois que le Conseil municipal aura approuvé l'institution d'un CCSF pour le mandat du Conseil 2022-2026, la DSF continuera de collaborer avec les membres

du comité, l'agent de liaison du Conseil et les autres directions générales pour que les recommandations se rapportant à la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville complètent les priorités stratégiques du Conseil municipal et cadrent avec celles-ci.

Partie 4 – Faits saillants des services en français en 2022

Direction des services en français

En 2022, la DSF a continué d'épauler les directions générales dans la prestation de services municipaux de qualité en français, tout en mobilisant activement les francophones, tant à l'interne qu'à l'externe, conformément au Règlement sur le bilinguisme et à la Politique de bilinguisme. Pour ce faire, le personnel a activement fait participer la population et les intervenants francophones aux initiatives externes et internes décrites ci-dessous.

Initiatives externes

En 2022, la DSF a continué à consolider les relations importantes avec ses partenaires et intervenants externes :

- Elle a aidé l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO) dans la présentation de candidatures pour les prix Bernard Grandmaître en février 2022, notamment celle d'Anthony Di Monte, directeur général retraité des Services de protection et d'urgence, lauréat dans la catégorie « Intervenant en santé de l'année ».
- Elle a coordonné les activités pour souligner le Mois de la Francophonie en mars 2022, y compris le Rendez-vous francophone annuel du maire. Cet événement a accueilli plus de 150 personnes, dont des membres de la communauté francophone et des francophiles, des intervenants clés et des membres de la communauté, et mis en valeur les réalisations de l'ACFO Ottawa.
- Elle a souligné le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes ainsi que le 47^e anniversaire du drapeau franco-ontarien au Festival franco-ontarien, en collaboration avec l'ACFO Ottawa. Étaient présents pour le lever du drapeau officiel au parc Major's Hill le dimanche 25 septembre 2022 le maire, la présidence de l'ACFO Ottawa, la présidence du Festival franco-ontarien, certains représentants élus et des membres du CCSF. Pour souligner

l'événement, plusieurs installations municipales ont arboré cette journée-là le drapeau franco-ontarien de l'aube au crépuscule. Le drapeau est aussi déployé en permanence à l'hôtel de ville.

- Elle a assisté à divers événements annuels, comme le Déjeuner des flocons du Centre communautaire Vanier et les prix Bernard Grandmaître, et travaillé avec des partenaires communautaires, dont l'ACFO Ottawa.
- Elle a poursuivi sa collaboration avec le Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale (RGA), par l'entremise de l'Unité du développement économique, pour promouvoir les programmes offerts dans le cadre de la campagne de sensibilisation « Bilinguisme, c'est payant! ».
- Elle a siégé au conseil d'administration de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) avec l'ancien conseiller Jean Cloutier, et appuyé le travail de l'Association en renforçant son plan stratégique et son orientation et en jetant les bases pour l'avenir.

La DSF et la Ville ont aussi continué à rendre hommage à diverses personnes défendant et appuyant les services en français dans la communauté par les reconnaissances officielles suivantes :

- La Ville d'Ottawa a remis la clé de la ville, la plus haute et la plus prestigieuse distinction, à plusieurs Canadiens et Canadiennes accomplis ayant eu un impact sur Ottawa et son image sur les scènes nationale et internationale. Parmi les récipiendaires, on trouve Michaëlle Jean, ancienne gouverneure générale, journaliste chevronnée et ambassadrice de la Francophonie dans le monde entier, ainsi que Vera Etches, médecin-chef en santé publique d'Ottawa, et le personnel de Santé publique Ottawa pour leurs efforts exceptionnels dans l'organisation des cliniques de vaccination contre la COVID-19 à Ottawa et leur souci constant d'offrir des services équivalents dans les deux langues officielles.
- La Ville d'Ottawa a souligné les contributions de certains de ses résidents et résidentes exceptionnels en rendant hommage aux récipiendaires du prix de l'Ordre d'Ottawa 2022 et du Prix Brian-Kilrea soulignant l'excellence d'un entraîneur lors d'une cérémonie à l'hôtel de ville le jeudi 3 novembre 2022. Parmi les récipiendaires de 2022, on trouve Mélissa Larocque, enseignante en français langue seconde à l'Ottawa Catholic School Board.
- L'ancien maire Jim Watson a félicité officiellement l'ACFO Ottawa pour son

travail et ses initiatives pendant le Mois de la Francophonie.

Initiatives internes

La DSF a poursuivi ses efforts pour encourager l'excellence du service par ses activités en français et sensibiliser le personnel à la Politique de bilinguisme par plusieurs initiatives internes, dont les suivantes :

- envoi à 450 membres du personnel abonnés au bulletin d'information mensuel *FrancoForum* présentant les activités et événements se déroulant en français à la Ville et à Ottawa.
- publication d'articles faisant la promotion de la Politique de bilinguisme et des services offerts par la DSF dans le *Bulletin des gestionnaires* de la Ville ainsi que dans le bulletin interne du personnel municipal, *Au courant*. De plus, des jeux-questionnaires mensuels, les « Faux pas », ont été publiés dans *Au courant* sous forme interactive, avec des questions à choix multiples et des réponses détaillées pour donner un côté ludique à l'apprentissage du français.
- amélioration continue du site SharePoint de la DSF par l'ajout de renseignements, d'outils et de ressources pour soutenir l'application de la Politique de bilinguisme. Le site a été lancé avec une nouvelle image de marque et une nouvelle identité visuelle, « Une ville, deux langues », pour souligner le 20^e anniversaire de la Politique de bilinguisme de la Ville et promouvoir le concept de bureau actif de services bilingues. Cette initiative a été possible grâce à un accord de contribution avec le ministère du Patrimoine canadien.
- lancement des nouveaux modules d'apprentissage « Une ville, deux langues – l'offre active au service de nos résidents » pour le personnel municipal. Ces modules visent à fournir au personnel les outils nécessaires à une offre active de services bilingues aux résidents. Suivant ce lancement, les modules ont été ajoutés à la Liste de vérification pour l'accueil des nouveaux employés; ils ont été suivis par 533 employés municipaux à ce jour.
- soutien aux directions générales de la Ville pour l'adoption de pratiques exemplaires de prestation de services bilingues, la définition d'approches communes de sensibilisation et de consultation, et la mise au point d'outils permettant d'améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles et d'atteindre les objectifs énoncés dans les plans opérationnels annuels des directions générales.

- soutien aux élections municipales de 2022 et au Bureau des élections sur plusieurs fronts, notamment réponse à un grand nombre de demandes de traduction, contrôle interne de la qualité de toutes les communications électorales destinées au public, et services bilingues les jours de scrutin dans les centres d'appels et pour d'autres tâches électorales. En outre, la DSF a diffusé des renseignements sur le recrutement du personnel électoral dans les réseaux et auprès des intervenants francophones pour attirer des postulants bilingues et assurer la présence d'au moins un travailleur électoral bilingue à chacun des 678 bureaux de vote.
- conseils aux directions générales sur les pratiques exemplaires de prestation de services en français et en anglais. La DSF a reçu quelque 75 demandes de renseignements internes sur divers sujets et projets, dont les suivants :
 - pratiques exemplaires pour la tenue d'événements virtuels dans les deux langues officielles, comme la Fête du patrimoine et Portes ouvertes Ottawa;
 - exigences relatives à la disponibilité des documents dans les deux langues officielles sur les nouvelles pages de ressources SharePoint destinées au personnel;
 - exigences de bilinguisme pour les experts-conseils tiers offrant des services au nom de la Ville;
 - demandes de renseignements sur la dénomination des parcs et les exigences linguistiques;
 - demandes de renseignements sur la désignation des postes bilingues.
- Rédaction de communications destinées au personnel municipal au sujet de la Journée internationale de la Francophonie.
- Coordination d'un groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel dans le cadre du Plan municipal sur la diversité et l'inclusion (2019-2024), qui vise un effectif épanoui et un milieu de travail respectueux. En 2022, ce groupe s'est réuni tous les trimestres pour discuter de divers sujets, comme le Mois de la Francophonie, la Politique de bilinguisme, les services de traduction, le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et l'utilisation du français au travail.

Directions générales

La DSF collabore étroitement avec toutes les directions générales pour assurer la prestation de services bilingues de qualité par une offre active. Cette dernière permet d'assurer que les services municipaux en français sont connus, rapidement disponibles, faciles d'accès et de qualité comparable à ceux en anglais. Les initiatives suivantes constituent un bref échantillon de l'adaptabilité de la Ville à l'évolution des besoins de la communauté francophone.

D'autres éléments essentiels de la prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville se trouvent à l'[annexe B](#).

- La première stratégie de lutte contre le racisme de la Ville a été préparée par la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC). Une série de séances de planification des mesures et d'assemblées publiques ont été organisées par le Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social (Service de l'EGRIRADS) pour obtenir l'avis des intervenants communautaires, de la population d'Ottawa et du personnel municipal. Ces assemblées ont été interprétées en simultané pour que toutes les personnes présentes puissent comprendre les conversations et y participer en français et en anglais. Plus de 1 000 personnes y ont pris part.
- La DGSSC gère deux centres de services de garde municipaux désignés pour offrir des services en français. En 2022, le personnel du Centre éducatif Tournesol a assuré la liaison avec les partenaires communautaires francophones, défendant les droits linguistiques français auprès de la communauté des services de garde d'enfants, et a offert des occasions d'apprentissage professionnel en français aux éducateurs et éducatrices francophones de tous les centres de services de garde municipaux.
- Le Groupe de travail sur les besoins humains de la Ville a été actif jusqu'au samedi 31 décembre 2022; il comprenait de nombreux fournisseurs de services francophones. Il a produit et diffusé des fiches de renseignements bilingues pour fournir au public et au secteur des services sociaux des renseignements à jour sur les services locaux, notamment la sécurité alimentaire, les programmes pour enfants en ligne d'ON y va et l'utilisation du 3-1-1, du 2-1-1 et du 9-1-1.
- La Direction des complexes récréatifs, des activités aquatiques et des services spécialisés de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations

(DGLCI) a relancé les programmes « Nager pour survivre » et « Swim to Survive » auprès des écoles locales. Ces programmes s'échelonnent sur toute l'année scolaire (de septembre à juin) et enseignent, en français et en anglais, ce qu'il faut savoir pour survivre en cas de chute soudaine en eau profonde.

- L'Unité du financement culturel de la DGLCI a coordonné le « Prix du livre d'Ottawa 2022 » qui honore les auteurs et auteures francophones de la région. Le prix de l'œuvre de fiction en français a été décerné à Michèle Vinet pour son roman *Le malaimant*. Elle a reçu 7 500 \$. Trois autres livres ont été présélectionnés et chaque finaliste a reçu 1 000 \$.
- OC Transpo a lancé la campagne « [Nous sommes là pour vous y amener](#) ». Tous les slogans, thèmes et documents de la campagne avaient un pendant français révisé par la DSF. La campagne, qui a également ciblé les francophones dans des publicités télévisées et en ligne diffusées par Radio-Canada, comptait des publicités extérieures en français.
- Santé publique Ottawa (SPO) a continué de mettre à jour le contenu de son site Web et y a régulièrement ajouté des pages sur la COVID-19, la grippe et le VRS, entre autres, pour fournir l'information la plus récente sur la situation sanitaire locale. Ses pages Web comprennent des rapports et des données, des infographies, des fiches d'information, des foires aux questions, des documents téléchargeables, des formulaires et des listes de contrôle, des vidéos et d'autres ressources, tous disponibles dans les deux langues officielles.

Partie 5 – Initiatives en français en 2023

La DSF est déterminée à continuer d'épauler les directions générales de la Ville dans leur prestation de services de qualité en anglais et en français aux résidents et aux visiteurs, et la mise en œuvre de leurs plans opérationnels 2023-2024 sur les services en français, s'ils sont approuvés par le Conseil municipal. Cela se fera par une collaboration avec les directions générales, la formulation de conseils spécialisés et l'offre d'outils pertinents aux pratiques exemplaires de prestation de services en français.

Au moment de rédiger ce rapport, les initiatives suivantes étaient prévues en 2023 ou en cours :

- Poursuite et promotion accrue d'une nouvelle formation interactive pour le personnel donnant des exemples concrets d'offre active de services en français

afin d'aider le personnel à reconnaître intuitivement quand cette offre est nécessaire et de stimuler la capacité de la Ville à fournir d'excellents services à la clientèle à la population.

- Maintien du groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel de la DSF dans le cadre du Plan municipal sur la diversité et l'inclusion (2019-2024), qui vise un effectif épanoui et un milieu de travail respectueux où le personnel peut s'exprimer librement en français.
- Soumission de trois candidatures pour le gala des prix Bernard Grandmaître de l'ACFO Ottawa le 21 février 2023 :
 - Pierre Poirier dans la catégorie « Intervenant.e en santé de l'année »;
 - Sofiane Maghrebi dans la catégorie « Allié.e de la Francophonie de l'année »;
 - Makhena Rankin-Guérin dans la catégorie « Jeune leader de l'année ».
- Préparation et coordination d'activités pour souligner le Mois de la Francophonie en mars, et planification du Rendez-vous francophone annuel du maire.
- Rayonnement de la DSF à l'interne et à l'externe toute l'année et pendant le Mois de la Francophonie grâce à des initiatives dans les médias sociaux.
- Collaboration continue avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA) pour promouvoir son lexique des expressions utiles pour les entreprises soucieuses d'attirer une clientèle bilingue et sa campagne de sensibilisation « Bilinguisme, c'est payant! ».
- Poursuite de la promotion de l'initiative « Ottawa bilingue : avançons ensemble » avec l'ACFO Ottawa en siégeant au comité directeur avec d'autres partenaires communautaires pour évaluer les dossiers soumis.
- Poursuite du soutien à l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) en siégeant à son conseil d'administration avec la conseillère Stéphanie Plante.
- Établissement de partenariats avec d'importants intervenants de la communauté francophone.
- Collaboration continue avec le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario pour régler

les plaintes.

- Poursuite des efforts de réduction du nombre de plaintes récurrentes sur les interactions directes et écrites avec la clientèle par des outils, des conseils, des rappels et des documents pour améliorer ces interactions. La Ville est sûre de pouvoir traiter la population sur un pied d'égalité dans tous les aspects de ses services régis par la Politique de bilinguisme grâce à son processus rigoureux et transparent de traitement des plaintes. La DSF continuera de collaborer avec toutes les directions générales pour que les mesures adoptées à la suite des plaintes aient des résultats positifs pour la population.

En plus de ces initiatives, la DSF continuera de trouver des façons créatives de maintenir et d'améliorer ses niveaux de service pour fournir rapidement des renseignements exacts en français et en anglais à la population et au personnel en 2023. Elle continuera aussi de fournir des services de traduction de qualité et de coordonner ces services et ceux d'interprétation simultanée offerts à l'échelle de la Ville.

De plus, au cœur de ses priorités se trouve l'engagement continu à régler les plaintes relatives aux services en français à l'échelle de la Ville, à aider les directions générales avec leurs stratégies de communication avec la communauté francophone et à assurer la liaison avec la communauté francophone et les intervenants clés.

À ce titre, la DSF continuera d'aider le personnel de la Ville à satisfaire aux exigences du Règlement sur le bilinguisme et de la Politique de bilinguisme et à respecter l'engagement de la municipalité à l'égard de l'amélioration continue de la prestation de services bilingues. De plus, lorsque le Conseil municipal aura institué le CCSF 2022-2026, la DSF l'aidera à exécuter son mandat.

DOCUMENTS À L'APPUI

[Annexe A](#) – Modèle de plan opérationnel 2023-2024 des directions générales sur les services en français

[Annexe B](#) – Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2022

ANNEXE A

Modèle de plan opérationnel 2023-2024 des directions générales sur les services en français

Direction générale :	
Directeur général ou directrice générale :	
Soutien aux activités :	
Champion des services en français :	

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Mesures recommandées	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrire les défis à la mise en œuvre des mesures recommandées	État de mise en œuvre	Mesures prises Donner des détails sommaires	Date du compte rendu	Autres commentaires
Planification	Promotion active des services offerts dans les deux langues officielles par la direction générale.	Formation du personnel sur l'offre active de services bilingues.	Évaluer le taux de participation aux modules d'apprentissage « Une Ville, deux langues – l'offre active en action pour nos résidents » de la formation du personnel. Envisager de demander l'aide du conseiller en ressources humaines.	Taux d'achèvement annuel de 100 % pour le personnel bilingue de première ligne et de 50 % pour le personnel occupant des postes désignés. Le conseiller en ressources humaines peut produire des rapports trimestriels sur le taux de participation du personnel de la direction générale à la formation sur l'offre active.					
			Promouvoir la formation sur l'offre active et faire régulièrement des rappels pour inciter le personnel à la suivre et à s'inscrire à un cours de perfectionnement une fois par année. Envisager de demander conseil à la Direction des services en français sur les stratégies de promotion.	Rappels trimestriels inclus dans le plan de communications de la direction générale et les courriels de la direction au personnel.					
			Promouvoir la formation sur l'offre active et encourager tout le nouveau personnel à la suivre.	Taux d'achèvement de 100 % pour le nouveau personnel. La formation figure dans la liste de vérification pour l'accueil des nouveaux membres du personnel et doit être suivie durant le premier mois d'entrée en fonction.					

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Mesures recommandées	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrire les défis à la mise en œuvre des mesures recommandées	État de mise en œuvre	Mesures prises Donner des détails sommaires	Date du compte rendu	Autres commentaires
			Inclure la formation sur l'offre active dans les plans de perfectionnement annuel du personnel offrant des services dans les deux langues officielles.	Inclusion de la formation sur l'offre active dans le plan de perfectionnement annuel de tout le personnel offrant des services dans les deux langues officielles.					
			Faire participer le personnel à l'offre active en tant que norme d'excellence du service à la clientèle.	L'excellence du service à la clientèle de la direction générale comprend l'offre active de services. Le personnel adhère aux principes de l'excellence du service.					
Disponibilité en temps utile	Disponibilité en temps utile de l'offre de services dans les deux langues officielles par la distribution réfléchie des ressources humaines bilingues.	Les interactions écrites et orales se font dans la langue officielle choisie par le résident ou le personnel.	Mettre à la disposition du personnel des messages types à utiliser dans les deux langues officielles, et créer de nouveaux modèles selon les besoins.	Liste des messages types + totalité des articles de la base de connaissances et des procédures regroupés et révisés dans les deux langues officielles. Messages types soumis pour traduction.					
			Assurer la présence en tout temps d'un membre du personnel bilingue ayant des compétences linguistiques suffisantes pour s'occuper des communications écrites et orales dans les deux langues officielles.	Accroître le nombre ou le pourcentage de postes désignés pour garantir la présence en tout temps d'un membre du personnel bilingue, y compris pendant les principales périodes de congé.					
			Rappeler au personnel les exigences de bilinguisme pour les communications internes et externes. Envisager de communiquer au personnel le processus d'obtention et d'utilisation des services de traduction (traductions ou corrections d'épreuves) et d'interprétation.	Une section du site SharePoint de la direction générale comprend les outils et ressources bilingues de cette dernière ainsi que des liens vers les outils bilingues de la boîte à outils de la Direction des services en français.					

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Mesures recommandées	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrire les défis à la mise en œuvre des mesures recommandées	État de mise en œuvre	Mesures prises Donner des détails sommaires	Date du compte rendu	Autres commentaires
Communications	Publication dans les deux langues officielles de tous les documents produits par la Ville d'Ottawa ou ses organismes qui sont destinés au public.	Toutes les communications internes et externes de la Ville sont bilingues.	Vérifier que toutes les communications internes et externes sont bilingues.	Toutes les communications sont bilingues, comme le contenu du site ottawa.ca, les publications dans les médias sociaux, les bulletins d'information, les documents papier, les pages SharePoint, etc.					
			Vérifier que tous les panneaux internes et externes sont bilingues; déterminer si des ajouts ou corrections sont nécessaires (par des visites régulières sur place) et si des panneaux bilingues sont fournis par les entrepreneurs tiers.	Tous les panneaux dans les installations de la Ville ou de ses organismes sont bilingues.					
			Déterminer où il est possible de mettre en place un système de communication universelle (pictogrammes, symboles internationaux).	Tous les panneaux dans les installations de la Ville ou de ses organismes sont bilingues.					
			Veiller à ce que le Service de traduction vérifie la qualité de tous les nouveaux panneaux.	Tous les panneaux dans les installations de la Ville ou de ses organismes sont bilingues.					
Propre à la direction générale	Fonctionnement efficace de la direction générale par l'amélioration de la capacité linguistique de ses unités de travail.	Objectif propre à la direction générale.	Lister les actions à mettre en œuvre.	Liste des indicateurs de rendement clés.					
			Lister les actions à mettre en œuvre.	Liste des indicateurs de rendement clés.					
			Lister les actions à mettre en œuvre.	Liste des indicateurs de rendement clés.					
			Lister les actions à mettre en œuvre.	Liste des indicateurs de rendement clés.					

ANNEXE B

Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2022

En 2022, la Ville a continué de démontrer sa volonté d'offrir au personnel et à la population des services en français et en anglais de qualité. À cette fin, la Direction des services en français (DSF) collabore étroitement avec toutes les directions générales pour s'assurer que le public et le personnel sont servis dans la langue officielle de leur choix.

S'ajoutent aux faits saillants des services en français décrits à la partie 4 du document 4 les initiatives et faits marquants qui suivent. Ces éléments témoignent de la proactivité avec laquelle la Ville intègre les exigences de la Politique de bilinguisme à son modèle de prestation de services et s'adapte à l'évolution des besoins de sa population et de son personnel francophones.

Prestation des services bilingues : aperçu

- L'information est diffusée dans les deux langues officielles sur les réseaux sociaux, notamment les alertes de service de tous types (Twitter, billets, courriels, textos).
- La totalité des présentations du personnel, des documents papier et des communications en ligne sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Tous les communiqués et avis aux médias sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Tous les messages d'accueil des boîtes vocales partagées et les signatures dans les courriels sont bilingues (anglais et français).
- Tous les centres de service à la clientèle et les centres d'appels offrent des services dans les deux langues officielles.
- Les activités de sensibilisation de la population et de mobilisation des intervenants se déroulent dans les deux langues officielles.
- Les recommandations et les résumés des rapports des comités sont toujours disponibles dans les deux langues officielles.
- Le budget en bref, les documents d'information remis au Conseil municipal et les

livres budgétaires de la Ville sont publiés en français et en anglais sur ottawa.ca.

- Les interfaces utilisateurs de tous les systèmes publics de paiement des tarifs de transport en commun sont bilingues, notamment les écrans et les instructions vocales des distributrices de billets et les commentaires aux portillons d'accès.
- Les opérateurs de voitures de train léger continuent d'utiliser les messages préenregistrés bilingues pour informer les passagers de ce qui se passe à bord. Cette banque de messages continue de croître en fonction des besoins des opérateurs et des commentaires reçus.

Prestation des services bilingues en 2022 : les chiffres

- Plus de 658 communications destinées au personnel ont été produites dans les deux langues officielles, notamment :
 - 404 articles dans *Au courant*;
 - 6 courriels de Communications aux employés;
 - 139 articles dans le *Bulletin des gestionnaires*;
 - 32 courriels envoyés au réseau du directeur municipal ou de la directrice municipale;
 - 46 billets Connexion avec le directeur municipal (Connexion avec la directrice municipale);
 - 13 courriels communs du directeur municipal ou de la directrice municipale, du maire et, à l'occasion, de conseillers municipaux et de directeurs généraux ont été envoyés au réseau;
 - 11 courriels envoyés au réseau de l'équipe de la haute direction ou de directeurs;
 - 5 courriels envoyés au réseau d'autres représentants élus pour promouvoir des programmes municipaux.
- Toutes les communications sur l'Étape 2 du projet de train léger, y compris dans les médias sociaux, ont été publiées en français et en anglais. Voici des exemples d'autres produits se trouvant sur le site Web de l'Étape 2 :

- 25 comptes rendus sur les travaux de construction;
 - 215 bulletins;
 - 24 articles Web;
 - 12 vidéos.
- Le Centre de service des RH a reçu 329 demandes de renseignements en français de clients internes et externes et y a répondu dans cette langue.
 - Ont été intégrés au catalogue de données ouvertes 47 ensembles de données bilingues, portant à 425 le nombre total d'ensembles de données sur Ottawa Ouverte.
 - Il y a eu 63 activités de mobilisation en ligne en français publiées sur la plateforme Participons Ottawa.
 - Le Centre d'appels 3-1-1 a reçu 36 530 demandes de renseignements en français de clients externes, ce qui représente 6 % de tous les appels reçus en 2022.
 - Il y a eu 340 000 calendriers de collecte des déchets imprimés et distribués aux ménages, en plus de la version en ligne. Tous les renseignements opérationnels et informatifs sont fournis dans les deux langues.
 - Deux numéros du bulletin électronique du Plan directeur de la gestion des déchets solides ont été envoyés à plus de 2 000 abonnés dans la langue de leur choix.
 - Il y a eu 52 rappels sur la collecte hebdomadaire et 14 alertes de service transmis par courriel, par texto ou par téléphone aux 320 000 résidents inscrits pour recevoir les alertes de service et les messages sur le calendrier de collecte en français ou en anglais.
 - Les Services des recettes ont géré plus de 230 000 appels, courriels et interactions en personne avec des résidents, qui peuvent être servis dans la langue officielle de leur choix.

Initiatives nouvelles et novatrices pour bonifier les services offerts en français au personnel et à la population

- OC Transpo a instauré un numéro de téléphone principal unique pour les

services à la clientèle, le 613-560-5000, ce qui élimine plusieurs numéros afin de simplifier l'accès à l'information pour les usagers du transport en commun. À ce nouveau numéro, les clients peuvent choisir l'option en français dès le départ plutôt que d'avoir à écouter la liste des options en anglais et en français.

- OC Transpo a adopté le service de relais vidéo canadien permettant aux personnes ayant des troubles de l'audition ou de la parole d'entrer en contact avec un interprète en langage des signes par vidéoconférence avant d'appeler au 613-560-5000. Les appelants peuvent s'exprimer dans leur langue maternelle, en American Sign Language (ASL) ou dans la langue des signes québécoise (LSQ) lorsqu'ils communiquent avec OC Transpo.
- OC Transpo a lancé un nouveau système libre-service en ligne permettant à la clientèle de Para Transpo de réserver, d'annuler et de suivre son trajet facilement. Ce système est disponible en anglais et en français.
- Grâce à une subvention de Patrimoine Canadien, la Direction des programmes communautaires de loisirs et de culture (DPCLC) et la Direction des services de soutien technique et aux activités (SSTA), de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI), ont lancé « Mon Coin FrancoFun » dans sept carrefours francophones d'Ottawa. L'équipe de « Mon Coin FrancoFun » a mis en place un visuel attrayant pour les francophones et francophiles dans les installations qui met en évidence de nombreux programmes et de nombreuses activités et occasions d'emploi en français.
- À la suite d'une vérification interne de la diversité en 2022, Santé publique Ottawa (SPO) s'est lancée dans un exercice de planification stratégique pour 2023 en s'assurant d'inclure le point de vue de divers membres du personnel pendant tout le processus. Cela fait partie de l'engagement des bureaux de santé à l'égard de l'équité, de la diversité et de l'inclusion en santé (EDIS). Des membres clés du personnel francophone ont été désignés pour participer à cet important processus, qui se poursuivra en 2023.
- L'Unité du marketing et des communications de la DGLCI a lancé une nouvelle page TikTok : « @loisircultureottawa ». La vidéo la plus récente de la campagne d'embauche en français a été visionnée plus de 10 000 fois.
- Les Services à l'enfance de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) ont collaboré avec la Table francophone pour

assurer la vitalité linguistique et culturelle des espaces et des services de garde francophones à Ottawa. Le recrutement et le maintien en poste d'éducateurs de la petite enfance qualifiés sont difficiles pour les fournisseurs de services de garde locaux, en particulier les francophones. Pour atténuer la pression exercée sur la main-d'œuvre du secteur, six fournisseurs de services francophones désignés participent à un projet pilote d'apprentissage professionnel de la main-d'œuvre chapeauté par la Ville en vue d'améliorer la formation, le recrutement et le maintien en poste du personnel.

Sensibilisation du public, et liaison et collaboration avec lui

La Ville a collaboré régulièrement avec la population et l'a tenue informée au moyen des médias, de campagnes de sensibilisation, de programmes d'approche et de consultations. Voici quelques façons dont la Ville a assuré la consultation et la mobilisation des résidents et de ses partenaires dans une optique francophone :

- SPO a donné 109 entrevues (radio, télévision, presse écrite), dont 11 dans des médias français. Elle a participé à 19 points de presse en veillant chaque fois à communiquer du contenu dans les deux langues officielles et à ce que le personnel puisse répondre aux questions dans la langue officielle du média. SPO a aussi veillé à ce qu'il y ait des porte-parole dans les deux langues officielles.
- Les Services de la circulation de la Direction générale des travaux publics ont fourni de l'information en temps réel dans les deux langues sur le terrain au moyen de panneaux bilingues, sur Twitter ([@Ottawa_Circule](#) et [@Ottawa_Traffic](#)) et sur le Web (carte de circulation interactive en [français](#) ou en [anglais](#)).
- Le Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social de la DGSSC chapeaute un programme Avenir Jeunesse offrant aux jeunes marginalisés ou se heurtant à d'autres obstacles la possibilité d'acquérir les compétences et l'expérience nécessaires pour s'épanouir et réussir. En 2022, 150 jeunes ont été sélectionnés, dont 45 francophones.
- La DGLCI a poursuivi ses efforts de revitalisation de Vanier. Le Plan d'art public pour le chemin de Montréal et Vanier est en cours d'élaboration depuis 2019. Ce plan vise à faire participer la communauté francophone et les artistes locaux à la valorisation de Vanier. En 2022, le projet d'art public du parc Riverain a été

lancé. Une œuvre de deux artistes francophones locaux a été choisie par un comité de sélection et sera en place en 2023.

- La Direction générale des finances et des services organisationnels a affecté du personnel bilingue aux consultations budgétaires menées par les conseillers (en anglais ou en français).
- Les consultations publiques et les présentations de la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique (PIDE) ont été offertes dans les deux langues officielles, et du personnel bilingue a discuté avec les résidents dans la langue de leur choix.
- Le Projet de révision des normes de qualité en matière d'entretien hivernal a été l'occasion pour les résidents de commenter les normes. Des séances publiques bilingues ont été organisées; les résidents ont pu y assister en personne, en ligne ou au moyen d'un numéro de téléphone spécial (pour les personnes ayant besoin d'aide supplémentaire). Pour cette première expérience, le personnel du Bureau de l'accessibilité a fourni des services en français et en anglais au téléphone pendant la période de consultation publique. Tous les documents ont été publiés et diffusés sur le site Participons Ottawa et mis à jour en anglais et en français.
- L'équipe du programme Emploi Ontario de la Ville s'est associée au Collège Algonquin et à La Cité collégiale pour offrir une formation aux préposés aux services alimentaires d'Ottawa. Cette formation, qui consiste en un stage de 8 semaines et 30 heures, a permis aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour travailler dans l'industrie de l'hôtellerie et divers services alimentaires, dont des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée, des écoles, etc. En 2022 :
 - 41 séances d'information sur la formation ont été données en français;
 - 5 formations de 8 semaines ont été données en français à des préposés aux services alimentaires, y compris une la fin de semaine et en soirée pour les résidents francophones occupant un emploi souhaitant perfectionner leurs compétences;
 - 49 résidents francophones se sont inscrits aux formations en français;
 - Emploi Ontario s'est associé à 4 employeurs francophones pour les stages : l'Université d'Ottawa, l'Hôpital Élisabeth-Bruyère, le Rendez-

Vous des aînés francophones d'Ottawa et le Centre d'accueil Champlain;

- Sur les 3 formations en français terminées, 24 participants ont réussi le programme, et 14 ont trouvé un emploi dans l'industrie de l'hôtellerie et des services alimentaires.
- L'Unité du financement culturel de la DGLCI a financé des organismes artistiques et patrimoniaux ainsi que des festivals de la région, en plus d'artistes professionnels et de professionnels du patrimoine locaux, au moyen de 17 programmes de financement et de bourses. En 2022, la Ville a attribué 48 subventions à des candidats francophones, investissant plus de 2,02 M\$ dans des programmes de financement de la culture destinés aux personnes morales et physiques francophones ou dans des programmes en français ou bilingues.
- L'Unité du financement culturel de la DGLCI a financé des organismes artistiques et patrimoniaux ainsi que des festivals de la région, en plus d'artistes professionnels et de professionnels du patrimoine locaux, au moyen de 17 programmes de financement et de bourses. En 2022, la Ville a attribué 48 subventions à des candidats francophones, investissant plus de 2,02 M\$ dans des programmes de financement de la culture destinés aux personnes morales et physiques francophones ou dans des programmes en français ou bilingues.
- La DGFSO a appliqué l'impôt sur les logements vacants et veillé à ce que du personnel bilingue soit présent lors des consultations budgétaires menées par les conseillers. Elle a aussi mis à la disposition de la population la totalité des communications, avis, affiches, publicités et formulaires dans les deux langues officielles.
- La Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE) a participé à la célébration du 100^e anniversaire d'Overbrook, un événement bilingue visant à promouvoir la qualité exceptionnelle de l'eau potable à Ottawa et à sensibiliser la population à ce sujet. Certains de ses membres se sont adressés aux participants en anglais et en français, et tous les documents étaient disponibles dans les deux langues.