

Document 3 – Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2023

En 2023, la Ville s'est efforcée de démontrer continuellement son engagement à fournir des services municipaux de qualité au personnel et aux résidents en français et en anglais. Pour ce faire, les SF ont travaillé en étroite collaboration avec toutes les directions générales de la Ville afin de s'assurer que les résidents et le personnel peuvent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix.

Outre les points saillants des services en français décrits à la section Analyse du présent rapport, d'autres points saillants et initiatives en matière de services sont présentés ci-dessous, illustrant le travail proactif de la Ville en vue d'intégrer les exigences de la Politique de bilinguisme dans son modèle de prestation de services et pour répondre aux besoins changeants de la communauté francophone et de son personnel.

Aperçu de la prestation de services bilingues

- Les canaux de médias sociaux officiels de la Ville sont présentés dans les deux langues officielles; cela comprend également les alertes de service sur tous les canaux (X [ex-Twitter], messages sur le Web, courriels et messages textes).
- Toutes les présentations publiques du personnel, les documents imprimés à l'échelle de la Ville et les communications en ligne sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Tous les communiqués et avis aux médias sont fournis dans les deux langues officielles.
- Tous les messages d'accueil des boîtes vocales et les signatures des courriels génériques sont fournis dans les deux langues officielles.
- Tous les centres de service à la clientèle et les centres d'appels ouverts au public offrent des services dans les deux langues officielles.
- Des activités périodiques de sensibilisation de la communauté et d'engagement des parties prenantes sont organisées dans les deux langues officielles.
- Les recommandations des rapports des comités et les résumés sont toujours

disponibles dans les deux langues officielles.

- L'information sur le budget de la Ville, y compris les documents du budget annuel, l'outil du projet de budget et le livret budgétaire sont invariablement disponibles en anglais et en français.

La prestation de services bilingues de 2023 en chiffres

- Plus de 772 communications de la Ville destinées au personnel ont été produites dans les deux langues officielles :
 - 406 articles dans « Au courant »/« In the Loop »
 - Deux courriels de Communication aux employés
 - 162 articles du Bulletin des gestionnaires
 - 32 courriels envoyés au réseau de la part de la directrice municipale
 - 92 billets Connexion avec la directrice municipale
 - 20 courriels communs envoyés au réseau de la part de la directrice municipale, du maire et, occasionnellement, des conseillers municipaux et des directeurs généraux.
 - 8 courriels envoyés au réseau de l'équipe de direction ou des directeurs de la Ville
 - Deux courriels envoyés au réseau par d'autres élus pour promouvoir les programmes ou les nouvelles de la Ville.
- Toutes les communications relatives à l'étape 2 du projet de train léger sur rail (TLR), comme les messages sur les médias sociaux, les présentations et les bulletins d'information électroniques, ont été diffusées en français et en anglais. Il s'agit notamment des éléments suivants :
 - 600 lettres d'information à 9 079 abonnés
 - 150 mises à jour hebdomadaires sur la construction
 - 23 mises à jour bihebdomadaires sur la construction
 - 12 vidéos

- Les Services des déchets solides ont envoyé 52 rappels de collecte hebdomadaires et 14 alertes de service à plus de 370 000 destinataires par courriel, notification au moyen de l'application ou appel téléphonique dans la langue officielle choisie par le destinataire.
- Plus de 340 000 calendriers de collecte des déchets ont été imprimés, en plus de la version en ligne. Toutes les informations opérationnelles et éducatives sont fournies dans les deux langues.
- 774 demandes de renseignements ont été reçues et traitées en français de la part de clients internes et externes au Centre de services des ressources humaines.
- 1 427 offres d'emploi ont été publiées dans les deux langues officielles sur toutes les plateformes pertinentes.
- 1 235 demandes de renseignements ont été reçues et traitées en français par des clients internes des Services de technologie de l'information.
- 63 activités d'engagement en ligne en français ont été publiées sur la plateforme « Participons Ottawa ».
- Le Service des recettes a traité plus de 230 000 appels, courriels et interactions en personne avec les résidents, offrant des services dans les deux langues officielles.
- 652 demandes de renseignements ont été adressées en français au Centre de service de l'Administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux entre janvier et octobre 2023, soit 1,65 % de l'ensemble des appels reçus. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 1,15 % d'appels reçus en français en 2022.
- Information du public et Relations avec les médias (IPRM) a publié un certain nombre de communications en anglais et en français, notamment :
 - 173 messages d'intérêt public
 - 24 communiqués de presse
 - 94 articles en vedette
 - 28 avis aux médias

- 107 mises à jour du Conseil et des comités
- 2 547 messages sur les médias sociaux, notamment sur X (ex-Twitter), Facebook, Instagram et LinkedIn.
- IPRM a modéré 115 points de presse en français et en anglais et a répondu à 386 demandes de renseignements de la part des médias français.
- Le site Web de la Ville consacré à l'engagement du public, Participons Ottawa, a tenu 90 projets en 2023 dans les deux langues officielles. 28 423 participants ont pris part aux projets, dont 2 947 se sont déclarés comme francophones.

Initiatives nouvelles et innovantes visant à améliorer les services fournis en français au personnel et aux résidents de la Ville

- Le Musée de Nepean de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a intégré des séances de contes en français dans le cadre de deux programmes familiaux. Le lieu historique national du domaine Billings de la DGLCI a intégré des démonstrations en français dans le cadre de deux programmes pour les familles.
- OC Transpo a lancé l'application Transit Mobile, application mobile téléchargeable gratuitement sur les appareils iOS et Android, conçue pour aider les clients à naviguer dans les transports publics. Les clients peuvent télécharger gratuitement l'application Transit, pour iOS ou Android, en anglais ou en français, à partir de l'App Store ou de Google Play.
- OC Transpo a été l'une des premières agences de transport en commun au Canada à lancer un système de paiement ouvert par carte de crédit et portefeuille mobile, « O-Paiement ». Dans toutes les stations de l'O-Train et dans tous les autobus, le système O-Paiement permet aux clients de payer par trajet en utilisant VISA, Mastercard ou un portefeuille mobile. Le système est bilingue et la campagne « Avec O-Paiement, tapez, et c'est parti! » associée a vu tous les slogans, thèmes et matériels de la campagne conçus avec des itérations françaises spécifiques revues en collaboration avec les SF. La campagne a également ciblé les publics francophones avec des publicités en ligne par l'intermédiaire de Radio-Canada, et avec des publicités extérieures en français.

- L'Équipe intégrée de services de quartier (EISQ) gère un Programme d'ambassadeurs de quartier (PAQ) en partenariat avec Santé publique Ottawa et le Club des garçons et filles d'Ottawa. Le programme se concentre sur la sensibilisation des jeunes dans les communautés prioritaires et s'efforce de déterminer les besoins en matière de bien-être mental, de leadership et d'engagement des jeunes, et d'emploi. Les équipes du Programme d'ambassadeurs de quartier sont présentes sur le terrain dans les espaces communs, notamment les parcs, les terrains de basketball et les centres communautaires, et s'adressent à la communauté dans plusieurs langues, dont le français.
- Les Services à l'enfance suivent l'approche de croissance dirigée de la province pour augmenter le nombre de places dans les garderies autorisées à Ottawa dans le cadre du nouveau système d'apprentissage et de garde des jeunes enfants pancanadien. Par conséquent, les places communautaires à Ottawa augmenteront de 125 nouvelles places francophones dédiées entre 2023 et 2026.
- Les Services de recettes ont mis en place une file d'attente téléphonique pour les demandes de renseignements concernant les contraventions relatives au contrôle automatisé de la vitesse et celles relatives aux appareils photo reliés aux feux rouges. Ce service est fourni en anglais et en français.
- Santé publique Ottawa (SPO) a créé un fil de conversation interne où le personnel francophone et francophile peut communiquer et échanger des idées sur les moyens de mieux servir la communauté francophonie.
- Santé publique Ottawa a périodiquement ajouté des pages Web portant sur la COVID-19, la grippe et le virus respiratoire syncytial (VRS), entre autres sujets, afin de fournir les dernières informations sur la situation locale en matière de santé publique. Les pages Web comprennent des rapports et des données, des infographies, des fiches d'information, des FAQ, des documents téléchargeables, des formulaires et des listes de contrôle, des vidéos et d'autres ressources, toutes fournies dans les deux langues officielles et certaines dans plusieurs langues.
- Les Services de gestion de l'information ont déployé un nouveau logiciel d'archivage (R365). Ce système dispose d'une interface bilingue permettant au personnel de travailler dans la langue officielle de son choix.

- Afin de sensibiliser le personnel aux obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP), le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée a élaboré des ressources telles qu'un document d'orientation sur l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), un processus de saisie de documents à partir d'appareils fournis par la Ville et une formation sur la politique de protection de la vie privée dans les deux langues officielles, permettant au personnel d'apprendre dans la langue officielle de son choix.

Sensibilisation du public, diffusion et collaboration

La Ville a périodiquement collaboré avec les résidents et les a tenus informés au moyen des médias, de campagnes de sensibilisation du public, d'actions de proximité et de consultations. Voici quelques exemples de la manière dont la Ville a assuré l'engagement et la visibilité auprès de ses résidents et partenaires en utilisant une optique d'inclusion francophone :

- En 2023, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a facilité l'organisation de l'événement annuel Portes ouvertes Ottawa, événement gratuit au cours duquel les résidents et les invités ont eu l'occasion de découvrir les plus beaux bâtiments d'Ottawa. Cette année, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a proposé des visites virtuelles et/ou en personne dans des établissements français de premier plan, notamment :
 - Le Collège universitaire dominicain
 - L'ambassade d'Algérie
 - Le Muséoparc Vanier
 - L'ambassade de France au Canada
- La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a participé à des activités d'information bilingues et à des salons de l'emploi spécifiques au français :
 - École secondaire catholique Paul-Desmarais – Salon des carrières de l'hiver 2023 pour les jeunes du secondaire de Stittsville à la recherche de possibilités d'emploi en français

- Salon de l'emploi étudiant de la Cité – mars 2023 Salon de l'emploi pour 5 000 étudiants, diplômés et membres de la communauté
- L'Unité du soutien au financement culturel de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a soutenu les organismes locaux d'arts, de patrimoine et de festivals, ainsi que des artistes professionnels locaux et des professionnels du patrimoine au moyen de 17 programmes de financement et de prix. En 2023, la Ville a attribué 40 subventions à des candidats francophones, investissant plus de 2,08 millions de dollars dans des programmes de financement de la culture. Cela n'inclut pas tous les organismes et toutes les personnes qui peuvent avoir présenté une demande en anglais, mais qui sont francophones ou qui offrent des programmes en français ou bilingues. L'Unité a également coordonné le Prix du livre d'Ottawa 2023, qui célèbre les auteurs francophones locaux. Le prix de la création littéraire en français a été décerné à Nancy Vickers pour son roman *Carpharnaüm* et le prix de la création non romanesque en français a été attribué à Maurice Henrie pour *La tête haute*. Les deux lauréats ont reçu un prix de 7 500 dollars. Quatre autres livres ont été présélectionnés dans chaque catégorie et les finalistes ont reçu chacun 1 000 dollars.
- OC Transpo a lancé le blogue Le prochain arrêt, une nouvelle destination pour les histoires et les explications bilingues d'OC Transpo, y compris les coulisses des opérations, les projecteurs sur les membres de l'équipe d'OC Transpo qui jouent un rôle dans le transport des résidents à leur destination. Le blogue Le Prochain arrêt donne également un aperçu de la façon dont OC Transpo travaille à l'amélioration du transport public à Ottawa.
- 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) a célébré des réalisations notables en ce qui concerne la Stratégie de lutte contre le racisme de la Ville, en particulier dans le domaine de la promotion de l'inclusion sociale et de la lutte contre le racisme. Les activités de socialisation organisées dans le cadre de la Stratégie de lutte contre le racisme ont été menées en français et en anglais par des organismes communautaires représentant les communautés anglophones et francophones. L'engagement en faveur de l'égalité linguistique s'est également traduit par la mise à disposition de formulaires d'inscription et d'évaluation en français et en anglais, garantissant ainsi l'accessibilité et l'engagement des locuteurs des deux langues.

- La Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE) a participé à Portes ouvertes Ottawa et a ouvert l'usine de purification de l'eau de Britannia au public le samedi 3 juin 2023. Plus de 1 000 membres de la communauté ont participé à la visite et ont assisté à une démonstration de la prise d'eau, de tamisage, de filtration et de pompage de l'usine. Toutes les visites et le matériel pédagogique ont été fournis dans les deux langues officielles.
- La DGSIE a participé au tout premier Salon des poids lourds de Travaux publics, qui s'est tenu au stade de baseball d'Ottawa. Le personnel de la DGSIE a présenté l'équipement lourd de la Ville, d'autres véhicules spécialisés et a fait la promotion des services qu'elle fournit à la communauté, y compris la promotion bilingue de l'eau du robinet d'Ottawa, le matériel éducatif portant sur les fontaines d'eau des bornes d'incendie et l'accès aux fontaines d'eau publiques. Tous les services et présentations ont été offerts en anglais et en français.
- Le Service des incendies d'Ottawa a adapté un certain nombre d'initiatives en matière de communication à l'intention de la population francophone, notamment :
 - Des bannières déroulantes avec des codes QR qui dirigent les résidents vers des messages en français sur les médias sociaux.
 - Des affiches bilingues sur la mission, la vision et les valeurs du Service des incendies d'Ottawa dans les espaces publics.
- La Direction générale des services de protection et d'urgence (DGSPU) a élaboré des slogans pour la campagne des Services de protection et d'urgence (SPU) dans les deux langues officielles :
 - La Grande Secousse/The Great Shakeout (octobre 2023)
 - Distribution de feuillets « Êtes-vous prêt/Are You Ready » (feuillets distribués aux bureaux des conseillers, aux associations communautaires et dans autres lieux)
- Le Bureau de l'accessibilité s'est associé au Réseau canadien d'accessibilité et à l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) – Région de la capitale nationale pour organiser la 20^e Journée de l'accessibilité annuelle de

la Ville. Cet événement a donné lieu à une discussion pancanadienne portant sur la politique d'accessibilité à tous les ordres de gouvernement. En outre, le Bureau de l'accessibilité a organisé un événement pour célébrer la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies, avant la journée reconnue de décembre. Lors de ces deux événements, le personnel a veillé à ce que l'interprétation simultanée, l'interprétation en langue des signes, le sous-titrage en français et en anglais et toutes les communications de l'événement soient fournis dans les deux langues officielles afin que les personnes puissent participer de manière accessible dans la langue de leur choix.

- La Direction des archives du Bureau du greffier municipal a lancé deux expositions dans le cadre du projet Tapisserie, initiative visant à préserver la mémoire culturelle et l'histoire des communautés d'Ottawa et à refléter la riche tapisserie qui constitue notre Ville. La culture franco-ontarienne a été tissée dans le tissu de l'exposition « C'est rock and roll à Ottawa »! – Reprise des expositions Tapisseries. En outre, à la fois pour la communauté sino-canadienne d'Ottawa, les expositions « C'est rock and roll à Ottawa »! – Reprise des expositions Tapisseries, les actions de promotion et toutes les communications étaient disponibles dans les deux langues officielles. Ces mesures ont permis de garantir l'accessibilité et l'intégration du projet.