

Document 1 – Modèle de plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2024

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

Direction générale :	
Directrice générale ou directeur général de la direction générale :	
Soutien aux activités de la Direction générale :	
Champion des services en français de la direction générale :	

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Actions	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrivez les défis rencontrés dans la mise en œuvre de l'action recommandée.	État d'avancement de la mise en œuvre	Actions entreprises Fournir un résumé des détails	Date de la mise à jour	Remarques supplémentaires
Planification	Que la qualité et le niveau des services offerts en français soient égaux aux services offerts en anglais.	Veiller à ce que la direction générale puisse fournir des services municipaux de qualité dans les deux langues officielles au moyen de l'offre active, de communications ou d'interactions bilingues, ou de l'interprétation simultanée, selon les circonstances.	Promouvoir et faire des rappels périodiques pour encourager le personnel à suivre la formation « Une Ville, deux langues – l'offre active en action pour nos résidents » (formation sur l'offre active) et à suivre le cours chaque année pour se rafraîchir la mémoire. Envisager de demander des conseils sur les stratégies de promotion auprès des Services en français.	Le plan de communication de la direction générale et les courriels adressés par la direction à l'ensemble du personnel rappellent chaque année qu'il faut suivre la formation.					
				25 % de l'ensemble du personnel de la direction générale suit la formation chaque année. Remarque : Des rapports trimestriels sur les taux de participation à la formation de l'offre active de la direction générale peuvent être demandés au Centre d'apprentissage de la Ville.					
				Taux d'achèvement annuel de 100 % parmi le personnel bilingue de première ligne et taux d'achèvement annuel de 50 % parmi le personnel occupant des postes désignés. Remarque : Des rapports trimestriels portant sur les taux de participation à la formation de l'offre active de la direction générale peuvent être demandés au Centre d'apprentissage de la Ville.					

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Actions	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrivez les défis rencontrés dans la mise en œuvre de l'action recommandée.	État d'avancement de la mise en œuvre	Actions entrepris es Fournir un résumé des détails	Date de la mise à jour	Remarques supplémentaires
				<p>100 % de réussite parmi les nouveaux embauchés. La formation est incluse dans la Liste de vérification – nouveaux employés, qui doit être achevée au cours du premier mois.</p> <p>Remarque : Des rapports trimestriels portant sur les taux de participation à la formation de l'offre active de la direction générale peuvent être demandés par l'intermédiaire du Centre d'apprentissage de la Ville.</p>					
			Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de personnel et de panneaux d'orientation bilingues dans les zones de service au comptoir pour indiquer que les services sont disponibles et accessibles dans les deux langues officielles.	Utilisation de la ressource « Boîte à outils pour les services et activités en personne » qui se trouve dans la Boîte à outils des SF sur son site SharePoint. Par exemple, l'utilisation des « autocollants amovibles » qui peuvent être placés à un comptoir de service pour indiquer visuellement que la Ville fournit des services dans les deux langues.					
				Examiner tous les panneaux d'orientation des directions générales et s'assurer qu'ils sont bilingues. Veiller à ce que la qualité de tous les nouveaux panneaux d'orientation soit assurée par l'Unité du service de traduction (UST).					
			Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de personnel et de panneaux d'orientation bilingues lors des activités bilingues de la Ville pour indiquer que les services sont disponibles et accessibles dans les deux langues officielles.	<p>Utilisation de la ressource « Boîte à outils pour les services et activités en personne » qui se trouve dans la Boîte à outils des SF sur son site SharePoint.</p> <p>Par exemple, l'utilisation de porte-noms imprimables et personnalisables pour les employés bilingues afin de signaler le personnel et les événements municipaux bilingues.</p>					

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Actions	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrivez les défis rencontrés dans la mise en œuvre de l'action recommandée.	État d'avancement de la mise en œuvre	Actions entreprises Fournir un résumé des détails	Date de la mise à jour	Remarques supplémentaires
			Des services d'interprétation simultanée sont offerts lors de consultations publiques et d'autres activités municipales importantes ou de grande envergure.	<p>100 % des consultations publiques et autres activités importantes ou de grande envergure de la Ville bénéficient de services d'interprétation simultanée.</p> <p>Visitez la Boîte à outils des SF sur leur site SharePoint pour plus d'information sur l'interprétation simultanée et la demande d'offres à commandes 29122-96146-S0. Demandez conseil aux SF pour déterminer si votre activité nécessite des services d'interprétation simultanée conformément à la Politique de bilinguisme.</p> <p>Remarque : Si des activités ou des séances distinctes sont offertes en anglais et en français, les services d'interprétation simultanée ne sont pas nécessaires.</p>					
Disponibilité en temps utile	Que chaque unité de travail de la Ville représentant un service distinct précis au personnel ou au public soit en mesure de communiquer tant en anglais qu'en français en tout temps, et ce, sans retard dans la prestation du service.	Assurer la capacité de la direction générale à fournir des services municipaux dans les deux langues officielles, en personne, par courrier électronique et par téléphone.	<p>Veiller à ce que le personnel dispose en permanence des compétences linguistiques nécessaires en vue de fournir des services dans les deux langues officielles, en personne, par courrier électronique et par téléphone, afin que les résidents et le personnel soient servis dans la langue officielle de leur choix.</p> <p>Veiller à ce que toutes les publications sur les médias sociaux des comptes de la Ville d'Ottawa soient publiées simultanément dans les deux langues officielles et que la</p>	<p>Des membres du personnel bilingues sont disponibles à tout moment pour fournir des services en français et sont toujours disponibles pour offrir des services bilingues sans délai.</p> <p>Remarque : dans ce contexte, l'expression « sans délai » signifie que le résident ou le personnel ne se fait pas refuser un service ou ne doit pas attendre longtemps parce que les services bilingues ne sont pas disponibles. Dans ce cas, il ne s'agit pas d'un résident ou d'un membre du personnel qui fait la queue pour obtenir des services en personne ou au téléphone.</p> <p>100 % des communications sont bilingues. Les communications sont rédigées par la direction générale et sont soit soumises à l'Unité du service de traduction (UST) pour traduction, soit soumises aux services de traduction pour relecture.</p>					

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Actions	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrivez les défis rencontrés dans la mise en œuvre de l'action recommandée.	État d'avancement de la mise en œuvre	Actions entrepris es Fournir un résumé des détails	Date de la mise à jour	Remarques supplémentaires
			direction générale dispose d'un processus pour les publications qui surviennent dans des situations d'urgence où les deux langues officielles ne peuvent être diffusées simultanément.	Le cas échéant, des modèles de messages bilingues sur les médias sociaux sont créés et partagés avec le personnel en cas de situation d'urgence. Ces modèles peuvent être rapidement révisés par l'Unité du service de traduction (UST) avant d'être publiés.					
			Communiquer au personnel la procédure à suivre afin d'obtenir des services de traduction, de relecture et d'interprétation de qualité assurée et veiller à ce que le personnel connaisse les délais de traduction.	Rappels inclus dans le plan de communication de la direction générale et dans les courriels adressés par la direction à l'ensemble du personnel. Moins de demandes de traduction sont soumises dans des délais très courts. Des statistiques sur les demandes de traduction de la direction générale peuvent être présentées par l'Unité du service de traduction (UST).					
Communications	Que tout document publié par la Ville d'Ottawa ou ses organismes et destiné au public (interne et externe), paraisse dans les deux langues officielles simultanément.	Les communications internes et externes sont publiées simultanément dans les deux langues officielles.	Veiller à ce que toutes les communications écrites internes des directeurs généraux destinées à être diffusées dans l'ensemble de la direction générale ou à de nombreux employés soient publiées simultanément dans les deux langues officielles.	100 % des communications publiées par les directeurs généraux sont bilingues. Les communications sont rédigées par la direction générale et sont soit soumises à l'Unité du service de traduction (UST) pour traduction, ou soumises à l'UST pour relecture.					
			Les directeurs, les gestionnaires, les gestionnaires de programme et les superviseurs publient des communications à des groupes importants d'employés dans les deux langues officielles.	100 % des communications destinées à un groupe important d'employés (par exemple, une direction, une équipe ou un secteur de service) sont diffusées dans les deux langues officielles et sont traduites ou relues par l'Unité du service de traduction (UST).					
			Veiller à ce que toutes les communications externes publiées par la Ville d'Ottawa ou ses organismes le soient	100 % des communications externes de la direction générale sont bilingues et traduites ou relues par l'Unité du service de traduction (UST).					

Domaine d'action	But Exigence de la Politique de bilinguisme	Objectif	Actions	Indicateurs de rendement clés	Principaux défis Décrivez les défis rencontrés dans la mise en œuvre de l'action recommandée.	État d'avancement de la mise en œuvre	Actions entreprises Fournir un résumé des détails	Date de la mise à jour	Remarques supplémentaires
			simultanément dans les deux langues officielles et que la direction générale établisse un processus pour les communications qui doivent être publiées dans des situations d'urgence où les deux langues officielles ne peuvent l'être simultanément.	100 % des communications externes publiées par les agences au nom des directions générales sont traduites. Remarque : Le terme « agences » désigne les entreprises ou les organismes qui fournissent un service particulier au nom de la Ville d'Ottawa. Le Logement communautaire d'Ottawa est un exemple d'agence de la Ville d'Ottawa.					
			Veiller à ce que les réponses automatisées de la direction générale pour les services de courrier électronique et de téléphone internes et externes soient bilingues.	100 % des adresses électroniques génériques, des signatures d'adresses électroniques, des réponses automatiques, des messages vocaux et des messages téléphoniques automatisés de la direction générale sont bilingues et ont été traduits ou relus par l'Unité du service de traduction. 100 % du personnel dispose de blocs de signature et de messages d'absence qui sont bilingues. La Boîte à outils des SF sur son site SharePoint contient des modèles de ressources qui peuvent être communiqués au personnel.					
			Rappels inclus dans le plan de communication de la direction générale et dans les courriels adressés par la direction à l'ensemble du personnel.						
Propre à la direction générale	Que le personnel ait la possibilité de travailler dans la langue officielle de son choix et que le public soit servi dans la langue officielle de son choix.	La direction générale doit remplir un objectif propre à elle.	La direction générale doit dresser la liste des actions à mettre en œuvre.	La direction générale doit dresser la liste des indicateurs de rendement clés.					
			La direction générale doit dresser la liste des actions à mettre en œuvre.	La direction générale doit dresser la liste des indicateurs de rendement clés.					
			La direction générale doit dresser la liste des actions à mettre en œuvre.	La direction générale doit dresser la liste des indicateurs de rendement clés.					